servicenow

Zurich Impact

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Sommaire

Impact **4**
- Explorer les Impact fonctionnalités du programme 6
  - Impact Modèle d’exploitation 6
  - Packages Impact 7
  - Équipe Impact 9
  - Fondations Impact 13
  - État d’équilibre de l’impact 15
  - Vues de groupes 16
  - Rapport de consommation 17
  - Rôles d’utilisateur dans Impact 18
  - Séparation en domaines d’impact 21
  - Initiatives et accélérateurs 21
- Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience) 277
  - Centre d'activités 279
  - Intégrité de la plateforme 283
  - Gestion des valeurs 377
  - Adoption des produits 446
  - Avantages et utilisation 459
  - Gestion des utilisateurs d’Impact 465
  - Expérience de direction mobile 467
- Application du magasin Impact 468
  - Explorer l’application Impact Store 469
  - Configuration d’Impact 473
  - Utilisation de l’application Impact Store 493

Versions Impact **548**

Traduction automatique

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

Impact

ServiceNow Impact est basé sur et ServiceNow AI Platform combine un service personnalisé avec une interface digitale pour vous aider à exploiter tout le potentiel de votre instance. Recevez des recommandations et des conseils personnalisés de la part d'équipes dédiées et d'experts sur demande.

Vue d'ensemble de Impact

ServiceNow Impact est une solution complète d'accélération de la valeur qui fournit un contenu pertinent et à accès immédiat où vous pouvez suivre les progrès par rapport à vos résultats, partager des idées et des comparaisons de référence du secteur, et prendre des décisions basées sur les données pour optimiser votre parcours de transformation numérique.

Adapté à votre organisation et à votre rôle, Impact il fournit des conseils personnalisés sur la valeur qui vous permettent d'accéder immédiatement et au bon contenu, au bon moment, dans une expérience numérique visuellement convaincante.

Inclus à différents niveaux de package incrémentiels, Impact il tire parti des capacités d'automatisation et d'analyse de l'apprentissage machine pour vous aider à créer de la valeur plus rapidement grâce à des contrôles préventifs, des recommandations proactives et des suggestions et alertes basées sur l'IA pour l'intégrité et l'optimisation de la plateforme. Voir Packages Impact pour plus de détails sur les fonctionnalités incluses pour chaque package.

Impact vous aide à avoir un impact plus rapidement sur l'ensemble de votre entreprise grâce à des informations proactives, des conseils prescriptifs, des formations et des recommandations sur mesure, ainsi qu'une assistance technique et des outils de premier ordre. Maximisez et accélérez le retour sur investissement ServiceNow grâce à des logiciels et à des programmes dirigés par des humains.

En tant que plaque tournante pour toutes choses, Impact avec vous pouvez :

- Collaborez avec votre Impact équipe, un ensemble d'experts pour vous aider à atteindre vos objectifs commerciaux.
- Créez et gérez votre parcours de valeur personnalisé avec ServiceNow.
- Prenez de meilleures décisions tout au long de votre ServiceNow parcours grâce à des outils alimentés par l'IA et à des recommandations d'experts personnalisées dans le monde réel.
- Vérifiez que vous êtes sur la bonne voie pour réussir grâce à nos indicateurs KPI Business and Tech afin de comprendre et de hiérarchiser les capacités de vos produits.
- Prenez le contrôle de la santé de votre plateforme et restez proactif grâce à des mesures préventives et des mesures de protection qui protègent et guident vos réalisations de valeur numérique.

Plateformes d'Impact

ServiceNow Impact est disponible avec l' Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience) (IDI), ainsi qu'une application de stockage. De nombreuses Impact fonctionnalités sont disponibles dans les deux offres de livraison où vous pouvez gérer l'expérience Impact . IDI et le coexistent Application du magasin Impact en tant que fonctions sont migrées avec un état futur lorsque vous pouvez effectuer une transition complète vers le Application Impact Store.

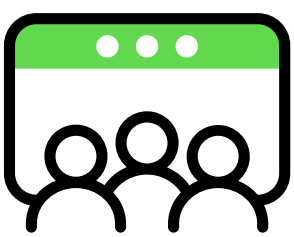
Traduction automatique

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

- Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience):
  - L'espace interactif de votre Impact équipe
  - Fournisseur des données synchronisées avec le Application Impact Store.
  - Les données existantes de l'IDI Impact sont migrées lors de la configuration vers pour Application Impact Store garantir l'intégration des informations critiques dans votre ServiceNow instance.
- Application du magasin Impact: instance client sur laquelle le Application Impact Store est installé et auquel on accède en plus du Instance de prestation de services Impact portail.

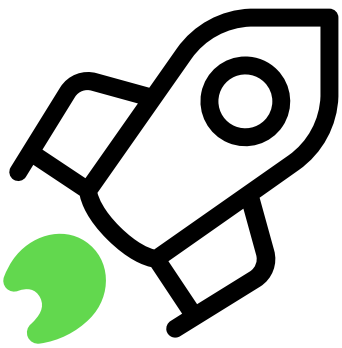
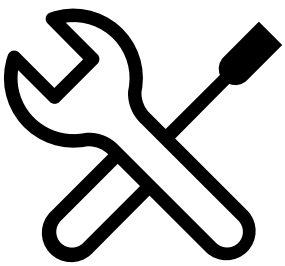
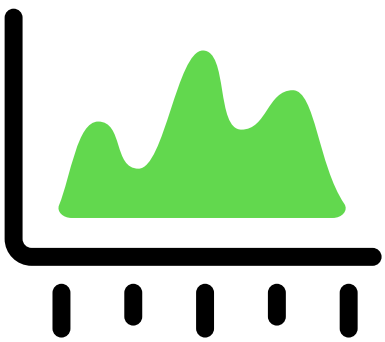
Remarque :
Impact Les fonctionnalités du programme sont partagées entre l'instance de livraison Impact et l'application Impact Store. Les variations de navigation, de configuration des fonctionnalités et d'utilisation sont détaillées dans les rubriques spécifiques.

Premiers pas

Fonctionnalités du programme Impact	Instance de livraison Impact (anciennement Impact Digital Experience)	Application du magasin Impact
		
Fonctionnalités partagées entre l'instance de livraison Impact et l'application Impact Store. Les variations de navigation, de configuration des fonctionnalités et d'utilisation sont détaillées dans les rubriques spécifiques.	Utilisez le portail interactif où vous pouvez accéder à vos outils et avantages Impact qui fournit également des données pour l'application Impact Store.	Utilisez l'instance centralisée et interactive mise à jour où vous pouvez accéder à vos outils et avantages Impact.

Traduction automatique

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

Initiatives et accélérateurs	Assistance aux développeurs Impact	Impact Instance Observer
		
Accélérez l'utilisation et l'adoption de fonctionnalités spécifiques de la plateforme et du produit via des démonstrations appliquées, un coaching personnalisé et les bonnes pratiques.	Accédez à un ingénieur de support ServiceNow qui peut vous aider à résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes de la plateforme pour les packages Advanced et Total Impact.	Suivez l'intégrité et les performances de votre instance en temps quasi réel, tout en accédant à des aperçus historiques, grâce à cet outil de surveillance de l'observabilité et des performances.

Traduction automatique

Explorer les Impact fonctionnalités du programme

ServiceNow Impact personnalise votre parcours de transformation digitale et accélère votre délai de rentabilisation intégré à votre ServiceNow AI Platform instance et Impact.

Vue d'ensemble de Impact

ServiceNow Impact est un produit de témoignages des clients qui vous aide à tirer parti de la puissance de la plateforme d'IA pour la transformation de votre entreprise. Impact fournit le soutien et l'expertise nécessaires pour :

- Adoptez ServiceNow des produits, y compris Now Assist, et mesurez leur valeur.
- Accédez à des conseils d'experts avec des recommandations techniques, stratégiques et personnalisées.
- Maintenez une plateforme performante prête pour la croissance.
- Améliorez la continuité d'activité grâce à une assistance technique 24h/24 et 7j/7.

Suivez les progrès réalisés par rapport à vos résultats, partagez des aperçus et des données comparatives avec d'autres secteurs, et prenez des décisions basées sur les données pour optimiser votre parcours de transformation digitale. Activez la gestion proactive de la qualité, de la conformité et des performances des instances avec l'intégrité de la plateforme.

Impact Modèle d'exploitation

Le Impact modèle d'exploitation est un système d'activités clés basé sur la recherche, personnalisé en fonction de votre organisation, afin d'accélérer le délai de rentabilisation avec la ServiceNow plateforme.

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

Mis en œuvre par votre Impact escouade, notre modèle opérationnel unique comprend un ensemble d'initiatives adaptées aux besoins pour vous mettre sur la voie rapide de la valeur.

- Concentrez-vous sur votre vision stratégique grâce à des résultats et des recommandations personnalisés.
- Évitez les distractions grâce à des évaluations régulières de l'intégrité, des opérations et des performances de la plateforme.
- Profitez de la flexibilité nécessaire pour ajouter des résultats commerciaux, redéfinir les priorités des objectifs et vous adapter aux besoins de votre organisation.

Le Impact programme comprend deux phases, Foundations et Steady State. Foundations démarre l'expérience et définit la base de référence de valeur, tandis que la cadence de l'état d'équilibre vous permet de rester sur la bonne voie avec votre plan et les Impact objectifs business associés.

Fondations Impact

Relie la vision à l'action en établissant une base de référence pour votre état actuel et en vous donnant un plan sur mesure pour accélérer votre délai de rentabilisation. Foundations jette les bases de chaque action que vous entreprenez sur la plateforme.

État d'équilibre de l'impact

Les initiatives standard d'Impact sont exécutées à intervalles réguliers et opportuns pour vous permettre de suivre le rythme.

ServiceNow Impact Les packages comprennent des outils d'assistance, des ressources d'auto-assistance, des engagements dirigés par des humains, ainsi que des crédits, des remises et des avantages supplémentaires mis à votre disposition en fonction du niveau de package Impact acheté. Pour plus d'informations sur les packages Guided, Advanced et Total, reportez-vous à la section Packages Impact.

Packages Impact

ServiceNow Impact Les forfaits comprennent des outils d'assistance, des ressources d'auto-assistance, des engagements dirigés par des humains, des remises et des avantages supplémentaires mis à votre disposition en fonction du niveau de Impact forfait acheté.

Il existe deux formules d'abonnement : Impact Guided et Total. Quel que soit le forfait, tous les Impact clients bénéficient :

- Une expérience numérique exceptionnelle avec des tableaux de bord de réalisation de valeur et des créateurs de parcours intuitifs.
- Apprentissage et coaching personnalisés avec un contenu sélectionné et un apprentissage sur mesure alignés sur votre feuille de route et votre rôle.
- Un moteur de recommandation intelligent qui fournit des aperçus proactifs, des alertes prescriptives et des recommandations personnalisées.

Descriptions

Si vous avez acheté une Impact offre, la description du forfait applicable Impact s'applique à votre achat. Consultez les calendriers juridiques pour Impact pour plus d'informations sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Guidé

Traduction automatique

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

- Offres d'entrée de gamme, y compris l'expérience numérique Premium, le support technique amélioré et le contenu organisé.
- Impact Équipe : Customer Success Manager

Total

- La solution complète avec une équipe d'experts désignée, des recommandations personnalisées, des outils de prévention et bien plus encore.
- Impact Équipe de l'équipe : Customer Success Executive, Architecte de plateforme, Customer Success Manager et Support Account Manager

Consommation de l'accélérateur par package Impact

Selon le package Impact que vous avez acheté, vous pouvez consommer consécutivement une allocation indiquant le nombre d'accélérateurs de chaque sous-catalogue. Pour plus d'informations sur les accélérateurs et les sous-catalogues, reportez-vous à la section Catalogue de l'accélérateur .

Les allocations de consommation ci-dessous s'appliquent à toutes les variantes (par exemple, US PubSec, MSP Dedicated) et versions (par exemple, V3 et V4) des packages Impact, sauf indication contraire.

Package	Description	Consommation de l'accélérateur
Guidé	Offres d'entrée de gamme, notamment l'expérience numérique Premium, le support technique amélioré, Impact le gestionnaire du service client de l'équipe (CSM) et le contenu organisé	1 à la fois dans tous les sous-catalogues
Total	Augmente le package Advanced en tant que solution complète Impact avec une équipe d'experts désignée, des recommandations personnalisées, des outils préventifs et bien plus encore.	6 au total (2 de chaque sous-catalogue simultanément à la fois)

Contrats et conditions clients

Pour connaître les accords clients et les conditions, reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Packages complémentaires

Les packages complémentaires offrent de la flexibilité aux clients d'Impact et sont disponibles dans tous les environnements où Impact est disponible. Les forfaits complémentaires seront vendus à tous les clients Impact et sont facturés par SKU, par an, chaque add-on étant tarifé séparément avec des droits distincts.

Traduction automatique

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

SKU de compléments disponibles

Nom	Droits
Valeur stratégique	• IDI de valeur mise à niveau • Deux concurrences supplémentaires de catalogue d'accélérateur de stratégie • Couverture CSM supplémentaire
Gouvernance de la plateforme	• IDI de l'intégrité mise à niveau • Deux concurrences supplémentaires de catalogue d'accélérateur d'architecture • Couverture CSM supplémentaire
Support géré	• Délai de réponse cible initiale du problème de niveau P1/P2 mis à niveau • Couverture SAM supplémentaire • Assistance aux développeurs Five Assistance aux développeurs Impact
Sièges d'Instance Observer	Dix sièges d'observateur d'instance, en plus du package Impact acheté
Impact Instance Observer Fonctionnalités	• Une période glissante de 6 mois de surveillance des performances et de la disponibilité de la plateforme, de l'application et de l'infrastructure hébergeant l'instance du client avec des options de génération de rapports • Possibilité de définir des alertes et des notifications en libre-service et d'analyser des données
Soins préventifs	Présentation semestrielle de l'intégrité des instances de production • Diagnostic dirigé par un ingénieur de performance • Présentation aux parties prenantes du client • Rattrapage guidé

Remarque :

- IDI = Instance de prestation de services Impact
- CSM = Gestionnaire du support client
- SAM = Gestionnaire de compte support

Équipe Impact

Votre équipe Impact est une équipe d'experts à la demande qui travaillent avec vous pour relever les défis de transformation uniques de votre équipe.

Traduction automatique

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

servicenow

Membres de l’équipe Impact

Titre	Rôle
Gestionnaire des réussite clients	Responsable de l’orchestration qui possède le plan d’impact sur le client et dirige les interactions avec les clients avec les responsabilités principales suivantes : • Effectuer des examens commerciaux périodiques avec les clients et des interactions efficaces avec les clients, y compris des appels de lancement et des vérifications régulières. • Formulez des recommandations, résolvez les obstacles, fournissez des mises à jour, affinez le plan d’impact sur le client et créez des rapports sur l’adoption. • Superviser un portefeuille de clients diversifié et assurer l’exécution de livrables structurés alignés sur les buts, les objectifs commerciaux, les capacités et les mesures de réussite du client. • Gérez les risques critiques, les stratégies d’atténuation, le plan de réussite grâce à un processus prédéfini, assurant une transition en douceur pour les nouveaux clients. • Identifiez les équipes internes telles que les équipes de vente, produit et d’assistance pour résoudre les problèmes, atténuer les risques et contribuer à la réussite et à l’adoption par les clients. • Soutenez la défense des intérêts des clients de haut niveau en promouvant les réussites et les cas d’utilisation.
Directeur de la réussite des clients	Un conseiller client de confiance qui conseille sur les offres ServiceNow et s’approprie la relation client après-vente pour accroître la satisfaction des clients et favoriser la fidélisation en : • Démontrer une solide compréhension de l’alignement entre le secteur du client, les stratégies business spécifiques et les offres ServiceNow afin d’obtenir de meilleurs résultats commerciaux pour leurs clients. • Diriger des transformations de grande complexité, en veillant à ce que tous les ServiceNow rôles d’excellence client s’alignent et livrent conformément aux cadres de gouvernance, aux objectifs des clients et aux priorités organisationnelles.

Traduction automatique

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

Membres de l'équipe Impact (suite)

Titre	Rôle
	• Partenariat avec d'autres membres de l'équipe d'impact tirant parti de leurs connaissances client pour éclairer le récit global aligné sur les objectifs commerciaux du client. • Façonner et influencer la stratégie organisationnelle des clients en identifiant les tendances émergentes, en affinant les meilleures pratiques et en alignant les approches de livraison sur l'évolution des demandes du marché. • Favoriser la cohérence et l'excellence opérationnelles en normalisant les méthodologies de livraison et en veillant au respect des normes de gouvernance et de qualité, en interagissant avec les équipes de livraison. • Contribuer aux efforts d'innovation internes avec des équipes interfonctionnelles pour développer davantage les offres de ServiceNow. • Mentorat d'autres membres de la famille Customer Success au sein du groupe Customer Excellence afin de créer de la valeur pour le client et de favoriser la progression de carrière.
Architecte de plateforme	S'étend au-delà de l'expertise technique avec une expérience éprouvée en conseil en gestion et en services professionnels pour vous guider dans la stratégie de la plateforme, la gouvernance technique et les pratiques de pointe, ainsi que pour fournir la conception et l'architecture de solutions réelles comme suit : • Contribue activement à l'équipe de stratégie produit et commerciale afin de piloter la feuille de route de la plateforme ServiceNow et de concevoir des solutions pour générer des résultats commerciaux. • Établit une architecture technique et une stratégie de mise en œuvre à l'échelle de l'entreprise et met l'accent sur la normalisation pour jeter les bases d'un succès durable en matière de création de valeur. • Institue une gouvernance technique pour optimiser les performances de

Traduction automatique

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

Membres de l'équipe Impact (suite)

Titre	Rôle
	la plateforme et minimiser les risques techniques à long terme. • Constitue une équipe de plateforme axée sur la création de valeur, permettant des mises à niveau rapides vers de nouvelles fonctionnalités, réduisant les dettes techniques et permettant des solutions évolutives pour aider les clients à optimiser la stratégie de leur plateforme tout en maintenant l'agilité et la durabilité à long terme. • S'engage auprès des personnes concernées de haut niveau pour assurer l'alignement entre les objectifs business et les solutions technologiques tout en jouant un rôle central dans le développement de l'expertise ServiceNow au sein des équipes internes et externes. • Garantit que les clients tirent parti des pratiques de pointe en matière de stratégie d'instance, de gouvernance technique, de données de base, d'intégrations et de la santé technique globale de la plateforme. • Interface avec les clients à travers les équipes de direction, de propriétaire de plateforme, d'architectes d'entreprise et de développement en structurant et en mettant en œuvre des solutions. • Collabore avec les équipes de mise sur le marché, de livraison et autres pour combler le fossé entre les ventes, la solution et l'exécution.
Gestionnaire de compte support	Fournit des services d'assistance et une gestion des performances de la plateforme, tels qu'une assistance améliorée et des activités de pilotage telles que les examens opérationnels, les rapports de performance, la gestion des tickets, etc., comme suit : • Examens opérationnels bihebdomadaires • Rapports de performance mensuels • Examens trimestriels du support périodiques • Gestion des tickets et escalades • Gestion des problèmes et génération de rapports

Traduction automatique

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

Membres de l'équipe Impact (suite)

Titre	Rôle
	• Gestion des changements et génération de rapports • Mises à niveau, planification et supervision des correctifs

Fondations Impact

Impact Foundations est un ensemble d'initiatives adaptées au niveau des comptes pour vous mettre sur la voie rapide de la valeur et maintenir l'élan via un mouvement trimestriel rationalisé.

Fournit des conseils pour l'engagement initial des nouveaux clients ou des clients chevronnés et définit une analyse de base de votre état actuel et des prochaines étapes claires pour accélérer votre délai de rentabilisation, en jetant les bases de chaque action que vous entreprenez sur la plateforme.

Livrables de bases

En fonction de votre package Impact, les résultats livrables peuvent varier :

✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes.

✅ = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques au package

Livrables Impact par package

Livrable Impact	Description	Guidé	Avancé	Total
Démarrer avec Impact	Démarre l'expérience d'intégration et évalue l'état actuel des domaines ciblés pour l'analyse de votre ServiceNow plateforme.	#	✅	✅
Customer Impact Plan (CIP)	Contient les meilleures pratiques et des recommandations basées sur vos objectifs organisationnels et ServiceNow votre gamme de produits, sélectionnées par votre Customer Success Manager.	#	#	#
Feuilles de route pour l'adoption des produits	Affichez une séquence d'implémentation recommandée pour vos options.		#	#
Objectifs et résultats	Identifiez vos objectifs de haut niveau et associez-les à des résultats mesurables et à des mesures de réussite qui aident à illustrer la valeur au fil du temps.	#	#	#

Traduction automatique

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

Livrables Impact par package (suite)

Livrable Impact	Description	Guidé	Avancé	Total
Cartes d'options	Consultez les applications ou les capacités à votre disposition pour atteindre vos objectifs.	#	#	#

Démarrer avec Impact

Un ensemble d'activités qui aident les nouveaux clients Impact à démarrer avec ServiceNow Impact.

À propos de Getting Started with Impact

Démarrer avec Impact est un ensemble d'activités organisées qui aident les nouveaux clients Impact à commencer leur parcours ServiceNow Impact. Les activités suivantes sont disponibles pour les clients guidés :

- Réunion de lancement d'Impact
- Visite guidée du produit Impact

De plus, les forfaits Advanced et Total donnent droit aux activités suivantes :

- Coup d'envoi/réunions de direction
- Démarrer avec Instance Observer
- Mise en route de l'assistance aux développeurs

Il s'agit d'une expérience d'intégration efficace qui a fait ses preuves et qui est disponible dans le cadre du livrable Impact pour les clients Guided, Advanced et Total. L'équipe Impact travaille avec le client pour discuter de ses objectifs commerciaux et créer un plan pour les atteindre.

Démarrer avec Impact fournit des conseils prescriptifs standard spécifiques à :

- En savoir plus sur Impact et ses offres
- Configurer Impact avec ses fonctionnalités pertinentes
- Définition des objectifs et des priorités du client
- Bénéficier d'une expérience personnalisée et planifier pour atteindre ces objectifs et priorités

Customer Impact Plan

Se concentre sur l'accélération de la réalisation de valeur, l'amélioration de l'adoption de la plateforme et la promotion de performances optimales grâce à des conseils et une assistance personnalisés.

À propos du Customer Impact Plan

Le Customer Impact Plan (CIP) est la feuille de route stratégique convenue d'un commun accord qui décrit le parcours du client pour atteindre ses objectifs avec ServiceNow. Cela fait partie du livrable Impact pour les clients Guided, Advanced et Total.

Traduction automatique

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

Votre Customer Success Manager (CSM) gère activement le CIP tout au long du parcours ServiceNow, qui évolue en fonction des besoins uniques du client.

Le CIP contient des informations sur les éléments suivants :

- Objectifs et résultats
- Carte d'options
- Accélérateurs
- Formation
- Intégrité de la plateforme

Le CIP sert de feuille de route pour aider les clients à atteindre leurs objectifs, à suivre les progrès, à définir les attentes et à adapter les stratégies. Elle implique des parties prenantes telles que des sponsors exécutifs, des propriétaires de plateformes, des architectes, des propriétaires de produits et des propriétaires de services, aux côtés du CSM.

État d'équilibre de l'impact

Impact L'état d'équilibre est la cadence qui vous permet de rester sur la bonne voie avec votre plan d'impact et les objectifs business associés qui suivent la phase Fondations, généralement au-delà de 90 à 120 jours d'engagement.

Une fois les fondations terminées Impact , certaines activités se poursuivent tous les trimestres et tous les mois pour assurer la maintenance et le succès continus. Impact L'état d'équilibre est la cadence qui vous permet de rester sur la bonne voie avec votre plan et les Impact objectifs business associés.

Produits livrables

En fonction de votre package Impact, les résultats livrables peuvent varier :

✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes

✅ = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques au package

Livrables Impact par package

Livrable Impact	Description	Guidé	Avancé	Total
Cycle d'examen trimestriel	Démarre l'expérience d'intégration et évalue l'état actuel des domaines ciblés pour l'analyse de votre ServiceNow plateforme.	#	✅	✅

Cycle d'examen trimestriel

Nos initiatives standard sont exécutées à intervalles réguliers et opportuns pour vous permettre de suivre le rythme et comprennent les éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Examen périodique du support (PSR) : rapport trimestriel de vos tickets, problèmes, changements et disponibilité réelle, y compris les mesures de service, les données sur les performances de l'instance et les informations sur les mises à niveau et les correctifs.
- Examen des aperçus des résultats : Examen de l'avancement pour évaluer dans quelle mesure les mesures de réussite s'alignent sur les améliorations cibles décrites dans . Objectifs et résultats Des conseils sur les approches de collecte de données pour cette revue seront fournis par l'équipe Impact, avec une vue d'ensemble des alternatives de configuration, y compris les applications de gestion de la valeur d'Impact.
- Briefing de la direction de l'examen trimestriel Impact (QIR Executive Briefing) : Une conversation de niveau stratégique avec les dirigeants des clients qui se concentre sur les résultats et la valeur que Impact vous apportez à la réalisation de vos priorités commerciales, y compris un soutien holistique et des examens de la réalisation de la valeur.

Remarque :
Certaines fondations peuvent être réinvoquées sur demande pendant la phase d'état d'équilibre en tant qu'accélérateur. Pour plus d'informations sur le modèle opérationnel, contactez votre Impact escouade.

Cette phase comprend des points de contrôle réguliers pour maintenir votre Impact plan sur la bonne voie. Une séquence de domaines d'intervention ou de services et de ressources est utilisée pour atteindre les résultats souhaités. Les points de contrôle permettent de maintenir l'alignement avec le plan et la méthodologie de réussite et peuvent se poursuivre mensuellement ou trimestriellement Impact pour une maintenance et une réussite continues.

Vues de groupes

Impact permet à plusieurs groupes de parties prenantes au sein de votre organisation de mener leur propre transformation numérique.

Par exemple, vos services informatiques et financiers sont en mesure de définir leurs propres objectifs avec Impact et de les présenter à leurs dirigeants respectifs.

Un groupe d'intervenants est défini comme suit :

- Un groupe logique, défini par le client, de parties prenantes du client qui partagent des objectifs dans le but de consommer le produit Impact, par exemple, les RH et les finances.
- Sous-ensemble de groupes ou égal à un seul compte ; un groupe de parties prenantes ne peut pas inclure plusieurs comptes.
- Une instance peut être associée à un ou plusieurs groupes de parties prenantes.

Avantages clés

- L'expérience Impact peut être gérée dans vos vues de groupe avec l'équipe Impact, y compris les groupes de parties prenantes et les instances. La page d'accueil de votre client est personnalisée en fonction des groupes de parties prenantes pertinents pour vous.
- Impact vous aide à accélérer les objectifs de votre groupe de parties prenantes et à gérer la valeur pour ces groupes, y compris les initiatives et les activités qui contribuent à votre parcours de valeur.
- La carte des options est disponible au niveau de l'instance et affiche les cartes d'options des instances associées à des groupes de parties prenantes.

Traduction automatique

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

Travaillez avec votre équipe Impact pour définir pour quelle instance une carte d'options sera créée.

- Les feuilles de route d'adoption de produits peuvent être associées à un groupe de parties prenantes, ce qui facilite la gestion de vos feuilles de route. Consultez Feuilles de route pour l'adoption des produits pour plus d'informations.
- Vous pouvez filtrer les groupes et instances de personnes concernées et afficher une vue combinée de l'impact sur l'ensemble de votre organisation.

Mise en route

Démarrez une conversation avec votre Équipe Impact pour en savoir plus et activer la fonctionnalité Vues du groupe.

Remarque :
Pour commencer, cette fonctionnalité est disponible pour les clients limités. Discutez avec votre équipe Impact pour en savoir plus.

Rapport de consommation

Le rapport de consommation fournit une vue d'ensemble des fonctionnalités de votre niveau Impact et de leur utilisation.

Le rapport de consommation vous permet d'identifier les avantages sous-utilisés ou pas encore utilisés. Le rapport de consommation filtre l'utilisation sur une période spécifique réglable.

Remarque :
Le rapport de consommation utilise par défaut une fourchette d'un an.

Types et descriptions des rapports

Rapport	Description
Séances consultatives	Passez en revue les détails des séances consultatives en cours, terminées et non commencées, y compris : • Nombre total de demandes ouvertes • Nom du service • Propriétaire • État • Date de création • Terminé le
Accélérateurs	Examinez les détails des accélérateurs en cours, terminés et non démarrés, notamment : • Nombre total d'accélérateurs consultés, tracés par état d'avancement • Nom • Propriétaire • État

Traduction automatique

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

Types et descriptions des rapports (suite)

Rapport	Description
	• Date de création • Terminé le
Autres initiatives	Examiner les détails des initiatives en cours, terminées et non démarrées, notamment : • Nombre total d'initiatives consultées, présentées dans un graphique par état d'avancement • Nom • Propriétaire • État • Date de création • Terminé le
Fonctionnalités supplémentaires	• Amélioration du délai de réponse aux tickets • Répartition des tickets actifs de l'entreprise • Solde du crédit d'apprentissage de l'entreprise • Utilisateurs avec accès Premium

Rapport de consommation de l'application du magasin Impact

Pour plus d'informations sur l'utilisation et la configuration du rapport de consommation pour l'application Impact Store, reportez-vous à la section Rapport de consommation.

Remarque :
Les clients guidés par Impact ne seront pas en mesure d'afficher le rôle Premium ou la section Sessions consultatives.

Rôles d'utilisateur dans Impact

Impact propose de nombreux rôles à attribuer en fonction des besoins de votre entreprise. Lorsque vous vous connectez à Impact, vous verrez une vue personnalisée de vos objectifs, mesures et recommandations directement liés à votre rôle.

Il existe différents rôles Impact pour le Instance de prestation de services Impact et le Application Impact Store.

Traduction automatique

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

Rôles et descriptions d'impact pour IDI

Rôle	Description
Utilisateur d'Impact	• A un accès général à Impact. • Les utilisateurs d'Impact peuvent créer et mettre à jour des conversations.
Autorisation d'Impact	Permet aux utilisateurs d'accorder des autorisations pour les fonctionnalités d'Impact qui nécessitent un consentement.
Direction d'Impact	• Dispose d'un accès en lecture pour afficher l'état global de l'impact et les rapports sur la valeur. • Gestionnaire de la définition des stratégies technologiques à long terme de son organisation. • Les utilisateurs exécutifs peuvent créer et mettre à jour des conversations. • Possède la feuille de route globale ServiceNow .
Propriétaire de la plateforme d'Impact	• A un accès complet à toutes les fonctionnalités d'Impact. • Peut demander des services tels que des accélérateurs et des sessions de conseil • Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. • Assure la direction et la supervision des administrateurs système. • Veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de ServiceNow route. • Participer activement à la gouvernance globale de la ServiceNow plateforme.
Administrateur d'Impact	• Assure la gestion de compte utilisateur. (Il s'agit d'un facteur clé de différenciation par rapport au rôle de cadre d'impact.) • Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme. • Gère l'accès premium, comme Instance Observer et Developer Support. • A un accès complet à toutes les fonctionnalités d'Impact.

Traduction automatique

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

servicenow

Rôles et descriptions d'impact pour Application Impact Store

Rôle	Description
Administrateur de l'application Impact	• Responsable de la configuration de l'application Impact • Configure l'intégration avec Impact IDI • Affecte des rôles aux utilisateurs et aux groupes • A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des applications Impact
Propriétaire de la plateforme d'Impact	• A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des applications Impact • Impossible de configurer, d'installer l'intégration ou d'affecter des rôles à des utilisateurs ou à des groupes • Peut demander des services tels que des accélérateurs et des séances de conseil
Propriétaire du portefeuille d'impact	• A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des applications Impact • Impossible de configurer, d'installer l'intégration ou d'affecter des rôles à des utilisateurs ou à des groupes • Peut demander des services tels que des accélérateurs et des sessions de conseil
Direction d'Impact	• Responsable de la définition des stratégies technologiques à long terme de son organisation • A un accès en lecture à toutes les fonctionnalités d'Impact • Dispose d'un accès en lecture pour afficher les cartes des options, les feuilles de route d'adoption des produits, les objectifs et les résultats, les accélérateurs et les séances consultatives • Peut créer et mettre à jour des conversations.

Traduction automatique

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

Rôles et descriptions d'impact pour Application Impact Store (suite)

Rôle	Description
Utilisateur d'Impact	• A un accès général à Impact. • Les utilisateurs d'Impact peuvent créer et mettre à jour des conversations.

Séparation en domaines d'impact

Impact ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

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

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Initiatives et accélérateurs

Les initiatives sont les engagements et les flux de travail activables qui soutiennent votre transformation numérique. Accélérateurs Impact sont des offres à champ d'application fixe avec des experts derrière chaque option pour fournir de la valeur exactement là où vous en avez besoin.

Initiatives

Votre équipe Impact vous recommande des initiatives qui vous conviennent, généralement partagées par vous et votre équipe.

Catalogue d'initiatives

Traduction automatique

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



Les initiatives peuvent aller de séances consultatives à des engagements dirigés par l'équipe.

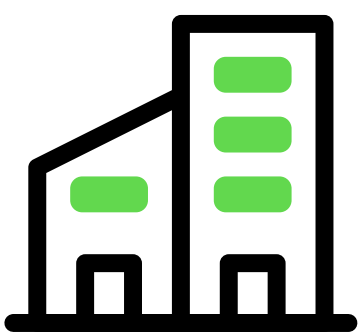
Accélérateurs

Avec Accélérateurs Impact, vous recevez :

- Des informations, des recommandations et des informations précieuses dans un court laps de temps, pour que vous obteniez rapidement de la valeur.
- Une attention d'expert sur des objectifs spécifiques tels que la préparation à la mise à niveau, l'adoption du produit, etc.

La disponibilité de l'accélérateur est définie par votre package Impact et est classée dans l'un des trois sous-catalogues suivants : Architecture, Stratégie et Accélérateurs techniques.

Accélérateurs d'architecture



Acquérez une compréhension fondamentale de la maturité des résultats commerciaux grâce à des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire

Accélérateurs de stratégies



Approfondissez les bonnes pratiques organisationnelles et de gouvernance avec la plateforme ServiceNow et améliorez les compétences de

Accélérateurs techniques



Accélérez l'utilisation et l'adoption de fonctionnalités spécifiques de la plateforme et du produit via des démonstrations appliquées,

Traduction automatique

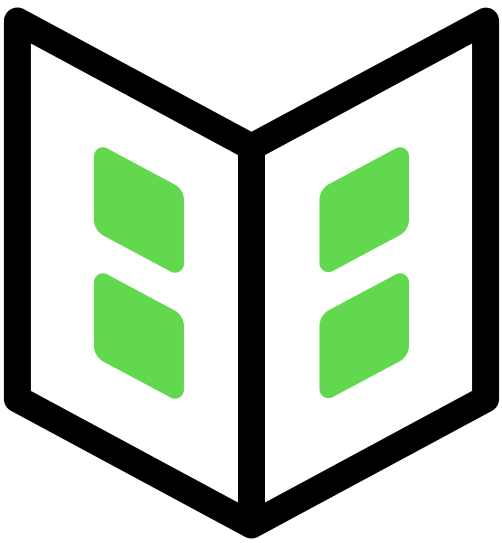
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

ensuite pour libérer davantage de valeur de la plateforme.

votre équipe pour améliorer les performances de l'entreprise et favoriser la réussite.

un coaching personnalisé et les bonnes pratiques.

Catalogue de l'accélérateur



Parcourez le catalogue complet de l'accélérateur qui combine les trois sous-catalogues en une seule liste consolidée.

Recommandations d'accélérateur

Lors de la demande d'un accélérateur, en plus du sous-catalogue, les accélérateurs peuvent également être triés par recommandations. Les recommandations d'accélérateur sont générées en fonction du contexte du client à l'aide des données recueillies à partir des abonnements aux produits, des objectifs, des données d'instance et des comparaisons entre pairs. Certaines des recommandations sont générées par le moteur d'intelligence artificielle (IA), tandis que l'équipe Impact en recommande manuellement d'autres. Voir Demander un accélérateur pour plus d'informations sur l'engagement des accélérateurs dans l'IDI et Demander des accélérateurs et des initiatives pour l'application Impact Store voir pour le Application Impact Store

Catalogue d'initiatives

Les initiatives sont les engagements et les axes de travail activables qui soutiennent votre transformation numérique.

- **Votre initiative** : initiatives qui sont mises en œuvre dans le cadre de votre droit de package
- **Feuille de route des initiatives** : capture le travail effectué par d'autres équipes dans une vue consolidée de toutes les initiatives de flux de travail en cours

Traduction automatique

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

Accès à l'expertise	Mise en route de l’assistance aux développeurs	Soins préventifs
		
Recherchez des conseils sur les fonctionnalités et la voie à suivre la plus efficace fournie par des experts en la matière.	Découvrez l’offre d’assistance aux développeurs et identifiez les contacts nommés pour demander l’assistance aux développeurs.	Un diagnostic de premier ordre, dirigé par un ingénieur, des performances de l’instance, exécuté une fois par trimestre.

Accès à l'expertise

L’initiative Access to Expertise met les clients en contact Impact avec ServiceNow des experts en la matière via des sessions de coaching virtuelles personnalisées.

Vue d’ensemble de l’initiative

L’accès aux sessions d’experts offre des conseils spécialisés sur divers ServiceNow sujets liés aux produits, visant à accélérer la réalisation de valeur et les résultats sur la ServiceNow plateforme.

Recevez des conseils prescriptifs et exploitables sur des stratégies efficaces pour surmonter les obstacles, les processus et les workflows de la plateforme.

Une expérience d’admission intelligente met en relation les clients d’impact avec des experts appropriés pour des sessions sur mesure adaptées à vos besoins et à l’étape du cycle de vie de la plateforme. Chaque demande porte sur une rubrique ou un domaine d’application spécifique par session.

Cette initiative est disponible pour les packages tels que Impact Avancé et Impact Total, ainsi que pour le package guidé et la valeur stratégique ou la Impact gouvernance de la plateforme, en tant que module complémentaire.

Rubriques

Les sujets abordés porteront principalement sur la ServiceNow plateforme, avec la possibilité d’inclure des discussions sur les points suivants :

- Framework de tests automatisés (ATF)
- Gestion du service clientèle (CSM)
- Gestion des opérations IT (ITOM)

Traduction automatique

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

- Gestion des services IT (ITSM)
- Mises à niveau de la plateforme
- Génération de rapports, Analyse des performances
- Gestion des portefeuilles de services
- Agent virtuel, Now Intelligence (AI)

Exemples de demandes

Sujet	Exemples de rubriques ou de questions
Pratiques exemplaires	• Audit IRM : Directives générales pour la réalisation d'audits de gestion des risques liés à l'information afin d'améliorer la sécurité et la conformité. • Gestion des risques liés aux politiques et à la conformité : Lignes directrices générales pour assurer la conformité et gérer efficacement les risques dans les cadres stratégiques.
Procédures techniques	Comment créer un mappage dans l'assistant de carte ETL (Extract Transform Load) pour une table personnalisée, telle qu'une table Matériel PC ?
Vue d'ensemble des options du produit	Comment les numéros de référence des éditeurs doivent-ils être identifiés et comment les modèles logiciels sont-ils créés automatiquement dans Software Asset Management (SAM) ?
Vue d'ensemble du modèle de données	Comment développer au mieux le modèle de données CMDB (Configuration Management Database) pour qu'il coïncide avec le mappage de service CSDM (Common Service Data Model) ?
Conseils d'implémentation	Comment configurer le workflow pour la lecture de codes-barres mobile lors du lancement d'une demande ?

Soumettez des demandes avec des informations détaillées à l'aide d'un formulaire d'admission. Consultez la section Demander l'accès à l'expertise pour plus de détails sur la saisie de la demande.

Demander l'accès à l'expertise

Utilisez l'initiative Accès à l'expertise pour entrer en contact avec ServiceNow des experts par le biais de séances de coaching virtuelles personnalisées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'Impact ou propriétaire de la plateforme d'Impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Initiatives et accélérateurs** > **Initiatives générales** > **Accès à l'expertise**.
2. Renseignez les champs du formulaire Configurer une initiative.

Champ	Description
Titre de l'initiative	Titre de la rubrique
Date de début	Date de début demandée

Traduction automatique

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

Champ	Description
Quand en avez-vous besoin ?	Date de résolution préférée
Objectif business connexe	Objectif d'Impact sélectionné dans la liste déroulante
Groupe de personnes concernées	Disponible pour la sélection si les groupes de personnes concernées sont activés et configurés
Type d'instance	Sélectionnez si plusieurs types d'instances sont disponibles, tels que production ou sous-production
À quelle instance cela est-il lié ?	Si plusieurs instances sont disponibles, la liste déroulante est activée pour la sélection
Phase d'implémentation à laquelle cette demande se rapporte	Phase disponible dans la liste déroulante

3. Sélectionnez une **catégorie primaire** dans le champ En quoi avez-vous besoin d'aide ? forme.
4. Renseignez les champs du formulaire Workflow et détails du produit.

Champ	Description
Workflow	Nom du workflow spécifique à l'instance dans la liste déroulante
Produit	Nom du produit d'instance spécifique dans la liste déroulante
Option	Nom de l'option d'Impact spécifique dans la liste déroulante
Description	Description très détaillée du problème ou de la question
Joindre un fichier	Image ou document permettant de clarifier la demande ou d'expliquer le problème

5. Saisissez les informations sur l'avancement que vous avez réalisé sur la demande dans le champ Quelles actions avez-vous effectuées jusqu'à présent ? forme.
6. Sélectionner le responsable technique et d'autres contacts importants à inclure pour la demande sur Qui d'autre doit être impliqué ? forme.
7. **Envoyez** le formulaire.
   Les membres de l'équipe Impact vous contacteront pour demander des informations supplémentaires, les prochaines étapes ou pour résoudre votre demande.
8. Surveiller l'état et les tâches connexes sous **Impact** > **Initiatives et accélérateurs** > **Vos initiatives**.

Mise en route de l'assistance aux développeurs

Démarrer avec l'assistance aux développeurs est une initiative d'impact qui facilite la compréhension de l'offre d'assistance aux développeurs et l'identification des contacts nommés pour demander l'assistance aux développeurs.

Vue d'ensemble

Mise en route de l'assistance aux développeurs vous aide à accélérer l'identification des solutions des parties prenantes techniques aux problèmes d'accès à l'assistance aux développeurs. L'Initiative comprend les avantages suivants :

Traduction automatique

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

- Permet à un ServiceNow gestionnaire de compte de support (SAM) de vous aider à déterminer les personnes concernées à nommer comme contacts pour l'accès à l'assistance aux développeurs
- Fournit aux administrateurs et aux développeurs une méthode rationalisée pour résoudre les problèmes associés aux personnalisations existantes
- Accès à un expert technique spécialisé pour vous aider à résoudre les problèmes de personnalisation
- Fournit des informations sur le périmètre de la personnalisation, y compris les règles métier, les scripts d'interface utilisateur (interface utilisateur), les includes de script et les macros d'interface utilisateur
- Fournit une révision de 200 lignes de code personnalisé maximum dans un modèle de réparation

L'assistance aux développeurs est disponible dans les packages Advanced et Total Impact et offre une assistance d'experts dans le dépannage et le débogage des problèmes liés à la personnalisation. Pour en savoir plus sur l'assistance aux développeurs, reportez-vous à la section Assistance aux développeurs Impact.

Assistance aux développeurs	Dépannage et assistance
PME spécialisée	PME spécialisée pour vous aider à résoudre vos problèmes de personnalisation
Champ d'application large	Périmètre de la personnalisation, qui inclut les règles métier, les scripts d'interface utilisateur, les includes de script et les macros d'interface utilisateur
Examine le code réel	Examen de 200 lignes de code maximum
Accord sur les niveaux de service en priorité 3 (P3 - SLA)	Les demandes sont traitées sur une base P3
Code de réparation uniquement	L'assistance aux développeurs dépanne uniquement le modèle de correction de code personnalisé et non un modèle préventif

Ce que vous obtenez

Session d'examen de l'assistance aux développeurs (30 minutes)

- Examen de l'offre d'assistance aux développeurs et de ce qui est dans le champ d'application et ce qui ne l'est pas
- Explication de l'accès exclusif fourni aux contacts nommés
- Identification des personnes concernées appropriées à nommer contacts pour l'assistance aux développeurs
- Comment ajouter ou modifier des contacts nommés pour l'assistance aux développeurs
- Procédure pas à pas de l'envoi d'une demande d'assistance aux développeurs

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (recommandé)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Expert(s) en la matière (recommandé)	Non-développeurs ayant une solide connaissance des processus liés aux personnalisations.

Exclusions et limitations

Mise en route de l'assistance aux développeurs n'inclut pas :

- Un examen détaillé de vos données
- Dépannage ou configuration technique et pratique
- Solution et définition du champ d'application liés aux données de performance
- Prise de décision

Soins préventifs

Les soins préventifs sont un diagnostic premium des performances de l'instance, dirigé par un ingénieur, exécuté à une cadence régulière et disponible en tant que package complémentaire pour tous les clients ServiceNow Impact.

Vue d'ensemble des soins préventifs

Les soins préventifs aident à maintenir une performance optimale des grandes mises en œuvre stratégiques ServiceNow . Il fournit une assistance pratique à la mise en œuvre par un expert en performances ServiceNow et la validation des résultats, garantissant une amélioration significative des performances, de la stabilité et de l'expérience utilisateur final de la plateforme. Basé sur une analyse semestrielle approfondie de la santé de l'instance de production, les soins préventifs incluent les avantages suivants :

- Aide ServiceNow les experts en performances à obtenir une vue globale de bout en bout des performances et de l'évolutivité de l'instance grâce à un examen manuel de plus de 80 points de données couvrant tous les aspects du fonctionnement de l'instance.
- Utilise des mesures pour découvrir les zones de conflit de ressources, de dégradation des performances ou d'erreur de configuration qui ont un impact actif sur l'expérience de l'utilisateur final ou la stabilité de l'instance.
- Fournit un ensemble de conclusions sur mesure et ServiceNow de recommandations de pratiques exemplaires qui visent à décrire la cause première des problèmes et à suggérer des étapes potentielles pour y remédier.

Traduction automatique

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

- Réduction de la charge de travail des parties prenantes du client grâce à une assistance pratique pour mettre en œuvre les recommandations et valider les résultats, garantissant une amélioration significative de la qualité de la mise en œuvre et de l'expérience de l'utilisateur final.
- Fournit un aperçu des tendances d'intégrité de l'instance et de l'infrastructure au fil du temps, telles que la taille de l'instance, la base d'utilisateurs actifs, les performances des applications individuelles, et permet de détecter et de corriger rapidement les problèmes émergents.
- Facilite un partenariat régulier avec un ServiceNow expert pour discuter des résultats et développer les connaissances techniques des parties prenantes sur la prise en charge de la plateforme ServiceNow.
- Renforce la confiance dans la capacité de la ServiceNow plateforme à prendre pleinement en charge les objectifs commerciaux plus larges d'un client.

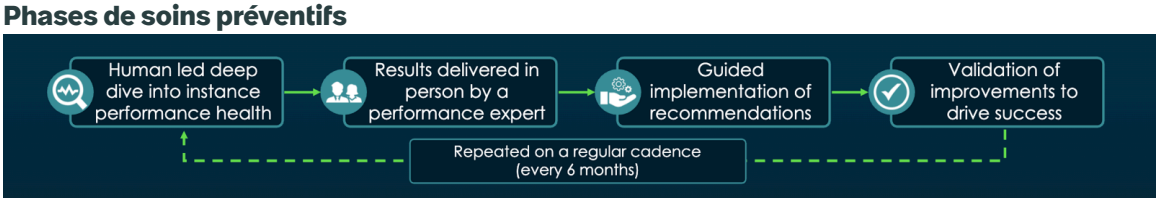
Remarque :
Les soins préventifs sont un package complémentaire disponible pour tous les clients Impact avec activation. Les implémentations ServiceNow volumineuses ou complexes peuvent bénéficier d'examens trimestriels (au lieu de semestriels). Pour plus de détails, contactez votre Impact Customer Success Manager pour plus d'informations.

Phases d'engagement de soins préventifs

Chaque mission de soins préventifs comprend trois phases :

1. Diagnostic dirigé par un ingénieur de performance : analyse basée sur des mesures qui examine les performances de l'instance et l'intégrité de la plateforme, ainsi que le suivi des mesures d'utilisation clés au fil du temps.
2. Présentation aux parties prenantes du client : un expert senior des performances ServiceNow présente ses conclusions et examine des recommandations proactives qui traitent des problèmes spécifiques de l'instance qui ont un impact actif sur l'expérience de l'utilisateur final, la stabilité de la plateforme, l'efficacité de la base de données ou les coûts.
3. Rattrapage guidé : plan de rattrapage ciblé qui fournit une aide pratique et guidée pour guider un client dans la mise en œuvre des améliorations et la validation des résultats attendus.

Phases de soins préventifs



Remarque :
Offert conformément à la description légale applicable disponible sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Session de lancement client (la cadence se produit selon les besoins)

- Processus de visite, échéanciers et portée de l'engagement
- Confirmer les fuseaux horaires pour l'alignement de travail

Traduction automatique

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

- Comprendre les problèmes spécifiques de performance ou d'évolutivité
- Réitérer tout besoin de temps ou de ressources du client

Rapport sur les résultats des soins préventifs (par engagement de soins préventifs)

Examinez et discutez des points suivants :

- Évaluation holistique de l'intégrité, des performances et de l'utilisation globales de l'instance
- Recommandations priorisées pour améliorer l'intégrité de l'instance, les performances et l'expérience de l'utilisateur final
- Mise en œuvre guidée des recommandations, y compris l'assistance avec les composants tiers potentiels

Rapport de clôture de l'engagement de soins préventifs (par engagement de soins préventifs)

Comprend les éléments suivants :

- Résumé des recommandations mises en œuvre à la clôture de l'engagement
- Récapitulatif de toutes les recommandations pour lesquelles la mise en œuvre est en suspens
- Mesures d'amélioration des performances post-implémentation pour les recommandations terminées

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (recommandé)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Expert(s) en la matière (recommandé)	Les non-développeurs ayant une bonne connaissance des processus qui sont candidats au développement citoyen.

Exclusions et limitations

Les soins préventifs se limitent aux éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Les activités de soins préventifs sont effectuées deux fois par an (mais peuvent être augmentées à une fois par trimestre si nécessaire).
- Exécuté sur une seule instance de production désignée par le client.
- Le déploiement de l'assistance de l'ingénieur en soins préventifs est limité jusqu'à quatre semaines, après la livraison du rapport de soins préventifs.
- Assistance commercialement raisonnable sur les composants personnalisés ou tiers.
- L'ingénierie des soins préventifs ne remplace pas la fonction de soutien technique normale et ne prend pas en charge les cas de soutien qui ne sont pas directement liés à l'engagement de soins préventifs de quatre semaines.

Catalogue de l'accélérateur

Il s'agit d'un catalogue Impact Accelerator complet qui combine les sous-catalogues Architecture, Stratégie et Technique.

Modèle de consommation

Selon votre forfait Impact, Guidé, Avancé ou Total, vous pouvez consommer un nombre fixe d'accélérateurs simultanément.

Nombre total d'accélérateurs simultanés par package Impact et sous-catalogue

Package	Nombre total d'accélérateurs simultanés	Consommation simultanée par sous-catalogue		
		Stratégie	Architecture	Technique
Total	Six	Deux	Deux	Deux
Avancés	Trois	Un	Un	Un
Guidé	Un par un dans un catalogue			
Complément de valeur stratégique	Deux par complément	Deux		
Module complémentaire de gouvernance de la plateforme	Deux par complément		Deux	

Remarque :

- Consultez les notes de Versions Impact version pour identifier les accélérateurs les plus récemment ajoutés ou mis à jour.
- L'équipe Impact doit être planifiée en fonction de la disponibilité des ressources.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l'accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d'un package à l'autre. Tous les accélérateurs ne sont pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
-  = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l'accélérateur
-  = Comprend des fonctionnalités uniques supplémentaires spécifiques à l'accélérateur

Traduction automatique

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

Environnements restreints et protégés

Dans le cadre de notre mission d'offrir continuellement la meilleure expérience client et dans le cadre de l'évolution des forfaits Impact, certains livrables Impact, accélérateurs Impact ou autres composants Impact nécessitent des termes et conditions supplémentaires en raison de leur mode de fonctionnement.

Secteur public américain (USPS)

Les accélérateurs du secteur public américain offrent aux clients du secteur public américain la possibilité d'exploiter certains aspects de ces accélérateurs sans avoir à accepter les conditions supplémentaires ou dans des scénarios dans lesquels un environnement peut avoir des restrictions de service.

Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques à USPS sont indiqués dans le sous-catalogue spécifique.

Accélérateurs d'architecture

Accélérateurs d'architecture Fournissez une compréhension fondamentale de la maturité des résultats commerciaux avec des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire ensuite pour libérer davantage de valeur à partir de la plateforme.

Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques USPS sont indiqués comme tels dans le sous-catalogue. Consultez le catalogue de l'accélérateur pour plus d'informations.

Sous-catalogue de l'accélérateur d'architecture

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Plan d'architecture		#	#	✓	
Évaluation de l'état de préparation de l'intelligence artificielle		#	#	#	
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation : total		#		#	
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé		#	#		

Traduction automatique

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

Sous-catalogue de l’accélérateur d’architecture (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d’entreprise (Exécuter) - Avancé		#	#		
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé		#	#		
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation Services techniques (Walk) - Avancé		#	#		
Gestion et gouvernance des données		#	#	#	#
Révision de la conception		#	#	✓	
IA générative : catalogue conversationnel d’Agent virtuel		#	#	#	
Évaluation d'intégrité			✓	⊕	
Stratégie d'intégration		#	#	✓	
Topologies multi-instances		#	#	#	
Avis sur la publication et le déploiement pour le		#	#	#	

Traduction automatique

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

Sous-catalogue de l'accélérateur d'architecture (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
développement pro-code					
Gouvernance technique		#	#	#	
UX : examen de l'expérience de demande du catalogue		#	#	#	
UX : conception d'un centre des employés		#	#	#	
UX : examen de l'expérience du portail		#	#	#	
UX : révision et conception de la taxonomie		#	#	#	
UX : pourquoi c'est important et comment l'appliquer		#	#	#	

Accélérateurs de stratégies

Utilisez-la Accélérateurs de stratégies pour approfondir les bonnes pratiques organisationnelles et de gouvernance avec la plateforme et améliorer les compétences de votre équipe afin de maintenir les performances de l'entreprise et de favoriser la ServiceNow réussite.

Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques USPS sont indiqués comme tels dans le sous-catalogue. Consultez le catalogue de l'accélérateur pour plus d'informations.

Sous-catalogue de l'accélérateur de stratégie

Accélérateur	Package guidé	Guided + Valeur stratégique	Package avancé	Package total	Environnemer restreints et protégés
Centre d'Excellence et Conception de l'innovation		#	#	✅	
Accélérateur d'évaluation de la maturité du centre d'excellence et de l'innovation		#	#	#	
Engagement des champions		#	#	✅	

Traduction automatique

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

servicenow

Sous-catalogue de l'accélérateur de stratégie (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Valeur stratégique	Package avancé	Package total	Environnemen restreints et protégés
Conception d'un programme de développement des citoyens		#	#	#	
Stratégie de financement influençant CoEI		#	#	#	
Évaluation de la maturité du produit Customer Service Management		#	#	#	
Développer une stratégie partenaire		#	#	✓	
Évaluation de la maturité HRSD		#	#	#	
Évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques		#	#	#	
Évaluation de la maturité ITOM			#	#	
Évaluation de la maturité ITSM		#	#	#	
Évaluation de la maturité LSD		#	#	#	
Rapport sur la valeur à la demande	#	(✓)			
Gouvernance de portefeuille		#	#	#	
Évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management		#	#	#	
Gouvernance ServiceNow				#	
Évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels		#	#	#	
Révision des effectifs et des rôles		#	#	✓	
Gouvernance de la stratégie		#	#	#	
Évaluation de l'état de préparation à la réussite (SRA)		#	#	#	
Potentiel de valeur		#	#	#	✓
Vision et stratégie		#	#	#	

Traduction automatique

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

Accélérateurs techniques

Accélérateurs techniques Accélérez l'utilisation et l'adoption de fonctionnalités spécifiques de la plateforme et du produit via des démonstrations appliquées, un coaching personnalisé et les meilleures pratiques. Les accélérateurs sont dispensés par l'équipe Impact et des consultants techniques, au besoin.

Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques USPS ou SPP-AU sont indiqués comme tels dans le sous-catalogue. Consultez le catalogue de l'accélérateur pour plus d'informations.

Sous-catalogue de l'accélérateur technique

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Accès aux experts		#	#	#	#	
Étendre votre recherche IA	#	#	#	#	#	
Étendre votre Centre des employés à Pro	#	#	#	#	#	
Évaluation d'intégrité : Guided	#					
Introduction à CMDB : ingestion	#	#	#	#	#	
Introduction à Instance Observer-Guided	#	#	#			
Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance	#	#	#			
Démarrez rapidement votre Studio d'agent IA	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement vos agents IA pour CSM	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement vos agents IA pour ITSM	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre recherche IA	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre App Engine	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement vos tests automatisés	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre CMDB	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre CSDM : ramper	#	#	#			

Traduction automatique

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

servicenow

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Démarrez votre CSDM: base	#	#	#			
Démarrez rapidement l'espace de travail CSM configurable	#	#	#	#	#	
Accélérez la gestion de votre base de données	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Centre des employés	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement la gestion du parcours de vos employés	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion des événements	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement vos connecteurs de contenu externe	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre GenAI	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre résolution automatique des problèmes	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion des connaissances	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement la migration de votre flux de travail hérité	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre migration de Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre agent virtuel multilingue	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre compréhension du langage naturel	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

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

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Démarrez rapidement votre Now Assist dans Agent virtuel	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist pour les créateurs	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist dans Intelligence documentaire	#	#	#	#	#	#
Démarrez rapidement votre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Intelligence prédictive		#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre exploration de processus	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre mappage des services	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille : espace de travail du projet	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre espace de travail pour l'exploitation des services	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow		#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille : planification de l'espace de travail	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion stratégique des portefeuilles : Espace de travail de gestion des ressources	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

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

servicenow

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Démarrez rapidement votre gestion des abonnements	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre tableau de bord des performances	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre Intelligence des tâches	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre mise à niveau	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre agent virtuel	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement l'automatisation de votre workflow : Playbooks	#	#	#	#	#	
Optimisez votre recherche IA		#	#	#	#	
Optimisez votre CMDB	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Centre des employés		#	#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs matériels	#	#	#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs IT	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Découverte ITOM	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs logiciels	#	#	#	#	#	
Optimisez votre sécurité	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Agent virtuel : évaluation	#	#	#	#	#	
Optimisez votre agent virtuel : NLU (Compréhension du langage naturel)	#	#	#	#	#	
Optimisez votre agent virtuel – Surveillance des performances	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

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

Sous-catalogue de l’accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Optimisez votre agent virtuel – UX (Expérience utilisateur)	#	#	#	#	#	

Accélérateurs d'architecture

Les accélérateurs d’architecture fournissent une compréhension fondamentale de la maturité des résultats commerciaux avec des recommandations ciblées sur ce qu’il faut faire ensuite pour libérer davantage de valeur de la plateforme.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l’accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d’un package à l’autre. Tous les accélérateurs ne sont pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
- = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l’accélérateur
- = Comprend des fonctionnalités uniques supplémentaires spécifiques à l’accélérateur

Sous-catalogue de l’accélérateur d’architecture

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Plan d'architecture		#	#		
Évaluation de l’état de préparation de l’intelligence artificielle		#	#	#	
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation : total		#		#	
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services		#	#		

Traduction automatique

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

Sous-catalogue de l'accélérateur d'architecture (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
d'application (analyser) - Avancé					
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'entreprise (Exécuter) - Avancé		#	#		
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé		#	#		
Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation Services techniques (Walk) - Avancé		#	#		
Gestion et gouvernance des données		#	#	#	#
Révision de la conception		#	#	✓	
IA générative : catalogue conversationnel d'Agent virtuel		#	#	#	
Évaluation d'intégrité			✓	⊕	
Stratégie d'intégration		#	#	✓	
Topologies multi-instances		#	#	#	
Avis sur la publication et		#	#	#	

Traduction automatique

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

Sous-catalogue de l'accélérateur d'architecture (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Gouvernance de la plateforme	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
le déploiement pour le développement pro-code					
Gouvernance technique		#	#	#	
UX : examen de l'expérience de demande du catalogue		#	#	#	
UX : conception d'un centre des employés		#	#	#	
UX : examen de l'expérience du portail		#	#	#	
UX : révision et conception de la taxonomie		#	#	#	
UX : pourquoi c'est important et comment l'appliquer		#	#	#	

Évaluation de l'état de préparation de l'intelligence artificielle

L'accélérateur d'évaluation de l'état de préparation de l'intelligence artificielle (IA) fournit une évaluation et des conseils liés à votre état de préparation à commencer à adopter ServiceNow les capacités de l'IA.

Vue d'ensemble

Cet accélérateur vous fournit une évaluation et des conseils sur votre préparation à un ensemble sélectionné de capacités d'intelligence ServiceNow artificielle. Voici quelques exemples de capacités :

- Recherche IA
- Résolution automatique des problèmes (ITSM, HRSD)
- Intelligence prédictive
- Intelligence des tâches (ITSM, CSM)
- Intelligence documentaire
- ServiceNow Options Now Assist de l'IA générative de pour ITSM, CSM, HRSD, FSM, ITOM et Creator, telles que :

Traduction automatique

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

- Résultats Genius de Recherche IA
- Synthèse des notes
- Synthèse de la messagerie instantanée
- Génération de notes de résolution
- Synthèse des alertes
- Aide au développement de code Creator

Votre équipe Impact fournit des conseils en fonction de vos réponses à une auto-évaluation de l'état de préparation de l'IA qui met en évidence les principaux critères de préparation liés aux options d'IA que vous avez sélectionnées ServiceNow .

Pour plus d'informations sur les ServiceNow outils basés sur l'IA, reportez-vous à la section Enable AI experiences .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Important :
Votre équipe vous demandera de remplir un questionnaire d'admission fourni en vue de la séance d'introduction dans le cadre du lancement de l'accélérateur.

Les activités de l'accélérateur sont dirigées par votre architecte de plateforme (PA).

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 120 minutes)

- Passez en revue l'approche de l'initiative et vos objectifs
- Établissez des attentes claires concernant le processus et votre participation, ainsi que le niveau de détail du livrable
- Passez en revue le plan d'IA et fournissez une orientation sur les ServiceNow options d'IA sélectionnées ServiceNow
- Vous demander d'effectuer une auto-évaluation de l'état de préparation de l'IA liée à vos options d'IA sélectionnées ServiceNow

Analyse de l'auto-évaluation de l'état de préparation à l'IA

Votre PA examine et analyse votre questionnaire d'admission, votre auto-évaluation de l'état de préparation de l'IA et les informations recueillies lors de la séance d'introduction afin de préparer des recommandations.

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Animez une discussion qui passe en revue votre état de préparation pour les options d'IA que vous avez sélectionnées ServiceNow
- Fournir des conseils et discuter des prochaines étapes pour améliorer votre préparation à l'IA

Séance de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées aux conseils sur l'évaluation de l'état de préparation de l'IA

Livrables de préparation de l'IA

Traduction automatique

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

- Diapositives de l'atelier
- Auto-évaluation de l'état de préparation à l'IA sur les options sélectionnées de l'IA
- Conseils pour améliorer votre préparation à l'IA
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
Architecte d'entreprise en chef (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
Responsable de l'architecte technique (obligatoire)	Responsable de l'architecture technique globale.
Propriétaire du processus ITSM (facultatif)	Possède le(s) processus(s) ITSM lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le processus de gestion des incidents de l'agent. Fournit les besoins de la solution ITSM.
Propriétaire du processus Customer Service Management (CSM) (facultatif)	Possède le(s) processus(s) CSM lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le processus de gestion des tickets de l'agent. Fournit les exigences de la solution CSM. Responsable de la définition des processus de traitement des documents.
Propriétaire du processus de Prestation de services de ressources humaines (HRSD) (facultatif)	Possède le(s) processus(s) HRSD lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le processus de gestion des tickets de l'agent. Fournit les besoins de la solution HRSD. Responsable de la définition des processus de traitement des documents.
Propriétaire du processus Field Service Management (FSM) (facultatif)	Possède le(s) processus(s) FSM lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le processus de gestion des incidents FSM. Fournit les besoins de la solution FSM.
Propriétaire du processus de finances/chaîne d'approvisionnement (facultatif)	Responsable de la définition des processus de traitement des documents (par exemple, la rédaction et la saisie des bons de commande dans le système ERP).
ServiceNow Propriétaire de développement (facultatif)	Possède les outils de développement et les processus de ServiceNow développement. Inclut la création de flux de processus. Identifie les opportunités d'automatisation.

Traduction automatique

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

Informations / Accès demandés

- Votre questionnaire d'admission doit être rempli au moins une semaine avant la séance d'introduction à la clientèle
- Votre auto-évaluation de l'état de préparation de l'IA doit être effectuée au moins une semaine avant votre session de recommandation client
- Matériaux d'impact, tels que :
  - Customer Impact Plan
  - Plan d'architecture
  - Objectifs et résultats
  - Cartes d'options
  - Feuille de route pour l'adoption des produits

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Élaboration d'une feuille de route pour la mise en œuvre de l'IA
- Conception de solutions d'IA
- Implémentation des options de l'IA
- Dépannage technique ou rattrapage des options de l'IA

Plan d'architecture

Plan d'architecture – Avancé

L'accélérateur avancé Architecture Blueprint fournit des conseils et des informations pour développer vos artefacts de plan d'architecture.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Architecture Blueprint - Advanced fournit aux clients d'impact des exemples d'artefacts architecturaux pour prendre en charge votre environnement actuel ServiceNow afin de comprendre l'architecture de données de base ServiceNow , l'architecture d'application et l'architecture de l'infrastructure technologique. Un plan d'architecture vise à vous fournir une visibilité claire de votre ServiceNow architecture afin de permettre une gestion, une gouvernance et une prise de décision plus efficaces de la plateforme.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Advanced.

Ce que vous obtenez

Réunion d'alignement client (jusqu'à 90 minutes)

- Introduire Architecture Blueprint Accelerator
- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur de l'initiative
- Introduisez trois catégories d'architecture :

Traduction automatique

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

  - Architecture de données
  - Architecture d'applications
  - Architecture de la technologie
- Présentez trois formes d’artefacts architecturaux :
  - Liste (ou catalogue)
  - Table (ou matrice)
  - Diagramme
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Définir le champ d’application en référence à l’implémentation et à l’état de l’architecture actuelle
- Identifier les rôles des participants aux réunions de travail, selon le périmètre défini
- Demandez de remplir un questionnaire d’admission et toute autre entrée nécessaire. Consultez la section Informations et accès demandés pour obtenir des exemples.

Trois séances de travail client (jusqu’à 120 minutes chacune)

- Présenter le plan d’architecture et l’accélérateur aux participants de la session de travail
- Introduire les catégories de plan d’architecture, selon le champ d’application défini
- Présenter les principes directeurs du plan d’architecture, conformément au champ d’application défini.
- Collaborez avec un architecte de plateforme pour identifier des exemples de modèles pertinents, selon le périmètre défini, et avec les conseils de l’architecte de plateforme, discutez des besoins des personnes concernées et commencez à remplir le contenu du modèle.
- Discutez des prochaines étapes pour continuer à affiner vos modèles après la conclusion de l’initiative

Séance de suivi client (en option sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec le guide du plan d’architecture

Livrables du plan d’architecture

- Diapositives de l’atelier
- Modèles de plan d’architecture qui ont été lancés avec les conseils et en collaboration avec votre architecte de plateforme
- Bibliothèque d’exemples de modèles de plan d’architecture pour continuer à développer vos ServiceNow artefacts de plan d’architecture

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire/Désigné de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
ServiceNow Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
Gestionnaire CMDB (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB ; travaille avec les équipes pour certifier les données.
Architecte(s) d'entreprise (recommandé)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Gestionnaire de données (recommandé)	Responsable de la gestion globale et de la maintenance des ServiceNow données.
Gestionnaire de données de base (recommandé)	Responsable du sous-ensemble de données de base (par exemple, utilisateurs, groupes, emplacements, sociétés, départements, etc.).
Propriétaire des données d'intégration (recommandé)	Responsable d'une ou plusieurs intégrations (par exemple, applications en cours d'intégration, données transmises, flux de données, flux de processus, etc.).
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique (recommandé)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Propriétaire du projet (recommandé)	Responsable d'un ou plusieurs projets (applications en cours d'intégration, données transmises, flux de données, flux de processus, etc.). Définissez et communiquez le projet dans lequel les données peuvent être impactées en termes de qualité, de sécurité et de risque.
ServiceNow Responsable du développement (recommandé)	Dirige le développement sur la ServiceNow plateforme.
Responsable des risques informatiques et de la conformité (recommandé)	Garantit que les protocoles de sécurité et les bonnes pratiques de l'organisation sont suivis au sein de la ServiceNow plateforme.
Architecte de sécurité (recommandé)	Responsable de la conception, de la construction, de la mise à l'essai et de la mise en œuvre de systèmes de sécurité au sein du réseau informatique d'une organisation.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire/gestionnaire de l'application (recommandé)	Possède et définit les flux de données et de processus pour un processus/produit particulier (ou application).
Fournisseur de services principal / Fournisseur de livraison responsable (recommandé)	Dirige des services de développement et/ou de livraison par des tiers.

Informations / Accès demandés

- Documentation relative à l'organisation, aux données, aux applications, à l'intégration, aux processus et à l'exploitation. La demande d'information spécifique dépendra de la portée définie pour chaque exécution d'initiative.
- Il peut être demandé au Client d'accorder à l'Impact Squad l'accès à l'instance ServiceNow du Client dans le but de fournir Impact Accelerator pendant la période de performance.

Exclusions

- Architecture d'entreprise
- Développer un plan d'architecture détaillé pour vos ServiceNow applications
- Concevoir votre modèle de données détaillé
- Élaborer des spécifications techniques détaillées d'intégration
- Développer votre flux de mise en production du code de développement d'application détaillé

Plan d'architecture : total

Plan d'architecture – Accélérateur total fournit des conseils et des informations pour développer vos artefacts de plan d'architecture.

Vue d'ensemble

Le plan d'architecture - Total Accelerator fournit aux clients d'impact des exemples d'artefacts architecturaux pour prendre en charge votre environnement actuel ServiceNow afin de comprendre l'architecture de données de base ServiceNow , l'architecture d'application et l'architecture de l'infrastructure technologique. Un plan d'architecture vise à vous fournir une visibilité claire de votre ServiceNow architecture afin de permettre une gestion, une gouvernance et une prise de décision plus efficaces de la plateforme.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Total.

Ce que vous obtenez

Réunion d'alignement client (jusqu'à 90 minutes)

- Introduire Architecture Blueprint Accelerator
- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur de l'initiative
- Introduisez trois formes de catégories d'architecture :

Traduction automatique

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

  - Architecture de données
  - Architecture d'applications
  - Architecture de la technologie
- Présentez trois formes d'artefacts architecturaux :
  - Liste (ou catalogue)
  - Table (ou matrice)
  - Diagramme
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Définir le champ d'application en référence à l'implémentation et à l'état de l'architecture actuelle
- Identifier les rôles des participants aux réunions de travail, selon le périmètre défini
- Demandez de remplir un questionnaire d'admission et toute autre entrée nécessaire. Consultez la section Informations et accès demandés pour obtenir des exemples.

Cinq séances de travail client (jusqu'à 120 minutes chacune)

- Présenter le plan d'architecture et l'accélérateur aux participants de la session de travail
- Introduire les catégories de plan d'architecture, selon le champ d'application défini
- Présenter les principes directeurs du plan d'architecture, selon le champ d'application défini
- Collaborer avec l'architecte de plateforme pour identifier des exemples de modèles pertinents, selon le périmètre défini, et avec les conseils de l'architecte de plateforme, discuter des besoins des parties prenantes et commencer à remplir le contenu du modèle
- Complétez les séances de travail par des conseils individuels supplémentaires de l'architecte de plateforme et de l'aide au développement d'artefacts.
- Discutez des prochaines étapes pour continuer à affiner vos modèles après la conclusion de l'initiative

Réunion de suivi avec le client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec le guide du plan d'architecture

Livrables du plan d'architecture

- Diapositives de l'atelier sur le plan d'architecture
- Modèles de plan d'architecture qui ont été lancés avec les conseils et en collaboration avec votre architecte de plateforme
- Bibliothèque d'exemples de modèles de plan d'architecture pour continuer à développer vos ServiceNow artefacts de plan d'architecture

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire/Désigné de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
ServiceNow Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
Gestionnaire CMDB (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB ; travaille avec les équipes pour certifier les données.
Architecte(s) d'entreprise (recommandé)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Gestionnaire de données (recommandé)	Responsable de la gestion globale et de la maintenance des ServiceNow données.
Gestionnaire de données de base (recommandé)	Responsable du sous-ensemble de données de base (par exemple, utilisateurs, groupes, emplacements, sociétés, départements, etc.).
Propriétaire des données d'intégration (recommandé)	Responsable d'une ou plusieurs intégrations (par exemple, applications en cours d'intégration, données transmises, flux de données, flux de processus, etc.).
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique (recommandé)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Propriétaire du projet (recommandé)	Responsable d'un ou plusieurs projets (applications en cours d'intégration, données transmises, flux de données, flux de processus, etc.). Définissez et communiquez le projet dans lequel les données peuvent être impactées en termes de qualité, de sécurité et de risque.
ServiceNow Responsable du développement (recommandé)	Dirige le développement sur la ServiceNow plateforme.
Responsable des risques informatiques et de la conformité (recommandé)	Garantit que les protocoles de sécurité et les bonnes pratiques de l'organisation sont suivis au sein de la ServiceNow plateforme.
Architecte de sécurité (recommandé)	Responsable de la conception, de la construction, de la mise à l'essai et de la mise en œuvre de systèmes de sécurité au sein du réseau informatique d'une organisation.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire/gestionnaire de l'application (recommandé)	Possède et définit les flux de données et de processus pour un processus/produit particulier (ou application).
Fournisseur de services principal / Fournisseur de livraison responsable (recommandé)	Dirige des services de développement et/ou de livraison par des tiers.

Informations / Accès demandés

- Documentation relative à l'organisation, aux données, aux applications, à l'intégration, aux processus et à l'exploitation. La demande d'information spécifique dépendra de la portée définie pour chaque exécution d'initiative.
- Il peut être demandé au Client d'accorder à l'Impact Squad l'accès à l'instance ServiceNow du Client dans le but de fournir Impact Accelerator pendant la période de performance.

Exclusions

- Architecture d'entreprise
- Développer un plan d'architecture détaillé pour vos ServiceNow applications
- Concevoir votre modèle de données détaillé
- Élaborer des spécifications techniques détaillées d'intégration
- Développer votre flux de mise en production du code de développement d'application détaillé

Modèle de données de service commun (CSDM) Accélérateurs d'évaluation

Ces accélérateurs fournissent des informations sur l'évaluation du modèle de données de service commun (CSDM).

- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation Services techniques (Walk) - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'entreprise (Exécuter) - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation : total

Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé

Cet accélérateur fournit des conseils pour évaluer et améliorer les données de base qui font partie de votre cadre de travail CSDM.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Évaluation du modèle de données de service commun - Données de base - Avancé fournit aux clients d'impact du contenu de pratiques de pointe et des conseils prescriptifs sur CSDM - Données de base et la manière dont il prend en charge les processus au sein de la ServiceNow plateforme. Des interactions avec ServiceNow des experts techniques CSDM et du contenu personnalisé sur CSDM pour l'organisation du client sont inclus.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur CSDM, reportez-vous à la section Common Service Data Model .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans le package Advanced.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 120 minutes)

- Examiner l'approche de l'initiative et définir les attentes en matière de processus et de profondeur des livrables
- Passer en revue les objectifs du client pour l'initiative
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)

  Remarque :
  L'initiative CSDM - Évaluation des données de base nécessite une participation active des clients et peut nécessiter l'inclusion d'une variété de rôles clients pour aborder l'étendue de l'application des données de base CSDM dans l'ensemble de l'organisation.

- Passez en revue les bases CSDM et les bases CSDM - Données de base
- Demander de remplir le questionnaire d'admission, l'auto-évaluation des données de base de la CSDM et fournir toute autre entrée demandée

Séance de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 120 minutes)

- Discuter de CSDM - Données de base État actuel
- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.

Analyse des données de base CSDM

L'architecte de plateforme examine et analyse le questionnaire d'admission du client et l'auto-évaluation des données de base CSDM et prépare des recommandations

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.
- Présenter des recommandations CSDM : données de base
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Séance de suivi client (en option sur demande du client (jusqu'à 60 minutes)

- Possibilité de questions et réponses liées à CSDM - Données de base
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Produits livrables CSDM

- Diapositives de l'atelier
- CSDM - Auto-évaluation des données de base
- Prochaines étapes recommandées

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
Architecte d'entreprise en chef (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
Champion / Sponsor de la CSDM (Obligatoire)	Sponsor exécutif qui défend la CSDM dans l'ensemble de l'organisation
Modélisateur/gestionnaire des données CSDM (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Gestionnaire CMDB (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données
Propriétaire(s) de l'application (facultatif)	Gère la ou les ServiceNow applications (par exemple, ServiceNow le propriétaire HRSD).
Propriétaire(s) du service d'application (facultatif)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, le propriétaire de l'application RH)
Propriétaire(s) du processus (facultatif)	Possède le(s) processus(s) lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le flux de processus(par exemple, les processus auxiliaires tels que la gestion des incidents ITSM, la gestion des changements ITSM, l'intégration des employés RH ou les demandes de gestion du service client).
Propriétaire(s) de service (facultatif)	Possède le service. Surveille les performances de service, pilote les changements de service, maintient à jour les données de service pour les services qui possèdent directement des données de base comme Ressources humaines, Gestion du service clientèle, Services financiers, Services sur site ou Installations.
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique (facultatif)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Administrateur de sécurité (facultatif)	Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Fournisseur de service principal/ fournisseur responsable (facultatif)	Inclure si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services exploitant les options du cadre de travail CSDM.

Traduction automatique

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

Informations / Accès demandés

- Questionnaire d'admission d'évaluation CSDM et auto-évaluation CSDM - Données de base remplis par le client au moins 1 semaine avant la session de travail du client (à fournir par l'équipe ServiceNow)
- Modèle de données CSDM actuel
- Des supports d'impact tels que le plan d'impact pour le client, le plan d'architecture, les objectifs et les résultats, la carte des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Évaluation CMBD
- Éléments de configuration détectables (par exemple, serveurs, équipements mobiles, logiciels, etc.)
- Évaluation de CSDM Application Services, Business Services, Technical Services, Portfolio
- Revue de la conception du modèle CSDM détaillé
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM
- Évaluation de CSDM Application Services, Business Services, Technical Services, Portfolio
- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance

Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé

Cet accélérateur fournit une évaluation et des conseils pour la maturité de l'analyse CSDM (Common Service Data Model), y compris les services d'application et les applications d'entreprise.

Vue d'ensemble

Évaluation du modèle de données de service commun : services d'application (analyser) : avancé fournit aux clients d'Impact une évaluation et des conseils basés sur les pratiques de pointe liées aux éléments du cadre de travail CSDM Application Services et Applications d'entreprise. Des interactions avec ServiceNow des experts techniques CSDM et du contenu personnalisé sur CSDM pour votre organisation sont inclus.

Pour plus d'informations sur CSDM, reportez-vous à la section Common Service Data Model .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Advanced.

Ce que vous obtenez

Les activités de l'accélérateur sont dirigées par votre architecte de plateforme.

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 120 minutes)

Traduction automatique

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

- Examiner l’approche de l’initiative et définir les attentes en matière de processus et de profondeur des livrables
- Passez en revue vos objectifs pour l’initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation

> **Remarque :**
> L’initiative d’évaluation des services d’application CSDM nécessite une participation active des clients et peut nécessiter l’inclusion d’une variété de rôles clients pour répondre à l’étendue de la prise en charge des services d’application et des applications d’entreprise CSDM dans l’ensemble de l’organisation.

- Examen de haut niveau du cadre CSDM et examen de base des services d’application et des applications d’entreprise CSDM (maturité d’analyse)
- Demandez de remplir votre questionnaire d’admission, l’auto-évaluation des services d’application et des applications d’entreprise de la CSDM, et fournissez toute autre entrée demandée.

Séance de travail sur l’état actuel du client (jusqu’à 120 minutes)

- Discuter des services d’application CSDM et des applications d’entreprise État actuel
- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.

Analyse d’auto-évaluation CSDM

Votre architecte de plateforme examine et analyse votre questionnaire d’admission, votre auto-évaluation CSDM et les informations recueillies pour préparer des recommandations.

Séance de recommandation client (jusqu’à 120 minutes)

- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.
- Examinez et discutez de vos recommandations personnalisées pour vous permettre de configurer au mieux vos services d’application et vos applications d’entreprise.
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l’exécution et la mesure

Séance de suivi client (en option sur demande du client (jusqu’à 60 minutes)

Possibilité de poser des questions et réponses concernant les conseils fournis et les prochaines étapes

Produits livrables CSDM

- Diapositives de l’atelier
- Auto-évaluation CSDM sur les services d’application et les applications d’entreprise CSDM
- Prochaines étapes recommandées

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Champion / Sponsor de la CSDM (Obligatoire)	Sponsor exécutif qui défend la CSDM dans l'ensemble de l'organisation
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
Architecte d'entreprise en chef (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
Modélisateur/gestionnaire des données CSDM (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Gestionnaire CMDB (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données
Propriétaire(s) de l'application (obligatoire)	Gère la ou les ServiceNow applications (par exemple, ServiceNow le propriétaire HRSD).
Propriétaire(s) du service d'application (obligatoire)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, le propriétaire de l'application RH)
Propriétaire(s) du processus (facultatif)	Possède le(s) processus(s) lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le flux de processus(par exemple, les processus auxiliaires tels que la gestion des incidents ITSM, la gestion des changements ITSM, l'intégration des employés RH ou les demandes de gestion du service client).
Propriétaire(s) de service (facultatif)	Possède le service. Surveille les performances de service, pilote les changements de service, maintient à jour les données de service pour les services qui possèdent directement des données de base comme Ressources humaines, Gestion du service clientèle, Services financiers, Services sur site ou Installations.
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique (facultatif)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Administrateur de sécurité (facultatif)	Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Fournisseur de service principal/ fournisseur responsable (facultatif)	Inclure si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services exploitant les options du cadre de travail CSDM.

Traduction automatique

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

Prérequis

L'achèvement de l'accélérateur Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé .

Informations / Accès demandés

- Questionnaire d'admission d'évaluation CSDM et auto-évaluation des services d'application et des applications d'entreprise CSDM remplis par le client au moins une semaine avant la session de travail du client (à fournir par l'équipe ServiceNow)
- Modèle de données CSDM actuel
- Des supports d'impact, tels que le plan d'impact pour le client, le plan d'architecture, les objectifs et les résultats, la carte des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Évaluation CMBD
- Éléments de configuration détectables (par exemple, serveurs, équipements mobiles, logiciels, etc.)
- Assistance à la conception de modèles CSDM de haut niveau
- Revue de la conception du modèle CSDM détaillé
- Évaluation des données de base CSDM
- Évaluation des services d'entreprise, des services techniques ou du portefeuille CSDM
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM
- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance

Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation Services techniques (Walk) - Avancé

Cet accélérateur fournit une évaluation et des conseils pour la maturité de la marche CSDM, y compris les services techniques et les offres de services techniques.

Vue d'ensemble

Évaluation du modèle de données de service commun – Services techniques (Walk) : avancé fournit Impact aux clients une évaluation et des conseils basés sur les pratiques de pointe liées aux éléments du cadre de travail Services techniques et offres de services techniques CSDM. Des interactions avec ServiceNow des experts techniques CSDM et du contenu personnalisé sur CSDM pour votre organisation sont inclus.

Pour plus d'informations sur CSDM, reportez-vous à la section Common Service Data Model .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Advanced.

Traduction automatique

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

Ce que vous obtenez

Les activités de l'accélérateur sont dirigées par votre architecte de plateforme.

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 240 minutes)

- Examiner l'approche de l'initiative et définir les attentes en matière de processus et de profondeur des livrables
- Passez en revue vos objectifs pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation

> **Remarque :**
> L'initiative d'évaluation des services techniques de la CSDM nécessite la participation active des clients et peut nécessiter l'inclusion d'une variété de rôles clients pour répondre à l'étendue du soutien des services techniques de la CSDM dans votre organisation.

- Examen de haut niveau du cadre CSDM et examen des bases des offres de services techniques CSDM (Walk maturity)
- Demander de remplir votre questionnaire d'admission, l'auto-évaluation des services techniques de la CSDM et fournir toute autre entrée demandée

Séance de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 120 minutes)

- Discuter des services techniques CSDM et des offres de services techniques État actuel
- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.

Analyse d'auto-évaluation CSDM

Votre architecte de plateforme examine et analyse votre questionnaire d'admission, l'auto-évaluation de la CSDM et les informations recueillies lors de la séance de travail afin de préparer des recommandations.

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.
- Examinez et discutez de vos recommandations personnalisées pour vous permettre de configurer au mieux vos services techniques. Offres de services techniques
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Séance de suivi client (en option sur demande du client (jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de poser des questions et réponses concernant les conseils fournis et les prochaines étapes

Produits livrables CSDM

- Diapositives de l'atelier
- Auto-évaluation CSDM sur les services techniques et les offres de services techniques CSDM
- Prochaines étapes recommandées

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Champion / Sponsor de la CSDM (Obligatoire)	Sponsor exécutif qui défend la CSDM dans l'ensemble de l'organisation.
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
Architecte d'entreprise en chef (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
Modélisateur/gestionnaire des données CSDM (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Propriétaire(s) / gestionnaire(s) du service technique (obligatoire)	Est propriétaire du service technique et des offres (par exemple, serveurs, applications, bases de données, réseaux, cloud, centres de données). Surveille les performances du service, pilote les changements de service et maintient les données de service à jour. • Propriétaire de service : rôle stratégique engagé dans la propriété des services. En règle générale, cette personne se situe au niveau du directeur au sein du service informatique. Elle est responsable d'un service donné et de ses offres, de bout en bout, et tout au long du cycle de vie complet. Pas très impliqué dans les opérations quotidiennes du service. • Gestionnaire de service : rôle opérationnel engagé dans la gestion d'un service. En règle générale, cette personne se situe au niveau du directeur au sein du service informatique. Elle est responsable de la fourniture et de l'exploitation quotidiennes d'un service.
Gestionnaire CMDB (facultatif)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique (facultatif)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Administrateur de sécurité (facultatif)	Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Fournisseur de service principal/ fournisseur responsable (facultatif)	Inclure si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services exploitant les options du cadre de travail CSDM.
Propriétaire(s) du processus technique (facultatif)	Possède le(s) processus(s) lié(s) au service technique ou au processus auxiliaire. Définit le flux de processus, en mettant l'accent sur les processus qui définissent le service technique.
Propriétaire/gestionnaire du portefeuille de services techniques (facultatif)	Possède un portefeuille de services. Surveille les performances de l'ensemble du portefeuille. Le propriétaire du portefeuille dispose de l'autorité globale, généralement au niveau du DSI. Le gestionnaire de portefeuille est le rôle opérationnel engagé dans l'administration globale d'un portefeuille.
Propriétaire(s) de l'application (facultatif)	À des fins de gestion du portefeuille d'applications, est propriétaire de l'application qui sous-tend le service technique. Possède l'application dans le domaine Conception CSDM (Architecture d'entreprise).

Prérequis

Achèvement des accélérateurs suivants :

- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé

Informations / Accès demandés

- Questionnaire d'admission d'évaluation CSDM et auto-évaluation des services techniques CSDM remplis par le client au moins une semaine avant la session de travail du client (à fournir par l'équipe ServiceNow)
- Modèle de données CSDM actuel
- Des supports d'impact, tels que le plan d'impact pour le client, le plan d'architecture, les objectifs et résultats, les cartes des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Évaluation CMBD
- Éléments de configuration détectables (par exemple, serveurs, équipements mobiles, logiciels, etc.)
- Assistance à la conception de modèles CSDM de haut niveau

Traduction automatique

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

- Revue de la conception du modèle CSDM détaillé
- Évaluation des données de base CSDM, des services métier, des services techniques ou des portefeuilles de services
- Conception de votre modèle de services ou examen de la conception de votre modèle de services
- Conception de votre catalogue (par exemple, hiérarchie, taxonomie) ou revue de la conception de votre catalogue
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM
- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance

Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'entreprise (Exécuter) - Avancé

Cet accélérateur fournit une évaluation et des conseils pour la maturité de l'exécution CSDM, y compris les services d'entreprise, les offres de services d'entreprise, les éléments de catalogue de demandes et le portefeuille des services (d'entreprise).

Vue d'ensemble

Évaluation du modèle de données de service commun – Services d'entreprise (Exécuter) – Avancé fournit Impact aux clients une évaluation et des conseils basés sur les pratiques de pointe liées aux éléments du cadre de travail Services d'entreprise, Offres de services d'entreprise, Éléments de catalogue de demandes et Portefeuille des services CSDM. Des interactions avec ServiceNow des experts techniques CSDM et du contenu personnalisé sur CSDM pour votre organisation sont inclus.

Pour plus d'informations sur CSDM, reportez-vous à la section Common Service Data Model .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Advanced.

Ce que vous obtenez

Les activités de l'accélérateur sont dirigées par votre architecte de plateforme.

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 240 minutes)

- Examiner l'approche de l'initiative et définir les attentes en matière de processus et de profondeur des livrables
- Passez en revue vos objectifs pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation

Remarque :
L'initiative d'évaluation des services d'entreprise de la CSDM exige la participation active des clients et peut nécessiter l'inclusion d'une variété de rôles de client afin d'aborder l'étendue de la prise en charge des services d'entreprise de la CSDM dans votre organisation.

- Examen de haut niveau du cadre de travail CSDM et examen des bases des services d'entreprise, des offres de services d'entreprise, des éléments de

Traduction automatique

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

catalogue de demandes et du portefeuille de services d'entreprise CSDM (maturité d'exécution)

- Demandez de remplir votre questionnaire d'admission, l'auto-évaluation des services d'entreprise de la CSDM et fournissez toute autre entrée demandée.

Séance de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 180 minutes)

- Discutez de l'état actuel des services d'entreprise CSDM, qui comprend également les offres de services d'entreprise, les éléments de catalogue de demandes et le portefeuille de services d'entreprise
- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.

Analyse d'auto-évaluation CSDM

Votre architecte de plateforme examine et analyse votre questionnaire d'admission, votre auto-évaluation CSDM et les informations recueillies pour préparer des recommandations.

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.
- Examinez et discutez de vos recommandations personnalisées pour vous permettre de configurer au mieux vos services d'entreprise et les éléments connexes
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Séance de suivi client (en option sur demande du client (jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de poser des questions et réponses concernant les conseils fournis et les prochaines étapes

Produits livrables CSDM

- Diapositives de l'atelier
- Auto-évaluation CSDM sur les services d'entreprise CSDM
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Champion / Sponsor de la CSDM (Obligatoire)	Sponsor exécutif qui défend la CSDM dans l'ensemble de l'organisation.
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
Architecte d'entreprise en chef (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Modélisateur/gestionnaire des données CSDM (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Propriétaire(s) / gestionnaire(s) du service technique (obligatoire)	Est propriétaire du service d'entreprise et des offres. Surveille les performances de service, pilote les changements de service, maintient à jour les données de service pour ces services, par exemple, la gestion des services informatiques, les ressources humaines, la gestion du service clientèle, la gestion financière, les services sur site ou les installations. Propriétaire de service : rôle stratégique engagé dans la propriété des services. En règle générale, cette personne se situe au niveau du directeur au sein du service informatique. Elle est responsable d'un service donné et de ses offres, de bout en bout, et tout au long du cycle de vie complet. Pas très impliqué dans les opérations quotidiennes du service. Gestionnaire de service : rôle opérationnel engagé dans la gestion d'un service. En règle générale, cette personne se situe au niveau du directeur au sein du service informatique. Elle est responsable de la fourniture et de l'exploitation quotidiennes d'un service.
Propriétaire/gestionnaire du portefeuille de service technique (obligatoire)	Possède un portefeuille de services. Surveille les performances de l'ensemble du portefeuille. Le propriétaire du portefeuille dispose de l'autorité globale, généralement au niveau du DSI. Le gestionnaire de portefeuille est le rôle opérationnel engagé dans l'administration globale d'un portefeuille.
Gestionnaire CMDB (facultatif)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique (facultatif)	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Administrateur de sécurité (facultatif)	Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Fournisseur de services principal/ fournisseur responsable (facultatif)	Inclure si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services exploitant les options du cadre de travail CSDM.
Propriétaire(s) du processus business (facultatif)	Possède le(s) processus(s) lié(s) au service d'entreprise. Définit le flux de processus, en mettant l'accent sur les processus qui dépendent du

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	service d'entreprise. Exemples : propriétaire du processus d'incident de Gestion des services IT, propriétaire du processus de changement de la gestion des services IT, propriétaire du processus de ticket de Gestion du service clientèle, propriétaire du processus de commande de travaux de Gestion des services sur site.
Propriétaire(s) de l'application (facultatif)	À des fins de gestion du portefeuille d'applications, est propriétaire de l'application qui sous-tend le service d'entreprise. Possède l'application dans le domaine Conception CSDM (Architecture d'entreprise)

Prérequis

L'achèvement des accélérateurs suivants :

- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Services d'application (analyser) - Avancé
- Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation Services techniques (Walk) - Avancé

Informations / Accès demandés

- Questionnaire d'admission d'évaluation CSDM et auto-évaluation des services d'entreprise CSDM remplis par le client au moins une semaine avant la session de travail client (à fournir par l'équipe ServiceNow)
- Modèle de données CSDM actuel
- Impact les documents, tels que le plan client Impact , le plan d'architecture, les objectifs et les résultats, les cartes des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Évaluation CMBD
- Éléments de configuration détectables (par exemple, serveurs, équipements mobiles, logiciels, etc.)
- Assistance à la conception de modèles CSDM de haut niveau
- Revue de la conception du modèle CSDM détaillé
- Évaluation des données de base CSDM, des services d'application ou des services techniques
- Conception de votre modèle de services ou examen de la conception de votre modèle de services
- Conception de votre catalogue, telle que la hiérarchie ou la taxonomie, ou revue de la conception de votre catalogue
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM

Traduction automatique

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

- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance

Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation : total

Orientations pour évaluer et améliorer le cadre de travail de la CSDM

Vue d'ensemble

L'évaluation CSDM fournit aux clients d'impact un contenu de pratiques de pointe et des conseils prescriptifs sur le cadre CSDM et la manière dont il prend en charge les processus au sein du ServiceNow AI Platform. Il comprend des interactions avec les experts techniques CSDM de ServiceNow, ainsi qu'une évaluation personnalisée et le contenu associé sur CSDM pour l'organisation du client.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Présenter l'initiative d'évaluation CSDM
- Examiner l'approche de l'initiative, le processus de définition de la portée et l'étendue des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients ; participation,demande Contacts des participants clients

> **Remarque :**
> L'évaluation CSDM implique la participation active des clients à partir de divers rôles clients afin d'aborder l'étendue de l'application du cadre de travail CSDM dans l'ensemble de l'organisation.

- Demander l'achèvement du questionnaire de collecte d'informations, des matériaux, des données et de toute autre entrée

Séance de travail de lancement client (jusqu'à 2 heures)

- Examiner les documents fournis par le client
- Présenter CSDM, sa valeur et son potentiel
- Présentez l'initiative d'évaluation CSDM. Les dimensions de l'évaluation comprennent :
  - Maturité CSDM (données de base, ramper, marcher, courir, voler)
  - Personnes, processus, technologie
- Examiner l'approche de l'initiative, le processus de définition de la portée et l'étendue des livrables
- Discuter des objectifs du client pour l'initiative
- Discutez des défis actuels et des obstacles perçus
- Passez en revue les bases CSDM

Séance de travail sur la découverte de l'état actuel du client (jusqu'à 1,5 heure)

Traduction automatique

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

- Discuter de la feuille de route CSDM du client
- Discuter des Applications et/ou services prioritaires identifiés par le client
- Examiner le modèle de données CSDM du client lié aux applications et/ou services prioritaires

Séance de travail sur la définition du champ d'application du client (jusqu'à 1,5 heure)

- Examiner les principes directeurs de la CSDM
- Définissez le périmètre de l'évaluation CSDM en tenant compte des priorités Application/Service du client et de son niveau de maturité CSDM actuel, ainsi que des alternatives de périmètre suivantes :
  - Évaluation des données de base
  - Évaluation de l'analyse
  - Évaluation de la marche
  - Exécuter l'évaluation
  - Évaluation Fly

Évaluation approfondie CSDM

- Activité d'évaluation approfondie pour le champ d'application défini qui comprend l'évaluation des personnes, des processus et des technologies.
- L'évaluation est effectuée par l'architecte de la plateforme en partenariat avec le propriétaire de la plateforme client et les experts techniques (SME) des données, des applications et/ou des services associés.

Séance de révision client (jusqu'à 2 heures)

- Présenter les résultats de l'évaluation CSDM
- Fournir des recommandations d'implémentation CSDM
- Aligner les recommandations CSDM avec la valeur et les résultats du cadre de travail CSDM
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution des recommandations et la mesure des résultats des recommandations

Livrables d'évaluation CSDM

- Diaporama complet de la session de travail, y compris les références CSDM supplémentaires
- Feuille de calcul d'évaluation approfondie de l'état actuel : comprend des recommandations standard
- Notes de planification d'action pour les étapes suivantes

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées à CSDM
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Des représentants du client seront impliqués, notamment pour faciliter l'accès aux enregistrements et/ou outils ServiceNow qui seront inspectés dans le cadre du CSDM.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme : obligatoire	Responsable de l'administration et de la maintenance quotidiennes, y compris la configuration et l'assistance.
Administrateur de la plateforme : obligatoire	Responsable de l'administration et de la maintenance quotidiennes, y compris la configuration et l'assistance.
Architecte d'entreprise - obligatoire	Prend des décisions d'investissement stratégiques en comprenant les capacités de l'entreprise.
Modélisateur/gestionnaire des données CSDM : requis	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Gestionnaire CMDB : obligatoire	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Propriétaire(s) de l'application : obligatoire	Gère la ou les applications ServiceNow (par exemple, le propriétaire ServiceNow HRSD).
Propriétaire(s) du service d'application : obligatoire	Gère tous les services d'application d'une division donnée (par exemple, le propriétaire des services d'application RH)
Propriétaire(s) du portefeuille des services : obligatoire	Possède un portefeuille – collection de services. Surveille les performances du portefeuille.
Propriétaire(s) du processus : obligatoire	Possède le(s) processus(s) lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le flux de processus (par exemple, les processus auxiliaires tels que : gestion des incidents ITSM, gestion des changements ITSM, intégration des employés).
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique – obligatoire	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication.
Administrateur de sécurité : obligatoire	Dirige l'administration de la configuration de sécurité ServiceNow conforme aux directives de gouvernance technique.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Fournisseur de service principal/fournisseur principal : facultatif	Inclure si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services exploitant les options du cadre de travail CSDM.

Informations / Accès demandés

- Organigramme
- Feuille de route ServiceNow
- Feuille de route des applications (techniques) et des services (techniques/métier) CSDM
- Questionnaire de collecte d'informations CSDM rempli par le client au moins 1 semaine avant la session de travail de lancement du client (à fournir par ServiceNow)
  - Modèle de données CSDM (modèle à fournir par ServiceNow)
  - CSDM RACI / Modèle de gouvernance
  - Captures d'écran du tableau de bord CSDM Data Foundations
  - Modèle de données CMDB
  - Captures d'écran du tableau de bord CMDB Data Foundations
- L'évaluation CSDM comprend l'inspection des enregistrements et des outils sur l'instance ServiceNow du client. Par conséquent, l'architecte ServiceNow AI Platform aura besoin d'accéder à l'instance du client. Voici quelques méthodes possibles pour satisfaire à l'exigence d'accès PA :
  - Fournir à PA un accès de connexion direct temporaire à l'instance système du client avec les rôles et autorisations appropriés pour accéder aux enregistrements et outils nécessaires
  - Alternative 2 : jumeler l'assistant personnel à un employé représentatif qui dispose des rôles et des autorisations nécessaires pour accéder aux enregistrements et aux outils nécessaires

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Évaluation CMBD
- Revue de la conception du modèle CSDM détaillé
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM
- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance

Gestion et gouvernance des données

Cet accélérateur fournit des informations et des conseils pour évaluer et améliorer vos pratiques de gestion et de gouvernance des données.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble

L'accélérateur de gestion et de gouvernance des données fournit aux clients d'impact une auto-évaluation, un contenu sur les pratiques de pointe et des conseils pour gérer et gouverner les données dans votre ServiceNow implémentation afin d'atteindre des niveaux élevés de qualité des données.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Introduisez cinq piliers pour la gestion des données :
  - Architecture de données
  - Sécurité des données
  - Qualité des données
  - Opérations de données
  - Gouvernance des données
- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation
- Demandez de remplir un questionnaire d'admission, une auto-évaluation et toute autre entrée nécessaire (voir la section Accès aux renseignements demandés pour plus de détails.)

Séance de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 120 minutes)

- Passez en revue le questionnaire d'admission des clients et l'auto-évaluation
- Discuter de l'état actuel des pratiques de gestion et de gouvernance des données organisées autour des cinq piliers de la gestion des données

Séance de révision client (jusqu'à 120 minutes)

- Présenter des recommandations en matière de gestion et de gouvernance des données
- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Séance de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées aux conseils en matière de gestion et de gouvernance des données

Livrables de gestion et de gouvernance des données

- Auto-évaluation de la gestion des données
- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Notes de planification d'action

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
Architecte(s) d'entreprise (obligatoire)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Gestionnaire de données (obligatoire)	Responsable de la gestion globale et de la maintenance des ServiceNow données.
Gestionnaire de données de base (obligatoire)	Responsable du sous-ensemble de données de base, comme les utilisateurs, les groupes, les emplacements, les sociétés et les départements.
Représentant du responsable de la sécurité de l'information (obligatoire)	Responsable des politiques, des processus, des pratiques et des technologies de sécurité de l'organisation. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes de sécurité.
Administrateur de sécurité (obligatoire)	Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Agent de conformité et d'audit (obligatoire)	Responsable des procédures de conformité, de gestion des risques et d'audit.
Gestionnaire CMDB (recommandé)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB ; travaille avec les équipes pour certifier les données.
Propriétaires des données (recommandé)	Responsable des données relatives à un processus, un produit ou une intégration.

Informations / Accès demandés

Les clients doivent fournir les documents justificatifs suivants à partir de l'implémentation de leur ServiceNow plateforme :

- Architecture de données, Modèle de données/Modèle de données logique/Dictionnaire de données
- Matrice des besoins d'informations (acteur/données)
- Matrice des besoins en matière de reporting (acteur/données/rapport)
- Matrice de catégorisation des données

Traduction automatique

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

- Matrice des sources de données
- RACI pour la gestion des données
- Des supports d'impact, tels que le plan d'impact pour le client, le plan d'architecture, les objectifs et les résultats, la carte des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exclusions

- Fournir un rattrapage d'escalade de données
- Fournir une assistance technique pratique pour la configuration et la personnalisation des données ou le dépannage des données
- Fournissez une couverture de la gestion et de la gouvernance des données, ou les deux, pour vos environnements de non-production (par exemple, développement, test ou test d'acceptation par l'utilisateur (UAT))
- Définissez votre stratégie de données
- Définir la conception de vos données
- Définir, documenter ou les deux, votre architecture de données
- Évaluez ou dépannez votre CMDB (consultez l'accélérateur Optimisez votre base de données de gestion des configurations
- Évaluez ou dépannez votre implémentation du cadre de travail CSDM (consultez l'accélérateur Modèle de données de service commun (CSDM) Évaluation - Données de base - Avancé)
- Définissez vos données et vos intégrations avec des systèmes ou applications externes
- Évaluer ou résoudre les problèmes liés à vos intégrations de données

Révision de la conception

Ces accélérateurs fournissent une évaluation de la conception de la solution actuelle ou proposée.

Revue de conception : avancée

Design Review- Advanced fournit aux clients Impact Advanced un examen d'une solution à mettre en œuvre ou d'une solution implémentée existante, en ce qui concerne le ServiceNow AI Platform.

L'accélérateur vise à aider les clients à prendre les meilleures décisions possibles en matière de conception de solutions qui se traduisent par une meilleure évolutivité, durabilité, maintenabilité et évolutivité et à tirer parti de la puissance de la plate-forme native pour éviter la dette technique et les limitations d'état futur.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Fournir un questionnaire d'examen de la conception
- Demander des données et toutes les autres entrées

Séance de travail client (jusqu'à 120 min)

Traduction automatique

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

- Passer en revue l’état actuel de la conception de la solution
- Discuter du contenu des pratiques exemplaires
- Proposer des éléments de plan d’action à exécuter par le client

Livrable d’examen de la conception

- Examen de la ou des applications en cours d’examen, des points faibles et des cas d’utilisation
- Agrégation des recommandations de l’Impact Squad

Séance de révision client (jusqu’à 60 min)

Examinez le livrable de l’examen de la conception.

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu’à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées à la conception de solutions
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif - obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow
Responsable de l’équipe de développement ServiceNow : obligatoire	Dirige le développement sur la plateforme ServiceNow.
Propriétaire du processus : recommandé	S’approprie le processus en cours d’examen.

Informations / Accès demandés

- Questionnaire d’examen de la conception rempli par le client au moins 1 semaine avant la session de travail du client (à fournir par ServiceNow)
- Documents Story à examiner pour les personnalisations (documents de processus ; décisions de conception ; SOW d’implémentation si un partenaire est impliqué)
- Résultats, attentes en matière de valeur, KPI et mesures
- Considérations relatives à l’intégration
- Plans d’architecture (si disponibles) pour le processus et l’approche technique (plug-ins, etc.)

Traduction automatique

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

- Description détaillée du cas d'utilisation de l'application en cours d'examen (doit inclure les profils)
- Description détaillée du ou des points douloureux de la demande en cours d'examen (s'il y a lieu)

Exceptions

Un examen de conception ne peut être effectué que dans les cas suivants :

Dans le cas où une Application déjà implémentée est en cours d'examen, le client peut choisir uniquement parmi la liste d'Applications suivante :

- Incident
- Problème
- Catalogue de services
- Portail de services
- Base de connaissances
- Mise en production
- Agile

Dans le cas où la conception d'une solution à mettre en œuvre fait l'objet d'un examen, le client peut demander un examen de la conception uniquement à partir de la liste suivante d'applications :

- Incident
- Problème
- Catalogue de services
- Portail de services
- Base de connaissances
- Mise en production
- Agile

Pour les examens de conception d'applications personnalisées, la complexité de la conception doit être d'une complexité faible à moyenne, telle que déterminée à la seule discrétion du ou des consultants de l'accélérateur d'impact qui fournissent l'accélérateur.

ServiceNow n'est pas responsable du développement de la solution, de la conception ou de l'exécution des recommandations.

Révision de la conception : total

Design Review Total fournit aux clients d'Impact Total un examen soit (1) d'une solution à implémenter, soit (2) d'une solution implémentée existante, soit en ce qui concerne le ServiceNow AI Platform.

Il vise à aider les clients à prendre les meilleures décisions possibles en matière de conception de solutions qui se traduisent par une meilleure évolutivité, durabilité, maintenabilité et évolutivité et à tirer parti de la puissance de la plate-forme native pour éviter la dette technique et les limitations d'état futur.

Traduction automatique

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

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 90 minutes)

- Décrire et présenter l'accélérateur
- Définir le périmètre (le client peut sélectionner une application dans une capacité) :
  - Application de plateforme (1 aptitude ; 5 à 6 décisions clés)
  - Application personnalisée (1 aptitude ; 3 à 5 décisions clés)
  - Transition d'application personnalisée à application de plateforme (1 aptitude ; 5 à 6 décisions clés)
- Définir le calendrier du plan de travail de l'accélérateur et spécifier les rôles/ responsabilités
- Demande de pré-travail du client et toute autre entrée

Séance de travail client (jusqu'à 12 heures – réparties sur 2 jours d'atelier)

- Passer en revue l'état actuel de la conception de la solution
- Discuter des perspectives de l'objectif de conception (opérationnelle, fonctionnelle, technique, mise en œuvre)
- Identifier les décisions clés
- Capturer les risques et les problèmes
- Définir les mesures de réussite
- Consulter les conseils de conception de base

Séance de révision client (jusqu'à 4 heures)

Livrable d'examen de la conception

Livrable d'examen de la conception, présentation finale comprenant :

- Portée et attentes initiales de l'accélérateur
- Résultats de la séance de travail client
- Observations et diagnostic
- Revenez au chemin d'accès prêt à l'emploi, le cas échéant
- Recommandations prescriptives
- Décisions en suspens à prendre
- Ressources supplémentaires sur les pratiques exemplaires, s'il y a lieu

Séance de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses liées à la conception de solutions
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme
Propriétaire de l'entreprise/de la plateforme : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable de l'activité ou des processus pouvant faire partie de la conception de la solution ServiceNow
Responsable de la conception/équipe : requis	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable de la conception de la solution ServiceNow
Sr. Propriétaire(s) de service fonctionnel(s) : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable de l'activité ou des processus pouvant faire partie de la conception de la solution ServiceNow
Sr. Propriétaire(s) d'entreprise fonctionnel(s) : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable de l'activité ou des processus pouvant faire partie de la conception de la solution ServiceNow

Information/accès demandés

Documents d'information de la plateforme, y compris :

- Informations sur l'historique de la plateforme - Date/version de mise en œuvre de la plateforme ; Familles d'applications implémentées ; Implémentations actuelles ; les associés actuels ou anciens ; Gouvernance de la plateforme ; Équipe d'administration de la plateforme
- Informations sur la position debout de la plate-forme - Schéma(s) architectural(s) ; Carte(s) d'intégration ; Problèmes de performance ou de plate-forme ouverts ; Prochaine mise à niveau prévue ; Maturité CSDM / CMDB ; Informations de la communauté des utilisateurs ; Approche de gestion des mises en production ; Approche de gestion du changement ; Informations DevOps

Documents d'information de la demande, y compris :

- Renseignements sur l'analyse de rentabilisation – Buts et objectifs organisationnels ; Cas d'utilisation ; Flux de processus connexes ; Document sur les rôles et responsabilités connexes ; le(s) propriétaire(s) du processus ; Analyse de rentabilisation ; Ticket de l'avantage

Traduction automatique

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

- Information sur la contrepartie commerciale – Approche d'habilitation ; Approche de gestion du changement organisationnel ; Politique/Procédure/ Exigences normatives ; Besoin d'audit / de rattrapage
- Informations sur les problèmes ouverts - Ouvrir les problèmes / commentaires des utilisateurs ; Lacunes connues des processus business

Documents sur l'approche de conception, y compris :

- Informations sur les décisions architecturales – Historique des décisions architecturales ; d'autres options envisagées ; Domaines dans lesquels une assistance en matière d'architecture de plateforme est nécessaire
- Informations sur l'approche de conception – Ensemble complet de User Stories avec approche technique ; Documentation des processus, basée sur la conception ; Documentation de transfert
- Informations sur le cycle de développement - Résultats des tests du cycle complet ; Liste de tous les défauts connexes ; Historique des changements et des mises en production, selon disponibilité

- Diapositives de présentation d'entreprise (à fournir par ServiceNow pour que le client les termine)
- Diapositives de présentation d'architecture (à fournir par ServiceNow pour que le client les termine)

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas d'examens techniques approfondis de quelque conception que ce soit – les recommandations seront basées sur l'analyse découverte et examinée lors de la session de travail client.

ServiceNow n'est pas responsable du développement de la solution, de la conception ou de l'exécution des recommandations.

IA générative : catalogue conversationnel d'Agent virtuel

L'accélérateur de catalogue conversationnel IA générative - Agent virtuel fournit des conseils sur la compatibilité conversationnelle d'un ensemble sélectionné d'éléments de votre demande de catalogue.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

IA générative : catalogue conversationnel d'Agent virtuel aide les clients d'Impact à identifier les éléments de catalogue de demandes compatibles avec l'expérience de catalogue conversationnelle dans leur Agent virtuel. Comprend des interactions avec ServiceNow Impact Platform Architect et du contenu personnalisé.

Reportez-vous à pour plus d'informations Catalog Conversational Coverage .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 120 minutes)

Traduction automatique

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

Remplissez le questionnaire d'admission au moins une semaine à l'avance pour préparer la session.

- Examiner l'approche de l'initiative et définir les attentes en matière de processus et de profondeur des livrables
- Passer en revue les objectifs du client pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Examen de haut niveau des bases du catalogue conversationnel ainsi qu'une vue d'ensemble de l'expérience utilisateur d'Agent virtuel

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 120 minutes)

Passez en revue et discutez des éléments de catalogue que vous avez sélectionnés et de leurs capacités conversationnelles actuelles

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue les pratiques majeures liées aux aspects de la conception des éléments de catalogue qui prennent le mieux en charge une expérience conversationnelle d'Agent virtuel
- Examinez et discutez de vos recommandations personnalisées pour vous guider sur la façon dont vous pouvez faire évoluer les éléments de catalogue non conversationnels pour les rendre conversationnels
- Discuter des prochaines étapes possibles de la mise en œuvre des recommandations et des techniques permettant de mesurer les résultats des améliorations

Séance de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec les conseils fournis et les prochaines étapes

IA générative : livrables de catalogue conversationnel d'Agent virtuel

- Diapositives de l'atelier
- Aperçus de compatibilité conversationnelle pour les éléments de catalogue sélectionnés
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	• Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. • Assure la direction et la supervision des administrateurs système	#	

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	• Assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'affaires et la feuille de ServiceNow route • Participer activement à la gouvernance globale de la plateforme.		
Administrateur de la plateforme	• Responsable de l'administration quotidienne de la plateforme ServiceNow. • Implémente et configure les éléments de demande du catalogue et/ou les créateurs d'enregistrement.	#	
Propriétaire du catalogue	Responsable du catalogue, y compris la hiérarchie du catalogue (taxonomie) et les éléments de catalogue au sein du catalogue.	#	
Fournisseur de services principal / responsable du fournisseur	Inclure si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement du ou des catalogues de services.		#

Prérequis

Installez les éléments suivants à l'avance :

- Recherche IA et, idéalement, Now Assist dans Recherche IA
- Agent virtuel (NLU) ou Now Assist in Virtual Agent
- Tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel

Remarque :
Si vous avez installé le module d'extension Now Assist pour la soumission de demande de conversation, vous obtenez le module d'extension Expérience conversationnelle du catalogue (`sn_catalog_con_cov`) par défaut.

Informations / Accès demandés

- Remplir et renvoyer le questionnaire d'admission qui a été fourni par l'équipe d'Impact au moins une semaine avant la session de présentation du client
- Impact les supports, tels que le plan client Impact , le plan d'architecture, le plan, les cartes des options et les feuilles de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

Traduction automatique

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

- Rattrapage technique des éléments de catalogue non conversationnels pour les rendre conversationnels
- Examen de la conception de l'élément de catalogue en dehors de la compatibilité conversationnelle
- Conception de catalogue

Évaluation d'intégrité

Les accélérateurs d'évaluation de l'intégrité fournissent des informations sur l'intégrité de votre instance.

- Évaluation d'intégrité : avancé
- Évaluation d'intégrité : total

Évaluation d'intégrité : avancé

L'évaluation de l'intégrité : accélérateur avancé fournit des conseils pour mesurer et améliorer l'intégrité de votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

Évaluation de l'intégrité : avancé fournit aux clients d'Impact Advanced des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse technique de l'intégrité de leur ServiceNow instance via une analyse HealthScan. Il comprend également un examen des principaux indicateurs d'intégrité de la plateforme, tels que la facilité de gestion des instances, les performances, la sécurité, l'évolutivité et l'expérience utilisateur. Cet accélérateur vise à vous aider à comprendre comment votre instance s'aligne sur les bonnes pratiques et à améliorer son intégrité.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Advanced.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Examiner l'état actuel de l'instance client
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Discussion sur l'exception : session client (facultatif selon les besoins du client - jusqu'à 30 minutes)

Discuter des exceptions à configurer pour l'analyse

Évaluation d'intégrité

Évaluation de l'intégrité à l'aide ServiceNow de HealthScan

Séance de lecture client (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Tableau de résultats d'évaluation d'intégrité
- Résultats de l'évaluation de l'intégrité détaillée de l'analyse HealthScan

Traduction automatique

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

- Comment interpréter les résultats de l'analyse de l'évaluation de santé
- Approches de hiérarchisation

Séance de coaching (en option sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses sur les résultats de HealthScan
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin
- Examinez les résultats pour identifier éventuellement les exceptions à configurer pour la prochaine analyse

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de plateforme - obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de plateforme - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte de plateforme : obligatoire	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes ServiceNow de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Architecte(s) d'entreprise (le cas échéant)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) principal(s) - Le cas échéant	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
propriétaire(s) de l'application – Le cas échéant	Possède des applications ou des ServiceNow applications intégrées avec ServiceNow qui présentent un intérêt en ServiceNow ce qui concerne l'intégrité de l'instance et de l'application.

Informations / Accès demandés

Avant de démarrer l'accélérateur, vous devez donner votre consentement pour que ServiceNow les ressources analysent votre instance. Vous êtes invité à donner votre consentement lorsque vous soumettez votre demande d'accélérateur d'évaluation de la santé.

Nous vous demandons de remplir un questionnaire de collecte d'informations, y compris des demandes pour les éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Identifier l'instance ServiceNow de non-production à analyser
  - Lorsque vous soumettez votre demande d'accélérateur dans Impact, vous êtes invité à fournir une instance candidate pour exécuter l'analyse HealthScan.
  - Une instance proche de la production ou, idéalement, un clone récent de l'instance de production est recommandé.
- Fournissez les informations de votre ServiceNow environnement, telles que les mises à niveau prévues, les clones planifiés et les calendriers de publication du code.
- Fournir une lecture des participants à la réunion.
- Facultatif : fournissez toutes les exceptions que vous demandez de configurer pour l'analyse.

Pour les Accords clients et les Conditions, reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

- Cet accélérateur d'impact n'est pas disponible pour :
  - Fournisseurs de services gérés, à l'exception de leur utilisation interne
  - Clients nécessitant une habilitation de sécurité
  - Clients exploitant un environnement séparé par domaine.
- Certaines activités de l'accélérateur Impact peuvent être limitées ou indisponibles pour les clients dans certains environnements restreints ou pour les clients auto-hébergés.
- Certaines activités de l'accélérateur Impact ne seront pas disponibles pour :
  - Clients non hébergés dans un centre de ServiceNow données.
  - Clients qui n'autorisent pas l'exécution d'une analyse HealthScan sur leur instance.
- Cet accélérateur n'inclut pas :
  - Examens de la conception, du processus, de la stratégie ou de la gouvernance.
  - La mise en œuvre des changements recommandés.
  - Tout changement de configuration dans les instances de sous-production ou de production du client.
- L'évaluation de l'intégrité est un examen à l'échelle de la plateforme qui exclut les examens spécifiques à l'application.

Évaluation d'intégrité : total

L'évaluation de l'intégrité : accélérateur total fournit des conseils pour mesurer et améliorer l'intégrité de votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

Évaluation de l'intégrité : Total fournit aux clients d'Impact Total des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse technique de l'intégrité de leur ServiceNow instance via une analyse HealthScan. Un examen des indicateurs clés d'intégrité de la plateforme, tels que la facilité de gestion des instances, les performances, la sécurité, l'évolutivité et l'expérience utilisateur, est également inclus. Cet accélérateur vise à vous aider à comprendre comment votre instance s'aligne sur les bonnes pratiques et à améliorer votre santé.

Traduction automatique

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

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Évaluation d'intégrité

Analyse d'évaluation d'intégrité à l'aide ServiceNow de HealthScan

Séance de travail client #1 (jusqu'à 120 minutes)

Examen de :

- Résultats détaillés de l'analyse de l'évaluation de l'intégrité
- Comment interpréter les résultats de l'analyse de l'évaluation de santé
- Recommandations de l'architecte de plateforme

Séance de travail client #2 (jusqu'à 120 minutes)

- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe et la gestion des exceptions, au besoin
- Opportunité de questions-réponses sur les résultats de l'analyse HealthScan

Pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateurs système : obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architectes d'entreprise - Recommandé	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.

Traduction automatique

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

Ressource client	Responsabilités
Développeurs : recommandé	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.

Informations / Accès demandés

Avant de démarrer l'accélérateur, vous devez donner votre consentement pour que les ServiceNow systèmes analysent votre instance. Vous êtes invité à donner votre consentement lorsque vous soumettez votre demande d'accélérateur d'évaluation de la santé.

Nous vous demandons de remplir un questionnaire de collecte d'informations, y compris des demandes pour les éléments suivants :

- Identifiez l'instance de ServiceNow non-production à analyser.
  - Lorsque vous soumettez votre demande d'accélérateur dans Impact, vous êtes invité à fournir une instance candidate pour exécuter l'analyse HealthScan.
  - Une instance proche de la production ou, de manière optimale, un clone récent de l'instance de production est recommandé.
- Fournissez les informations de votre ServiceNow environnement, telles que les mises à niveau prévues, les clones planifiés et les calendriers de publication du code.

Contrats et conditions clients

Pour connaître les accords clients et les conditions, reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Exclusions

- Cet accélérateur d'impact n'est pas disponible pour :
  - Fournisseurs de services gérés, à l'exception de leur utilisation interne
  - Clients nécessitant une habilitation de sécurité
  - Clients exploitant un environnement séparé par domaine.
- Certaines activités de l'accélérateur Impact peuvent être limitées ou indisponibles pour les clients dans certains environnements restreints ou pour les clients auto-hébergés.
- Certaines activités de l'accélérateur Impact ne seront pas disponibles pour :
  - Clients non hébergés dans un centre de ServiceNow données.
  - Clients qui n'autorisent pas l'exécution d'une analyse HealthScan sur leur instance.
- Cet accélérateur n'inclut pas :
  - Examens de la conception, du processus, de la stratégie ou de la gouvernance.
  - La mise en œuvre des changements recommandés.
  - Tout changement de configuration dans les instances de sous-production ou de production du client.
- L'évaluation de l'intégrité est un examen à l'échelle de la plateforme qui exclut les examens spécifiques à l'application.

Pour les Accords clients et les Conditions, reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Traduction automatique

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

Stratégie d'intégration

Conseils sur le processus d’intégration

Stratégie d’intégration avancée

Cet accélérateur fournit des conseils sur le processus d’intégration.

Vue d'ensemble

Stratégie d’intégration avancée fournit aux clients d’impact un contenu sur les pratiques de pointe et des conseils sur le processus d’intégration, y compris les considérations relatives à la conception et les outils recommandés par la plateforme en ce qui concerne la ServiceNow plateforme.

Ce que vous obtenez

Séance d’introduction à la clientèle (jusqu’à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demandez de remplir le questionnaire d’admission, l’auto-évaluation de la maturité et fournissez toute autre entrée demandée.

Session de travail sur l’état actuel du client (jusqu’à 90 minutes)

- Examiner l’accueil et l’auto-évaluation des clients
- Discuter de l’état actuel des intégrations du client

Séance de révision client (jusqu’à 120 minutes)

- Examinez le contenu des pratiques exemplaires.
- Présenter les recommandations de la stratégie d’intégration
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l’exécution/la mesure

Livrables de la stratégie d’intégration

- Stratégie d’intégration Auto-évaluation de la maturité
- Diapositives de l’atelier
- Notes de planification d’action
- Notes de planification d’action

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu’à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec la stratégie d’intégration
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme
Administrateur de la plateforme : obligatoire	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme : obligatoire	Responsable de l'architecture, de la planification de l'intégration et de la conception des architectures ServiceNow d'intégration du client ; participer activement à la gouvernance globale de la plateforme du client ServiceNow .
Architecte d'entreprise responsable - obligatoire	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.
Propriétaires des données : recommandé	Responsable des données relatives à une intégration.

Informations / Accès demandés

- Document(s) de stratégie d'intégration existant(s)
- Concept d'architecture d'entreprise des opérations ou document de vue d'ensemble du programme
- Liste récapitulative des intégrations
- Exemples de documents : diagramme d'architecture, modèle(s) de flux de processus métier, modèle(s) de données, diagramme de flux de données.
- Concept d'opérations ou document de vue d'ensemble du programme de Platform Change Management
- Données de base CSDM : résumé des tables intégrées à des systèmes externes et de toutes les personnalisations associées aux tables de données de base

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution de la stratégie d'intégration du client.

Stratégie d'intégration : total

Conseils sur le processus d'intégration

Vue d'ensemble

Stratégie d'intégration – Total fournit aux clients Total Impact des pratiques exemplaires, du contenu et des conseils prescriptifs sur la stratégie d'intégration, y compris les pratiques de pointe et les considérations relatives à la conception en ce qui concerne le ServiceNow AI Platform.

Traduction automatique

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

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Sélectionner une offre (le client peut sélectionner une offre dans une opportunité, voir le tableau ci-dessous)
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et d'autres entrées

Opportunité	de business
Architecture d'entreprise Comment ServiceNow pourrait-il servir l'architecture d'entreprise du client ?	Évaluer à la fois le paysage de l'architecture ServiceNow AI Platform d'entreprise et rechercher des opportunités de valeur pour les intégrations stratégiques
	Examinez les flux de données pour les processus clés afin de comprendre où pourraient se trouver des opportunités d'efficacité inexploitées et/ou une meilleure intégration des sources
	Passer en revue les états actuels et futurs pour aider à former une orientation stratégique qui prescrit les étapes à suivre pour aller d'ici à là
ServiceNow AI Platform Intégration En fonction des états actuels et planifiés du client, comment les intégrations peuvent-elles améliorer la valeur planifiée tirée de ServiceNow ?	Évaluer ServiceNow AI Platform pour comprendre où les intégrations de l'état actuel sont en place et où il existe des lacunes qui pourraient être automatisées
	Évaluer l'état des données de base avec des recommandations pour l'alignement avec les pratiques de pointe
	Évaluer l'état actuel des politiques et des normes de sécurité des données avec des recommandations d'alignement avec les meilleures pratiques
Demande client Comment ServiceNow peut-il aider le client à atteindre une valeur optimale grâce à un domaine d'intérêt spécifique ?	Évaluer l'approche de reconversion d'une intégration existante en fonctionnalités de plateforme principales
	Évaluer l'approche pour la migration d'une intégration d'un fournisseur vers un autre
	Évaluer l'impact des nouvelles options de mise en production sur une intégration existante

Séance de travail sur la découverte du client (jusqu'à 90 minutes)

Traduction automatique

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

- Examiner les données/entrées fournies par le client
- Discuter de l'état actuel des intégrations du client
- Date prévue pour la séance de travail sur la définition du champ d'application

Séance de travail sur la définition du champ d'application du client (jusqu'à 120 minutes)

- Examiner les principes directeurs
- Passez en revue les questions clés
- Définir le champ d'application en référence à l'architecture actuelle et à l'état actuel du client

Séance de révision client (jusqu'à 90 minutes)

- Présenter les recommandations finales de la stratégie d'intégration
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution/la mesure

Livrables de la stratégie d'intégration

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action

Séance de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec la stratégie d'intégration
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme
Sponsor exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow
Administrateur de la plateforme : obligatoire	Responsable de l'administration quotidienne de la plateforme ServiceNow
ServiceNow AI Platform Architecte : obligatoire	Responsable de l'architecture ServiceNow du client, de la planification de l'intégration et de la conception des architectures d'intégration ; participer activement à la gouvernance globale de l' ServiceNow AI Platform
Architecte d'entreprise responsable - obligatoire	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaires de l'intégration : requis	Responsable de l'intégration des systèmes – données, processus, automatisation des processus
Sr. Propriétaires de services fonctionnels : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable de l'activité ou des processus pouvant faire partie de la conception de la solution ServiceNow
Sr. Propriétaires d'entreprise fonctionnels : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable de l'activité ou des processus pouvant faire partie de la conception de la solution ServiceNow

Informations / Accès demandés

- Documentation sur l'architecture du Serveur MID (le cas échéant)
- Il peut être demandé au Client d'accorder à l'Impact Squad ServiceNow l'accès à l'instance du Client dans le but de fournir Impact Accelerator pendant la période de performance.
- Informations sur la plateforme
  - Date/version d'implémentation de la plateforme
  - Flux de travail implémentés (par exemple, informatique, client, employé)
  - Familles d'applications implémentées
  - Implémentations actuelles
- Architecture d'entreprise
  - Organigramme
  - Diagramme d'architecture
  - Cartes/Diagrammes de réseau
  - Carte(s) d'intégration
  - Modèle(s) de flux de processus business
  - Modèle de données
  - Diagrammes de flux de données
  - Normes de sécurité et de conformité des données
  - Normes/processus d'authentification et d'autorisation
- Admission d'inventaire d'architecture d'entreprise (une feuille de calcul sera fournie au client ; elle peut être remplacée par un document contenant des informations similaires)
- Inventaire des données de base (la feuille de calcul sera fournie au client ; elle peut être remplacée par un document contenant des informations similaires)

Traduction automatique

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

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas le dépannage technique des intégrations existantes, les revues de code, les pannes/réparations techniques ou les améliorations des performances techniques.

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution ou de la mesure de la stratégie d'intégration du client.

Topologies multi-instances

Cet accélérateur fournit une formation sur les pilotes et les alternatives de topologie pour prendre en charge plusieurs implémentations d'instances de production dans le contexte d'une implémentation de production avec un seul client.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de topologies multi-instances offre aux clients d'Impact des sessions de formation animées qui établissent une compréhension de base des moteurs d'activité communs qui pourraient justifier plusieurs instances de production et une introduction à quatre alternatives de topologie multi-instances.

La vue d'ensemble de chaque topologie comprend une description, des cas d'utilisation liés à la topologie, des forces et des faiblesses, ainsi que des exemples de flux de processus. Les sessions de formation sont entrecoupées d'activités interactives de cas d'utilisation, de sorte qu'après l'achèvement de l'accélérateur, vous pouvez continuer à évaluer vos propres besoins multi-instances en engageant votre fournisseur d'implémentation pour développer une architecture d'implémentation.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Introduire l'accélérateur et définir les attentes en matière de processus et de profondeur des livrables
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Introduire les moteurs de l'activité pour plusieurs instances de production
- Introduire quatre topologies multi-instances
- Demander de remplir le questionnaire d'admission, trois cas d'utilisation et fournir toutes les autres entrées demandées

Séance de formation à la clientèle #1 (jusqu'à 120 minutes)

- Présenter les moteurs de l'activité pour plusieurs instances de production, en faisant référence aux cas d'utilisation fournis par le client
- Présenter deux topologies multi-instances
- Mener des activités interactives basées sur les cas d'utilisation pertinents fournis par le client

Séance de formation des clients #2 (jusqu'à 120 minutes)

Traduction automatique

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

- Présenter deux topologies multi-instances, qui peuvent ou non référencer les cas d'utilisation du client
- Mener des activités interactives basées sur les cas d'utilisation pertinents fournis par le client
- Conseils consultatifs pour les prochaines étapes

Séance de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur les topologies multi-instances : formation et conseils

Topologies multi-instances Livrables

- Diapositives de l'atelier
- Activités de cas d'utilisation de topologie multi-instances
- Conseils pour les prochaines étapes

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (obligatoire)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (obligatoire)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
Architecte(s) d'entreprise (obligatoire)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Propriétaire(s) de service (recommandé)	Responsable des flux de données et de processus liés à un service, un processus ou une intégration spécifique.

Prérequis

L'achèvement de l'atelier, *`How to Tackle Architectural Implementation Models`*, est requis. Pour plus d'informations, contactez votre architecte d'entreprise.

Accès aux informations demandées

Les produits livrables de l'atelier *`How to Tackle Architectural Implementation Models`* sont demandés.

Traduction automatique

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

Exceptions

- Topologie multi-instances Recommandations de conception d'architecture
- Architecture détaillée d'implémentation technique / intégration technique multi-instances
- Examen de l'architecture d'entreprise
- Plan d'architecture détaillé pour la configuration multi-instances
- Comment intégrer plusieurs instances de production
- Considérations relatives à la topologie pour les configurations multi-instances de fournisseur de services gérés et/ou de clients multiples
- plusieurs instances de sous-production, par exemple, développement, test ou test d'acceptation par l'utilisateur (UAT)

Avis sur la publication et le déploiement pour le développement pro-code

L'avis de publication et de déploiement pour l'accélérateur de développement pro-code fournit des conseils pour aider les développeurs pro-code dans les outils et techniques permettant de publier et de déployer ServiceNow des configurations et des personnalisations d'applications.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Cet accélérateur vous fournit une revue et des conseils sur vos processus et méthodes de publication et de déploiement pour un ensemble sélectionné d'applications, y compris des ServiceNow applications approvisionnées ou des applications développées sur mesure. Votre équipe Impact fournit des conseils en fonction de vos réponses à un questionnaire d'admission et à une séance de travail collaborative sur la découverte qui examine votre état actuel pour deux applications sélectionnées.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Important :
Votre équipe vous demandera de remplir un questionnaire d'admission fourni en vue de la séance d'introduction dans le cadre du lancement de l'accélérateur.

Les activités de l'accélérateur sont dirigées par votre architecte de plateforme (PA).

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 180 minutes)

- Passez en revue l'approche de l'initiative et vos objectifs
- Établissez des attentes claires concernant le processus et votre participation, ainsi que le niveau de détail des livrables
- Passez en revue les bases des méthodes de mise en production et de déploiement, y compris les ensembles de mises à jour et ServiceNow Studio utilisé avec le référentiel d'applications
- Confirmer les applications sélectionnées

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 180 minutes)

Discutez de l'état actuel de votre mise en production et des méthodes de déploiement pour un ensemble sélectionné d'applications

Traduction automatique

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

Séance de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue les pratiques exemplaires liées à la mise en production et au déploiement
- Examinez et discutez de vos recommandations personnalisées pour vous permettre de publier et de déployer plus efficacement vos applications
- Discutez des prochaines étapes possibles de la mise en œuvre des recommandations et des techniques permettant de mesurer les résultats de vos améliorations

Séance de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec les conseils de mise en production et de déploiement

Livrables consultatifs sur la mise en production et le déploiement

- Diapositives de l'atelier
- Conseils pour améliorer vos processus de mise en production et de déploiement
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Matrice des ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaires des applications	• Chargé de s'assurer qu'une application répond à l'objectif visé et ajoute de la valeur à l'entreprise. • Guidez le cycle de vie du développement logiciel (SDLC) pour améliorer les performances et vous aligner sur les objectifs de l'entreprise.		X
Architecte Enterprise	• Prend des décisions d'investissement stratégiques en comprenant les capacités de l'entreprise. • L'EA crée un langage unique entre les personnes, les processus et la technologie qui permet à vos équipes de partager et d'enrichir de manière transparente les données entre les fonctions de l'entreprise. Vous pouvez également consulter l'EA lorsque vous définissez vos politiques de gestion du développement, mais si vous ne le faites pas, assurez-vous au moins de l'informer de ce travail.		X

Traduction automatique

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

Matrice des ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Développeurs principaux	Supervise le développement, les outils de développement et les processus de développement pour une ou plusieurs applications.	X	
Fournisseur de services principal/responsable fournisseur	Partenaire de développement tiers du client impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services.		X
Administrateur de la plateforme	• Responsable de l'administration et de la maintenance quotidiennes, y compris la configuration et le support, et comprend le flux de processus de mise en production de développement de bout en bout. • Exécute les actions de configuration, de mise en production et de déploiement	X	
Propriétaire de la plateforme	• Possède la plateforme, crée une feuille de route pour s'aligner sur la stratégie, supervise la gouvernance. • Le propriétaire de la plateforme est généralement responsable de la gestion de la création de toutes les politiques de gestion du développement.	X	
Responsable de l'assurance qualité	Se concentre sur la validation du fonctionnement de la plateforme et des applications selon les critères d'acceptation.		X
Gestionnaire de publication	Supervise le processus global de mise en production de l'instance de développement à l'instance de sous-production intermédiaire et à l'instance de production.	X	
Administrateur de sécurité	• Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options et des configurations de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité. • Consulté lors de la création des politiques de gestion du développement pour confirmer que les lignes directrices sur le développement protègent adéquatement contre les risques inutiles.		X
ServiceNow AI Platform Architecte	Responsable de la création des politiques de gestion du développement tout en consultant les membres de l'organisation, y compris les architectes d'entreprise, les administrateurs de sécurité, les responsables du	X	

Traduction automatique

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

Matrice des ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	développement/les PME, les architectes ServiceNow et les propriétaires de processus.		
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication		X

Informations / Accès demandés

Les clients doivent fournir les informations justificatives suivantes :

- Questionnaire d'admission (à fournir par l'équipe ServiceNow) rempli par le client au moins une semaine avant la session de travail du client
- Processus de publication et de déploiement actuel pour les applications sélectionnées
- Matériaux d'impact, tels que :
  - Customer Impact Plan
  - Plan d'architecture Objectifs et résultats
  - Carte d'options
  - Feuille de route pour l'adoption des produits
  - Organigramme associé aux applications sélectionnées
  - Carte des personnes concernées associées aux applications sélectionnées

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Définition des spécifications du processus de mise en production
- Analyse détaillée du processus de mise en productionConseils de développement détaillés sur ServiceNow Studio pour le développement d'applications
- Contrôle de source Revue de mise en production – demande
- Conseils sur les services d'experts d'Impact pour obtenir de l'aide supplémentaire
- App Engine Studio et App Engine Management Center (développement low-code)
- DevOps – CI/CD, automatisation de la mise en production
- Développement citoyen
- Examen détaillé des processus techniques de gouvernance pour la mise en production et le déploiement

Gouvernance technique

Orientations sur la gestion de la gouvernance technique de l' ServiceNow AI Platform

Vue d'ensemble

La gouvernance technique fournit aux clients d'impact un cadre de travail qui définit la manière de gouverner et de gérer la stabilité de la plateforme ServiceNow. Cet accélérateur Impact vise à aider les clients à établir des processus de prise de décision technique

Traduction automatique

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

ainsi que des politiques et processus de gouvernance susceptibles de faciliter des implémentations et des mises à niveau plus rapides, un développement plus fluide et une plus grande valeur grâce à une adoption améliorée des fonctionnalités.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toute autre entrée du client

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

- Examiner l'état actuel de la prise de décision technique et de la gouvernance
- Discuter du contenu des pratiques exemplaires
- Proposer des éléments de plan d'action à exécuter par le client

Livrables de gouvernance technique

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Notes de planification d'action

Séance de suivi client (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec les livrables de gouvernance technique
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de plateforme - obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Architecte de plateforme	Fournit une vue holistique de la plateforme, des processus et des autres systèmes ServiceNow, y compris de toutes les exigences politiques ou organisationnelles nécessaires.
Sponsor exécutif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow

Traduction automatique

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

Information/accès demandés

- Documents sur la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d'administration, etc.
- La gouvernance de la stratégie, la gouvernance de portefeuille et l'architecture Blueprint Impact Accelerators sont des prérequis de l'accélérateur de gouvernance technique Charte CoE
- Organigramme
- Documents de gouvernance informatique
- État actuel du plan d'architecture
- Rôles et responsabilités de l'équipe de la plateforme
- Documentation sur la politique technique (par exemple, politiques de gestion de la plateforme, vue d'ensemble des intégrations, processus de clonage, SLA)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable du développement ou de l'exécution du processus ou de la politique de gouvernance technique.

UX : examen de l'expérience de demande du catalogue

L'accélérateur Expérience utilisateur (UX) : l'expérience de demande du catalogue passe en revue votre Catalogue de services, vos formulaires et leur conception de formulaires, et identifie les domaines d'amélioration.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Expérience utilisateur (UX) : l'examen de l'expérience de demande du catalogue fournit une évaluation des formulaires et de la conception des formulaires d'un client, en commençant par une session d'introduction pour définir les attentes, examiner le périmètre et discuter de l'importance de formulaires et de catalogues bien définis. S'ensuivent des sessions ciblées de commentaires utilisateurs, au cours desquelles jusqu'à cinq utilisateurs finaux naviguent dans les demandes du catalogue sélectionnées et offrent des informations pratiques. La séance de lecture finale présente des recommandations concrètes, étayées par une présentation d'examen détaillée.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction (jusqu'à 120 minutes)

Comprend les activités suivantes :

- Examen de la portée et des attentes de l'accélérateur
- Aperçu de l'importance de formulaires et de catalogues bien définis
- Passer en revue le recrutement des participants et la sélection des éléments de catalogue

Sessions de commentaires à distance de l'utilisateur du catalogue (jusqu'à 120 minutes)

- Observez jusqu'à cinq utilisateurs finaux du catalogue naviguer dans trois à cinq demandes de catalogue sélectionnées
- Élaborer des recommandations basées sur l'expérience des utilisateurs finaux

Traduction automatique

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

Résultats de l’évaluation et lecture des recommandations (jusqu’à 180 minutes)

Présenter les recommandations basées sur l’examen et les sessions de commentaires des utilisateurs du catalogue à distance

Sorties

- Présentation de lecture de la revue de Catalogue de services
- Documentation des recommandations

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire du produit	Gère le catalogue de services ServiceNow du client.	#	
Utilisateurs finaux du catalogue	Utilise fréquemment le catalogue ou le formulaire.	#	
Responsable UX client	Responsable de la conception de l’expérience utilisateur du côté du client.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l’accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.		#

Exceptions

L’accélérateur peut se terminer prématurément si l’évaluation identifie clairement les changements requis.

UX : conception d'un centre des employés

L’accélérateur UX (User Experience) : Design for Employee Center fournit une assistance en matière de conception UX et des conseils d’experts pour aider les clients à se lancer dans la conception d’Employee Center.

Vue d’ensemble de l’accélérateur

UX : Design for Employee Center fournit une assistance consultative sur mesure en matière de conception UX, en proposant des ressources de conception, de l’inspiration pour l’interface utilisateur et des conseils d’experts auprès d’experts ServiceNow UX pour aider vos équipes de conception et d’implémentation à démarrer la conception de votre Centre des employés.

Voir Employee Center dans Centre des employés.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d’introduction (jusqu’à 1 heure)

Traduction automatique

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

Comprend les activités suivantes :

- Examen de la portée et des attentes de l'accélérateur.
- Aperçu de l'importance et de la valeur de la conception centrée sur l'utilisateur.
- Visite guidée des fonctionnalités et des options du centre des employés du système de base.

Visites facultatives, au besoin (jusqu'à 3 heures)

Le consultant UX recommandera et discutera des procédures pas à pas dirigées par le client en fonction des résultats de lancement du client, tels que la démonstration d'un portail existant, d'articles de base de connaissances ou d'éléments de catalogue.

Lecture des ressources (jusqu'à 1,5 heure)

Parcourez la présentation de lecture des ressources personnalisées d'UX Designer.

Sorties

- Guide de ressources UX
- Présentation de lecture des ressources

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire du produit	Gère le catalogue de services ServiceNow du client.	#	
Responsable UX client ou UX Designer	Responsable de la conception de l'expérience utilisateur du côté du client.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Exceptions

L'accélérateur peut se terminer prématurément si l'évaluation identifie clairement les changements requis.

UX : examen de l'expérience du portail

L'accélérateur d'examen de l'expérience du portail UX (expérience utilisateur) fournit une évaluation complète de votre Employee Center, en mettant l'accent sur la convivialité, la conception et ServiceNow les pratiques de pointe pour améliorer l'engagement global de l'expérience utilisateur.

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de l’accélérateur

UX : examen de l’expérience du portail peut améliorer l’adoption de Centre des employés en évaluant le portail par rapport ServiceNow aux pratiques exemplaires, en identifiant les problèmes UX et en fournissant des recommandations exploitables pour améliorer la conception, améliorer la satisfaction des utilisateurs et augmenter l’efficacité du portail.

Voir Employee Center dans Centre des employés.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Activités majeures

Séance d’introduction (jusqu’à 1 heure)

Comprend les éléments suivants :

- Vous recevrez un examen de la portée et des attentes de l’accélérateur.
- Nous faciliterons la collecte d’informations essentielles pour effectuer l’examen par des experts de votre ServiceNow Centre des employés, telles que l’accès au portail, la taxonomie du contenu d’exportation, etc.

Évaluation de l’expérience utilisateur actuelle d’Employee Center (jusqu’à 8 heures)

Le consultant UX effectuera un examen expert de votre Centre des employés afin d’obtenir des informations plus approfondies sur l’expérience utilisateur.

Résultats de l’évaluation et lecture des recommandations (jusqu’à 1,5 heure)

- Le consultant UX présentera les résultats de l’évaluation de votre expérience actuelle sur le portail, ainsi que des recommandations initiales d’amélioration.
- Vous aurez l’occasion de fournir des commentaires sur ces recommandations et de poser des questions de suivi.

Sorties

Lecture des résultats de l’évaluation et des recommandations.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire du produit	Gère le catalogue de services ServiceNow du client.	#	
Responsable UX client	Responsable de la conception de l’expérience utilisateur du côté du client.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l’accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.		#

Traduction automatique

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

Exceptions

L'accélérateur peut se terminer prématurément si l'évaluation identifie clairement les changements requis.

UX : révision et conception de la taxonomie

L'accélérateur de conception et d'examen de l'expérience utilisateur (UX) optimise la structure du contenu et la navigation dans votre portail, en mettant l'accent sur la base de connaissances et le catalogue pour améliorer la convivialité et aider les utilisateurs à trouver facilement les informations correctes.

Vue d'ensemble

UX : Taxonomy Review & Design est conçu pour améliorer la navigation et la structure du contenu du portail afin d'améliorer la convivialité et d'optimiser les connaissances du portail et les sections de catalogue afin de trouver facilement des informations.

L'accélérateur est divisé en trois phases principales : Diagnostic, Exécution et Examen.

- Diagnostic : évalue les besoins du client pour sa taxonomie future
- Exécuter : mène des activités pour faciliter la création de la taxonomie souhaitée
- Examen : Examine les résultats et les prochaines étapes

L'accélérateur diffère légèrement si votre organisation dispose d'une taxonomie existante que vous souhaitez utiliser ou si elle commence sans base de référence existante. Voir Portal Browse Taxonomy widget pour plus d'informations sur la taxonomie.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction (jusqu'à 2 heures)

Comprend les activités suivantes :

- Examen de la portée et des attentes de l'accélérateur
- Vue d'ensemble des responsabilités du client
- Récapitulatif et validation des objectifs et des informations clés

Évaluation du contenu (jusqu'à 4 heures)

Au cours de cette session, les consultants UX peuvent recommander et discuter des éléments suivants en fonction de l'étape où vous vous trouvez dans le parcours de mise en œuvre :

- Effectuer une analyse de l'état actuel
- Discutez des recherches et des commentaires antérieurs
- Examiner les aperçus et les analyses pertinents
- Modèles de taxonomie du système de base actuel

Exécuter des activités UX (jusqu'à 8 heures)

Traduction automatique

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

Au cours de cette étape, les consultants UX dirigent le processus d'aide au développement de votre taxonomie. En fonction de l'étape où vous vous trouvez dans le parcours d'implémentation, les consultants UX peuvent recommander et mener les activités suivantes :

- Évaluer les besoins du client
- Collaborer avec les clients pour créer, recruter et lancer une étude de recherche en taxonomie, le cas échéant
- Envoyer le test au client pour distribution aux participants souhaités
- Collecter et analyser les résultats
- Guider les clients vers une première ébauche de la taxonomie

Lecture des recommandations (jusqu'à 2 heures)

Au cours de cette étape, les consultants UX animent une séance de lecture pour présenter les résultats et les recommandations.

- Examiner les constatations et les recommandations
- Fournir les prochaines étapes et le plan d'action

Sorties

Présentation des résultats de taxonomie et de la lecture des recommandations

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire du produit (obligatoire)	Gère le portail du ServiceNow client.
Utilisateurs finaux du portail (recommandé)	Utilise fréquemment le portail du ServiceNow client.
Responsable UX client (recommandé)	Responsable de la conception de l'expérience utilisateur du côté du client.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow Impact coaching de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

L'accélérateur peut se terminer prématurément si l'évaluation identifie clairement les changements requis.

Traduction automatique

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

UX : pourquoi c'est important et comment l'appliquer

L'accélérateur UX : pourquoi c'est important et comment l'appliquer prend des exemples directement de votre instance pour démontrer comment l'amélioration de l'expérience utilisateur peut influencer directement le succès de votre ServiceNow investissement.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

L'expérience utilisateur (UX) est cruciale pour maximiser la valeur de votre investissement ServiceNow, car elle garantit que les workflows, les interfaces et les outils sont intuitifs, efficaces et agréables pour tous les utilisateurs. Une expérience utilisateur forte augmente les taux d'adoption, réduit les erreurs et favorise le succès du libre-service, en permettant aux employés et aux clients d'interagir de manière transparente avec la plateforme. En donnant la priorité à l'UX, les organisations peuvent libérer tout le potentiel de la ServiceNow plateforme, offrant un retour sur investissement mesurable grâce à une productivité, une satisfaction et une efficacité opérationnelle améliorées.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction (jusqu'à 60 minutes)

Comprend les activités suivantes :

- Examen de la portée et des attentes de l'accélérateur
- Passez en revue vos objectifs UX et ce dont vous avez besoin pour réussir
- Étapes suivantes

Présentation UX (jusqu'à 120 minutes)

Cette présentation comprend deux sections.

La première partie examine les points suivants :

- Pourquoi l'UX est-il important ?
- L'UX par rapport au design : similitudes et différences
- Concepts et termes UX expliqués et appliqués aux idées de tous les jours

.

La deuxième partie examine les points suivants :

- Pourquoi l'expérience utilisateur est importante pour vos produits et profils ServiceNow
- Une présentation d'exemples tirés directement de votre instance unique pour démontrer comment l'UX améliorerait plusieurs domaines de votre ServiceNow AI Platform

.

Sorties

Contenu couvert dans la présentation UX

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Responsable UX client	Responsable de la conception de l'expérience utilisateur du côté du client.		#

Exceptions

- L'accélérateur peut se terminer prématurément si l'évaluation identifie clairement les changements requis.
- ServiceNow les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre ou de la gestion de la plateforme ServiceNow.

Accélérateurs de stratégies

Utilisez les accélérateurs de stratégie pour approfondir les bonnes pratiques organisationnelles et de gouvernance avec la plateforme et améliorer les compétences de votre équipe afin de maintenir les performances de l'entreprise et de favoriser la ServiceNow réussite.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l'accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d'un package à l'autre. Tous les accélérateurs ne sont pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
-  = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l'accélérateur
-  = Comprend des fonctionnalités uniques supplémentaires spécifiques à l'accélérateur

Sous-catalogue de l'accélérateur de stratégie

Accélérateur	Package guidé	Guided + Valeur stratégique	Package avancé	Package total	Environnemen restreints et protégés
Centre d'Excellence et Conception de l'innovation		#	#		

Traduction automatique

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

servicenow

Sous-catalogue de l'accélérateur de stratégie (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Valeur stratégique	Package avancé	Package total	Environnemen restreints et protégés
Accélérateur d'évaluation de la maturité du centre d'excellence et de l'innovation		#	#	#	
Engagement des champions		#	#	✓	
Conception d'un programme de développement des citoyens		#	#	#	
Stratégie de financement influençant CoEI		#	#	#	
Évaluation de la maturité du produit Customer Service Management		#	#	#	
Développer une stratégie partenaire		#	#	✓	
Évaluation de la maturité HRSD		#	#	#	
Évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques		#	#	#	
Évaluation de la maturité ITOM			#	#	
Évaluation de la maturité ITSM		#	#	#	
Évaluation de la maturité LSD		#	#	#	
Rapport sur la valeur à la demande	#	(✓)			
Gouvernance de portefeuille		#	#	#	
Évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management		#	#	#	
Gouvernance ServiceNow				#	
Évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels		#	#	#	
Révision des effectifs et des rôles		#	#	✓	
Gouvernance de la stratégie		#	#	#	
Évaluation de l'état de préparation à la réussite (SRA)		#	#	#	

Traduction automatique

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

Sous-catalogue de l'accélérateur de stratégie (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided + Valeur stratégique	Package avancé	Package total	Environnemen restreints et protégés
Potentiel de valeur		#	#	#	✓
Vision et stratégie		#	#	#	

Centre d'Excellence et Conception de l'innovation

L'accélérateur du Centre d'excellence et de conception de l'innovation (CoEI) fournit des conseils sur la création de votre ServiceNow CoEI.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

La conception du centre d'excellence et d'innovation (CoEI) fournit aux clients d'Impact un contenu de pratiques de pointe ainsi que des conseils et un soutien prescriptifs pour créer un CoEI au sein de leur organisation. Cet accélérateur vise à aider les clients à utiliser un CoEI comme un moyen de réaliser et d'accélérer la valeur qu'ils reçoivent de leur ServiceNow plateforme.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Expliquer le concept d'un ServiceNow CoEI et son importance
- Partager des ressources et attribuer des lectures
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées
- Configurer un plan d'évaluation

Ateliers de découverte des clients (jusqu'à 12 heures)

- Examinez comment la structure organisationnelle actuelle du CoEI répond à vos besoins
- Aider à cerner les lacunes potentielles dans la structure organisationnelle actuelle du CoEI
- Élaborer une structure organisationnelle CoEI recommandée

Diagramme CoEI

Diagramme de la structure organisationnelle CoEI recommandée

Séance d'évaluation client (jusqu'à 60 minutes)

- Examiner le livrable du diagramme CoEI
- Examiner les rôles et responsabilités fonctionnels recommandés

Traduction automatique

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

Atelier sur le plan de mise en œuvre (jusqu'à 2 heures)

- Élaborer conjointement un plan de mise en œuvre de la structure CoEI recommandée
- Aperçu des ressources et des risques
- Aide pour mesurer les progrès et l'efficacité du plan

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif (obligatoire)	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Propriétaire du processus (obligatoire)	S'approprie le processus en cours d'examen.

Informations / Accès demandés

- Organigramme et rôles et responsabilités
- Diagrammes RACI
- Document de la Charte et/ou des principes directeurs

Exceptions

ServiceNow ne sont pas responsables de la mise en œuvre ou de la gestion de la ServiceNow CoEI.

Accélérateur d'évaluation de la maturité du centre d'excellence et de l'innovation

Cet accélérateur d'évaluation de la maturité du centre d'excellence et d'innovation (CoEI) fournit un aperçu de votre niveau de maturité CoEI actuel ServiceNow et des recommandations ciblées en fonction du niveau de maturité actuel.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité du centre d'excellence et de l'innovation fournit aux Impact clients un contenu sur les pratiques de pointe ainsi que des conseils et un soutien prescriptifs pour évaluer la maturité de leur centre d'excellence et d'innovation.

Voir https://www.servicenow.com/success/playbook/center-excellence-innovation-coei.html pour plus d'informations sur le ServiceNow CoEI.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Traduction automatique

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

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 2 heures)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Expliquer le concept de l'évaluation de la ServiceNow maturité du CoEI et son importance
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées
- Configurer un plan pour l'évaluation

Questionnaire d'évaluation de la maturité CoEI

Les participants à l'évaluation remplissent le questionnaire de maturité CoEI de manière indépendante

Analyse des résultats du questionnaire (temps nécessaire par équipe Impact)

L'équipe Impact effectue ce qui suit :

- Examine et analyse les résultats du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Planifie une séance de lecture pour discuter des résultats et des recommandations

Session de lecture des recommandations de l'évaluation de la maturité CoEI (jusqu'à 2 heures)

L'équipe Impact effectue ce qui suit :

- Présente les résultats de l'évaluation
- Examine les recommandations ciblées
- Fournit un plan et des ressources suggérés

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Propriétaire du processus (recommandé)	S'approprie le processus en cours d'examen.
Experts techniques (obligatoire)	Inclut les personnes au sein de votre organisation qui effectueront l'évaluation. Leurs responsabilités sont les suivantes :

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	• Terminer l'évaluation avant la date limite convenue • Posez vos questions ou préoccupations dès que possible

Informations / Accès demandés

- Organigramme et rôles et responsabilités
- Diagrammes RACI
- Document de la Charte et/ou des principes directeurs

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre ou de la gestion de CoEI ServiceNow .

Accélérateur de préparation à l'examen de certification

Préparation de l'examen de certification technique

Vue d'ensemble

Accélérateur de préparation à l'examen de certification propose aux Impact clients des cours à la demande (y compris des cours de préparation à la certification générale et Mainline*) et un accès à distance à un ServiceNow professionnel de la formation pour des questions et réponses sur des catégories de certification technique spécifiques. Il vise à aider à augmenter les taux de réussite des clients aux ServiceNow examens de certification technique.

* Une « certification Mainline » est un ServiceNow examen surveillé sanctionné par une certification CSA, CIS, CAD ou CAS. Les certifications Mainline doivent ensuite être renouvelées deux fois par an à chaque version via un examen Delta en ligne.

Ce que vous obtenez

Cours sur demande « Démarrer avec la certification »

Ce cours préparatoire donne un aperçu de ce à quoi s'attendre et de ce qu'il faut faire lors de la préparation d'un examen de ServiceNow certification technique. Une fois accordé, le client aura accès au cours pendant 30 jours.

Cours de préparation à l'examen de certification

Cours à la demande correspondant aux certifications Mainline spécifiques auxquelles le client se prépare. Ces cours spécifiques à la certification fournissent un aperçu de ce qu'il faut étudier et des exemples de questions pour préparer l'examen. Une fois accordé, l'équipe Impact fournira au client des instructions pour accéder au cours applicable, auquel le client aura accès pendant 30 jours.

Choisissez parmi les cours à la demande suivants :

Informatique

Traduction automatique

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

- Spécialiste d’implémentation certifié : Application Portfolio Management
- Spécialiste d’implémentation certifié : Cloud Provisioning and Governance
- Spécialiste d'implémentation certifié : Discovery
- Spécialiste d'implémentation certifié : Event Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Hardware Asset Management
- Spécialiste d’implémentation certifié : IT Service Management
- Spécialiste d’implémentation certifié : Project Portfolio Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Service Mapping
- Spécialiste d’implémentation certifié : Fournisseur de service
- Spécialiste d’implémentation certifié : Software Asset Management

Sécurité

- Spécialiste d’implémentation certifié : Risk and Compliance
- Spécialiste d'implémentation certifié : Security Incident Response
- Spécialiste d’implémentation certifié : Vendor Risk Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Vulnerability Response

Service client

- Spécialiste d'implémentation certifié : Customer Service Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Field Service Management

Ressources humaines

Spécialiste d’implémentation certifié : Human Resources

Développement d’applications de plateforme

- Administrateur système certifié
- Développeur d'application certifié
- Spécialiste de l'application Performance Analytics certifié

Session client virtuelle pendant les heures de bureau (jusqu’à 60 minutes)

Un ServiceNow professionnel de la formation présentera le plan d’examen de certification, approfondira les objectifs d’apprentissage et fournira des exemples de questions pratiques aux apprenants.

Les sessions sont programmées en fonction de la capacité du cours et par domaine d’activité : ITSM/ITAM, ITBM, Sécurité/GRC, RH, CSM, Plateforme.

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Tout membre du personnel du Client qui se prépare à un examen de ServiceNow certification technique peut bénéficier de cet accélérateur. Les sessions client Virtual Office Hour peuvent inclure jusqu'à 50 participants au total (en fonction de la disponibilité des places).

Information/accès demandés

N/A – Aucun accès supplémentaire aux informations ou aux données n'est demandé.

Exceptions

ServiceNow ne garantit pas une augmentation des taux de réussite aux examens de certification.

Engagement des champions

Les accélérateurs d'engagement des champions fournissent des informations sur l'engagement des champions.

Engagement des champions : avancé

Conseils pour communiquer efficacement la valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow.

Vue d'ensemble

L'engagement des champions fournit aux champions des clients d'impact du contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour communiquer efficacement la proposition de valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow au sein de leurs organisations. L'engagement des champions comprend l'activation pour un champion.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable de l'engagement des champions
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toute autre entrée du client liée à l'activité du champion

Séance de travail client (jusqu'à 5 heures)

Réunions clients pour discuter :

- Activité actuelle du champion
- Options d'activité de champion
- Finalisation d'un plan pour les champions

Livrable de l'engagement des champions

Traduction automatique

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

Un plan de champion documenté qui définit ce à quoi le champion peut participer et accomplir (à l'interne au sein de son organisation et à l'externe) au cours de la prochaine année.

Séance de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur le plan pour les champions
- Fournir des conseils supplémentaires sur l'activité des champions

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif - obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow

Informations / Accès demandés

- Objectifs de la plateforme ServiceNow
- Plan stratégique informatique
- Points sensibles, moteurs de l'activité et résultats commerciaux souhaités

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du plan Champion.

Engagement des champions : total

Conseils pour communiquer efficacement la valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow.

Vue d'ensemble

L'engagement des champions fournit aux champions des clients d'impact du contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour communiquer efficacement la proposition de valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow au sein de leurs organisations. L'engagement des champions inclut l'activation pour trois champions.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

Traduction automatique

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

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable de l'engagement des champions
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toute autre entrée du client liée à l'activité du champion

Séance de travail client (jusqu'à 5 heures)

Réunions clients pour discuter :

- Activité actuelle du champion
- Options d'activité de champion
- Finalisation d'un plan pour les champions

Livrable de l'engagement des champions

Un plan de champion documenté qui définit ce à quoi le champion peut participer et accomplir (à l'interne au sein de son organisation et à l'externe) au cours de la prochaine année.

Séance de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur le plan pour les champions
- Fournir des conseils supplémentaires sur l'activité des champions

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif - obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow

Informations / Accès demandés

- Objectifs de la plateforme ServiceNow
- Plan stratégique informatique
- Points sensibles, moteurs de l'activité et résultats commerciaux souhaités

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du plan Champion.

Conception d'un programme de développement des citoyens

Fournit des conseils prescriptifs sur l'activation du développement citoyen pour votre ServiceNow plateforme.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble

L'accélérateur de conception de programmes de développement citoyen fournit aux Impact clients des conseils prescriptifs pour développer efficacement un programme de développement citoyen pour la ServiceNow plateforme. ServiceNow permet aux non-codeurs, appelés développeurs citoyens, de créer de nouvelles applications et de nouveaux flux de travail sans avoir de connaissances préalables en codage à l'aide du développement low-code.

Cet accélérateur comprend des ateliers visant à évaluer et à créer une liste prioritaire de candidats au développement citoyen, à déterminer la sélection et la formation requises pour eux, et à évaluer la gouvernance opérationnelle et technique afin d'identifier les ajustements nécessaires.

Pour plus d'informations sur le développement citoyen et le développement low-code, reportez-vous à la section Exploring App Engine Studio .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Réunion de lancement

Réunion de planification de l'atelier

Atelier de développement citoyen #1 - vision, plan et orientation

- Liste des candidats classés par ordre de priorité et cas d'utilisation potentiels déterminés
- Proposition de valeur
- Messages de marketing et de sensibilisation
- Plan de recrutement
- Chronologie d'implémentation initiale
- Élaborer un échéancier initial de mise en œuvre
- Mener le questionnaire sur la maturité de l'adoption du développement citoyen

Atelier de développement citoyen #2 - habiliter et habiliter

Examinez les points suivants :

- Programme de formation – ServiceNow et allocations clients
- Modèle de support et responsabilités
- Processus de réception de demande

Atelier de développement citoyen #3 - établir des garde-fous

- Architecture d'instance
- Considérations et normes de conception
- Modèle de sécurité pour les développeurs
- Modèle de cycle de vie de l'application
- Normes de test

Traduction automatique

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

- Norme d’examen de l’application
- Ressources supplémentaires de la boîte à outils

La présentation de lecture et les actifs de développement citoyen de support sont livrés au client.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif (obligatoire)	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Architecte de plateforme (obligatoire)	Fournit une vue globale de la ServiceNow plateforme, des processus et des autres systèmes, y compris de toutes les exigences politiques ou organisationnelles nécessaires.
Propriétaire du programme de développement citoyen	Gère l’ensemble du programme de développement citoyen.

Prérequis

Les prérequis suivants sont requis :

- Identification des acteurs clés
- ServiceNow Propriétaire de plateforme requis
- Licence et produits App Engine installés et configurés

Exceptions

Cet Impact accélérateur, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de Impact données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints.

ServiceNow n’est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations d’App Engine sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Stratégie de financement influençant CoEI

L’accélérateur de stratégie de financement du Centre d’excellence et d’innovation (CoEI) conseille les clients d’Impact sur la façon d’identifier et de développer une approche stratégique de financement CoEI.

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de l’accélérateur

CoEI Funding Strategy Accelerator Accelerator fournit aux clients d’Impact un contenu de pratiques de pointe ainsi que des conseils et un soutien prescriptifs pour élaborer un modèle de financement au sein de leur organisation. Cet accélérateur vise à vous aider à utiliser la stratégie de financement de CoEI comme un moyen de réaliser et d’accélérer la valeur reçue des produits ServiceNow.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Réunion de lancement (jusqu’à 60 minutes)

- Examiner la portée et les attentes de l’accélérateur
- Vue d’ensemble des responsabilités du client
- Récapitulatif et validation des objectifs et des informations clés

Présentation et évaluation du modèle de financement (jusqu’à 180 minutes)

- Examiner les différents modèles de financement
- Discuter des avantages des différents types de modèles de financement
- Sélectionner le cadre de travail du modèle de financement à personnaliser

Atelier de personnalisation du modèle de financement (jusqu’à 180 minutes)

Passez en revue les différentes activités nécessaires pour personnaliser le modèle que vous avez sélectionné afin de mener à bien votre stratégie de financement

Lecture des recommandations (jusqu’à 60 minutes)

- Présenter un modèle de financement personnalisé et des ressources de support à mettre en œuvre
- Répondre à des questions supplémentaires
- Passez en revue la façon d’utiliser les outils fournis dans le transfert, tels que le suivi des coûts

Sorties

- Stratégie de financement personnalisée, y compris un aperçu du modèle de financement choisi et du plan d’allocation budgétaire
- Modèles et cadres de travail de modèle de financement personnalisables (centralisé, décentralisé et hybride)
- Principes directeurs pour aider à faire évoluer la CoEI en donnant la priorité à la croissance (gouvernance, OCM)
- Recommandation de suivi sur d’autres accélérateurs d’impact liés à votre stratégie de financement

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Changer les pistes	Gère le programme d'activation du ServiceNow changement du client	#	
Responsables de la communication	Rédige et publie les communications internes du client	#	
Agent de conformité et d'audit	Responsable de la conformité, de la gestion des risques et de la procédure d'audit	#	
Propriétaire de la plateforme	• Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme • Assure la direction et la supervision des administrateurs système • Veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme. ,	#	
Pistes de processus	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable	#	
Propriétaires de processus ou de services	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business qui est chargé de s'assurer qu'un processus ou un service, tel qu'un incident, un changement ou l'intégration des employés, est adapté à son objectif	#	
Propriétaires des processus	• Possède un ou plusieurs processus liés au service ou à un processus auxiliaire • Définit le flux de processus, par exemple les processus auxiliaires tels que la gestion des incidents ITSM, la gestion des changements ITSM, l'intégration des employés RH ou les demandes de gestion du service clientèle	#	
Pistes de génération de rapports	Rencontre le consultant de l'accélérateur d'impact ServiceNow , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement	#	
Suite exécutive : CTO ou DSI	Responsable de la feuille de route globale ServiceNow		#
Administrateur de la plateforme	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme		#

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
ServiceNow Responsable du développement	Dirige le développement sur la ServiceNow plateforme		#
ServiceNow Responsable de l'équipe de développement	Dirige le développement sur la ServiceNow plateforme		#
ServiceNow Architecte de plateforme (PA)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow		#
Experts techniques (SME)	Experts techniques (SME)		#
Administrateurs système	• Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme • Assure la maintenance des applications, gère le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications • Contribue aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités		#
Responsable du conseil d'administration de la gouvernance technique	Dirige le comité de gouvernance technique qui établit les politiques et procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la publication		#

Informations / Accès demandés

- Organigramme et rôles et responsabilités
- Diagrammes RACI
- Document de la Charte et/ou des principes directeurs

Exceptions

ServiceNow ne sont pas responsables de la mise en œuvre ou de la gestion de la ServiceNow CoEI.

Évaluation de la maturité du produit Customer Service Management

L'accélérateur d'évaluation de la maturité du produit Customer Service Management (CSM) fournit un aperçu de votre niveau de maturité CSM actuel ServiceNow et des recommandations ciblées en fonction du niveau de maturité actuel.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité du produit Customer Service Management (CSM) fournit aux Impact clients un aperçu de la maturité de l'adoption de CSM et de la valeur de leur

Traduction automatique

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

ServiceNow plateforme. Voir Exploring Customer Service Management pour plus d'informations sur CSM.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Session de lancement de l'évaluation de la maturité CSM (jusqu'à 2 heures)

Fournit les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'évaluation de la maturité CSM
- Attentes et activités en matière d'engagement
- Vue d'ensemble des rôles et responsabilités clés
- Conseils pour choisir les participants à l'évaluation

Questionnaire d'évaluation de la maturité CSM

Les participants à l'évaluation rempliront le questionnaire de maturité CSM de manière indépendante.

Analyse des résultats du questionnaire (temps nécessaire par Impact équipe)

L'équipe Impact :

- Examiner et analyser les scores du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Planifiez une séance de lecture pour discuter des résultats et des recommandations

Session de lecture des recommandations de l'évaluation de la maturité CSM (jusqu'à 2 heures)

L'équipe Impact :

- Présentation des résultats de l'évaluation
- Discussion des recommandations ciblées
- Fournir un plan et des ressources suggérés

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme. En ce qui concerne l'évaluation de la maturité du gestionnaire du service à la clientèle, cette personne est la personne-ressource principale pour la durée de l'engagement et s'acquitte des responsabilités suivantes :

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	• Rassemble et partage la liste des participants à l'évaluation • Garantit l'achèvement de l'évaluation par les participants • Fournit un parrainage pour les résultats basés sur les recommandations
Experts techniques (obligatoire)	Inclut les personnes au sein de votre organisation qui effectueront l'évaluation. Leurs responsabilités sont les suivantes : • Terminer l'évaluation avant la date limite convenue • Posez vos questions ou préoccupations dès que possible

Informations / Accès demandés

N/A

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de Impact données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations CSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Développer une stratégie partenaire

Les accélérateurs de stratégie de développement des partenaires fournissent des conseils sur la recherche et l'évaluation de partenaires efficaces.

Développer une stratégie partenaire – Avancé

Conseils sur la recherche et l'évaluation de partenaires efficaces

Vue d'ensemble

Develop Partner Strategy fournit aux clients d'impact des conseils pour identifier et évaluer un partenaire d'implémentation ServiceNow aligné sur leurs objectifs et possédant l'expertise nécessaire pour les aider à atteindre le résultat cible.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions de découverte client (jusqu'à 5 heures au total)

Traduction automatique

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

Réunions clients pour discuter :

- Performance des partenaires existants
- Besoins actuels des partenaires
- Plan visant à aider le client à identifier et à évaluer des partenaires pour un résultat cible

Livrable de la stratégie de partenariat

Recommandations documentées pour aider le client à identifier et à évaluer les partenaires pour le résultat cible.

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec le plan de partenariat
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif - obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow
Personne concernée par l'exécutif principal : obligatoire	Responsable de la sélection et de la gestion du partenaire.

Informations / Accès demandés

- Feuilles de route d'implémentation
- Relation(s) existante(s) de partenaire
- Appel d'offres en attente émis par le client (réponses des partenaires à ne pas partager avec ServiceNow)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'évaluation, de l'identification, de la sélection, de l'activation ou de la gestion des partenaires.

Développement d'une stratégie partenaire : total

Conseils sur la recherche et l'évaluation de partenaires efficaces

Vue d'ensemble

Develop Partner Strategy fournit aux clients d'impact des conseils pour identifier, évaluer et sélectionner un partenaire d'implémentation ServiceNow aligné sur leurs objectifs et possédant l'expertise nécessaire pour les aider à tirer parti de leur investissement ServiceNow.

Traduction automatique

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

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions de découverte client (jusqu'à 10 heures au total)

Réunions clients pour discuter :

- Maturité de la fonction de gestion des partenaires
- Performance des partenaires existants
- Attentes à l'égard de toute nouvelle relation avec les partenaires
- Amélioration des processus de sélection et de gestion des partenaires

Livrable de la stratégie de partenariat

- Lecture de l'analyse sur l'état actuel de la fonction de gestion des partenaires
- Recommandations documentées sur la façon de modifier et/ou d'améliorer les processus de sélection et de gestion des partenaires

Session de suivi client (jusqu'à 20 heures au total)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec le livrable de la stratégie des partenaires
- Offrir des conseils sur la gestion des partenaires du client, au besoin

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif - obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow
Personne concernée par l'exécutif principal : obligatoire	Responsable de la sélection et de la gestion du partenaire.

Traduction automatique

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

Informations / Accès demandés

- Feuilles de route d'implémentation
- Relation(s) existante(s) de partenaire
- Appel d'offres en attente émis par le client (réponses des partenaires à ne pas partager avec ServiceNow)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'évaluation, de l'identification, de la sélection, de l'activation ou de la gestion des partenaires.

Évaluation de la maturité HRSD

Cet accélérateur fournit des conseils sur la maturité actuelle de votre processus et fonction de Prestation de services RH (HRSD) dans votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

L'accélérateur d'évaluation de la maturité HRSD fournit une compréhension de base de la maturité liée aux résultats commerciaux pilotés. L'accélérateur vise à évaluer les lacunes de la mise en œuvre de votre produit HRSD en fonction des cas d'utilisation de votre entreprise et à formuler des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire ensuite pour libérer davantage de valeur dans la plateforme.

Toutes les applications et fonctionnalités HRSD sont incluses dans le périmètre, y compris Ticket et knowledge, Centre et portail des employés, Événements de cycle de vie/Intégration/Parcours, Gestion des documents d'employés, Intégrations HCM et des fonctionnalités spécifiques du magasin, telles que Manager Hub. Voir HR Service Delivery pour plus d'informations sur les applications HRSD.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Vue d'ensemble de l'apprentissage (jusqu'à 90 minutes)

- Décrivez et présentez l'accélérateur pour expliquer le processus d'évaluation
- Réaliser le questionnaire sur la maturité de l'adoption HRSD

Rapport d'évaluation de la maturité HSRD

Le rapport d'évaluation est le résultat du questionnaire et des commentaires de nos dirigeants de HRSD et comprend les éléments suivants :

- Score de maturité
- Les cinq principales recommandations de fonctionnalités de produit non adoptées dans le modèle standard NowCreate ramper/marcher/courir
- Initiatives ou accélérateurs d'impact supplémentaires à mener, ou recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Lecture client (jusqu'à 90 minutes)

Traduction automatique

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

- Fournir un rapport d’évaluation de la maturité HRSD
- Examiner le rapport d’évaluation de la maturité HRSD
  - Possibilité de questions et réponses relatives à l’évaluation de la maturité HRSD
  - Discuter d’une ébauche de feuille de route pour l’adoption

Séance de suivi client (en option sur demande du client – jusqu’à 60 minutes)

- Examiner la progression du client
- Identifier les ressources supplémentaires pour atteindre les objectifs du client
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateurs système et administrateurs HRSD (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable du reporting (recommandé)	Rencontre le consultant de l’accélérateur ServiceNow Impact , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l’engagement.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des activités de ServiceNow Impact l’accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.
Développeurs (facultatif)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Personnes concernées de l’entreprise (facultatif)	Propriétaires de secteurs d’activité en dehors des RH.

Informations / Accès demandés

Nous demandons que le client remplisse le questionnaire de maturité HRSD pratiquement deux semaines avant la lecture du client.

Exceptions

Cet Impact accélérateur n’inclut pas d’examen technique du HRSD.

Traduction automatique

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

L'outil n'est pas automatisé et ne propose pas de recommandations automatisées. L'évaluation d'autres capacités d'EWF au-delà du HRSD n'est pas incluse.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations formulées sur la base de l'évaluation de la maturité de HR Service Delivery.

Évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques

L'accélérateur d'évaluation de la maturité de la gestion intégrée des risques (IRM) fournit des conseils sur l'optimisation des ressources disponibles avec l'IRM.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité de Gestion intégrée des risques fournit aux Impact clients des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse de la maturité de leur ServiceNow IRM d'instance. L'évaluation vise à vous aider à rationaliser l'organisation des tâches complexes de plusieurs programmes, processus, opérations et projets et à créer une vue d'ensemble des projets en tant qu'entité unique pour aider à les hiérarchiser et à les séquencer pour des retours commerciaux optimaux.

ServiceNow IRM est une solution de gestion intégrée des risques qui vous permet de gérer les risques dans l'ensemble de l'entreprise. L'automatisation et la surveillance continue garantissent une vue en temps réel de la conformité et des risques, pour une prise de décision éclairée et des performances accrues.

Pour plus d'informations sur IRM, reportez-vous à la section Integrating Risk Management with other applications .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance de lancement de l'évaluation de la maturité IRM (jusqu'à 120 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Questionnaire d'évaluation de la maturité SAM

Les participants à l'évaluation sont invités à remplir de manière indépendante un questionnaire d'évaluation de la maturité IRM prédéfini qui pose des questions ciblées afin d'évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit IRM.

Analyse des résultats du questionnaire (temps au besoin déterminé par l'équipe Impact)

L'équipe Impact effectue les tâches suivantes :

- Examine et analyse les résultats du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Fournit des conseils qui vous aident à comprendre comment maximiser au mieux votre investissement dans votre produit IRM

Rapport d'évaluation de la maturité IRM

Le rapport d'évaluation est le résultat du questionnaire et des commentaires des dirigeants de l'IRM ServiceNow et comprend les éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Score de maturité
- Les cinq principales recommandations de fonctionnalités de produit non adoptées pour l'IRM
- Initiatives ou accélérateurs d'impact supplémentaires à mener, ou recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Séance de lecture client (jusqu'à 120 minutes)

- Fournissez le rapport d'évaluation de la maturité IRM
- Passez en revue le rapport d'évaluation de la maturité IRM :
- ◦ Présenter les résultats de l'évaluation
  - ◦ Discuter des recommandations ciblées
  - ◦ Fournir un plan et des ressources suggérés pour vous aider à décider des recommandations à mettre en œuvre

Séance de suivi (jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'évaluation de la maturité IRM

Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'exécution du plan fourni.

Évaluation de la maturité ITOM

Cet accélérateur fournit des conseils sur le réglage fin de votre gestion des opérations IT sur la ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

L'accélérateur d'évaluation de la maturité ITOM fournit une compréhension de base de la maturité liée aux résultats commerciaux. L'accélérateur vise à évaluer les lacunes dans la mise en œuvre de votre produit ITOM en fonction des cas d'utilisation de votre entreprise,

Traduction automatique

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

avec des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire ensuite et libérer davantage de valeur dans la plateforme. L'évaluation IT Operations Management (ITOM) fournit aux clients Impact existants des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse de la maturité de leur ServiceNow instance.

Cette initiative est disponible pour les packages tels que Impact Advanced et Impact Total, ainsi que pour le package guidé et la Impact valeur stratégique, en tant que module complémentaire.

Ce que vous obtenez

Session de lancement de l'évaluation de la maturité ITOM (jusqu'à 120 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Questionnaire d'évaluation de la maturité ITOM

Les participants à l'évaluation sont invités à remplir de manière indépendante un questionnaire d'évaluation de la maturité ITOM prédéfini qui pose des questions ciblées afin d'évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit ITOM.

Analyse des résultats du questionnaire (temps au besoin déterminé par l'équipe Impact)

L'équipe Impact effectue ce qui suit :

- Examine et analyse les résultats du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Fournit des conseils qui vous aident à comprendre comment maximiser au mieux votre investissement dans les produits ITOM

Rapport d'évaluation de la maturité ITOM

Le rapport d'évaluation est le résultat du questionnaire et des contributions des responsables ITOM ServiceNow et comprend les éléments suivants :

- Score de maturité
- Les cinq principales recommandations de fonctionnalités de produit non adoptées pour ITOM
- Initiatives ou accélérateurs d'impact supplémentaires à mener, ou recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Séance de lecture client (jusqu'à 120 min)

- Fournissez le rapport d'évaluation de la maturité ITOM
- Passez en revue le rapport d'évaluation de la maturité ITOM :
  - Présenter les résultats de l'évaluation
  - Discuter de la recommandation ciblée
  - Fournir un plan et des ressources suggérés pour vous aider à décider des recommandations à mettre en œuvre

Séance de suivi (jusqu'à 60 min)

Traduction automatique

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

- Opportunité de questions-réponses en lien avec l'évaluation de la maturité ITOM.
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Recommandé
Contact client principal, PMO	Cette personne est la personne-ressource principale pour la durée de l'engagement et s'acquitte des responsabilités suivantes : • Rassemble et partage la liste des participants à l'évaluation. • Garantit l'achèvement de l'évaluation par les participants. • Fournit un parrainage pour les résultats basés sur les recommandations.	#	
Participants à l'évaluation	Il s'agit des personnes au sein de votre organisation qui effectueront l'évaluation et s'acquitteront des responsabilités suivantes : • Termine l'évaluation avant la date limite convenue. • Soulève toute question ou préoccupation dès que possible.	#	

Information/accès demandés

Nous demandons au client de remplir le questionnaire en ligne sur la maturité ITOM au moins deux semaines avant la lecture du client.

Exclusions

Cet accélérateur d'impact n'inclut pas d'examen technique d'ITOM. Cet outil n'est pas automatisé et ne propose pas de recommandations automatisées. L'évaluation d'autres capacités au-delà d'ITOM n'est pas incluse.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'évaluation de la maturité ITOM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Évaluation de la maturité ITSM

Fournit des conseils sur la maturité actuelle des processus et des fonctions ITSM, avec des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire ensuite pour libérer davantage de valeur dans la plateforme.

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de l’accélérateur

L’évaluation de la maturité ITSM fournit un accélérateur d’adoption d’ITSM tout-en-un, fournissant aux clients un instantané de la maturité actuelle de leurs processus et des recommandations sur ce qu’il faut faire ensuite pour améliorer le retour sur valeur au sein de la plateforme.

Ce que vous obtenez

Vue d’ensemble de l’apprentissage (jusqu’à 60 min)

- Décrire et présenter l’accélérateur
- Questionnaire de maturité

Rapport d’évaluation de la maturité ITSM

Le rapport d’évaluation de la maturité ITSM comprend :

- Score de maturité
- Les « cinq principales recommandations » fondées sur les pratiques de pointe de ServiceNow
- Contenu, accélérateurs et étapes suivantes, le cas échéant
- Lecture Excel de la liste complète des recommandations

Lecture client (jusqu’à 90 minutes)

- Remettre un rapport d’évaluation de la maturité ITSM
- Examiner le rapport d’évaluation de la maturité ITSM

Séance de suivi client (en option sur demande du client – jusqu’à 60 minutes)

- Examiner la progression du client
- Identifier toutes les ressources supplémentaires pour atteindre les objectifs du client
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Propriétaire du processus : obligatoire	S’approprie le processus en cours d’examen.
Gestion du centre de services IT : obligatoire	Remplir le questionnaire d’évaluation de la maturité

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Experts en la matière – Recommandé	Remplir le questionnaire d'évaluation de la maturité

Informations / Accès demandés

Le questionnaire de maturité ITSM est rempli par le client au moins deux semaines avant la lecture du client, qui est fournie par ServiceNow.

Exceptions

Cet accélérateur est limité aux options suivantes dans ITSM :

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Request Management
- Gestion des changements
- Gestion de l'amélioration continue
- Centre de services
- Fondations CSDM

Évaluation de la maturité LSD

Cet accélérateur fournit des conseils sur le réglage fin de votre Legal Service Delivery (LSD) sur la ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

L'évaluation de la maturité de Legal Service Delivery fournit aux clients avancés et totaux des Impact conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse de la maturité de leur ServiceNow instance. L'accélérateur fournit une compréhension de base de la maturité liée aux résultats commerciaux pilotés. L'accélérateur vise à évaluer les lacunes de la mise en œuvre de votre produit LSD en fonction des cas d'utilisation de votre entreprise, avec des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire ensuite pour libérer davantage de valeur dans la plateforme.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance de lancement de l'évaluation de la maturité LSD (jusqu'à 120 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Questionnaire d'évaluation de la maturité LSD

Traduction automatique

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

Les participants à l'évaluation sont invités à remplir de manière indépendante un questionnaire d'évaluation de la maturité du LSD prédéfini qui pose des questions ciblées afin d'évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit LSD.

Analyse des résultats du questionnaire (temps selon les besoins déterminé par l'équipe Impact)

L'équipe Impact effectue ce qui suit :

- Examine et analyse les résultats du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Fournit des conseils qui vous aident à comprendre comment maximiser au mieux votre investissement dans les produits LSD

Rapport d'évaluation de la maturité du LSD

Le rapport d'évaluation est le résultat du questionnaire et des commentaires des dirigeants du ServiceNow LSD et comprend les éléments suivants :

- Score de maturité
- Les cinq principales recommandations de caractéristiques de produits non adoptées pour le LSD
- Initiatives ou Impact accélérateurs supplémentaires à mener, ou recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Séance de lecture client (jusqu'à 120 minutes)

- Délivrer le rapport d'évaluation de la maturité LSD
- Examinez le rapport d'évaluation de la maturité du LSD :
  - Présenter les résultats de l'évaluation
  - Discuter des recommandations ciblées
  - Fournir un plan et des ressources suggérés pour vous aider à décider des recommandations à mettre en œuvre

Séance de suivi (jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec l'évaluation de la maturité du LSD
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe	#	

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.		
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.		#

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés, à l'exception de leur utilisation interne.

Les ressources ServiceNow ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations LSD sur les instances de non-production ou de production du client.

Rapport sur la valeur à la demande

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport de valeur pour un maximum de deux ServiceNow produits.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Cet accélérateur permet aux clients guidés de comprendre la valeur que leur organisation a réalisée avec ServiceNow des produits pour des objectifs et résultats standard ServiceNow .

Ce que vous obtenez

Rapport sur la valeur qui monétise les résultats des résultats commerciaux clés pour un maximum de deux produits.

Remarque :
Seuls les objectifs et résultats standard tels que capturés dans le (IDI) pour les Instance de prestation de services Impact produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport sur la valeur.

Le rapport sur la valeur fournit une amélioration progressive par rapport à la période précédente. ServiceNow Les équipes recommandent une comparaison d'une année sur l'autre comme période idéale pour identifier l'amélioration des performances afin de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais d'autres fréquences peuvent être utilisées en fonction des besoins d'un client.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Sponsor exécutif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow. Responsable de la décision commerciale de déployer de nouveaux produits.		#
Propriétaires d'entreprise	Propriétaires de secteurs d'activité qui peuvent fournir des informations sur l'analyse afin de refléter fidèlement la valeur réalisée par ServiceNow.		#
Spécialiste des rapports	Personne qui peut aider à fournir et à examiner les données nécessaires pour effectuer l'analyse.		#

Exceptions

- Conditions préalables :
  - Les produits analysés doivent être en ligne depuis au moins 12 mois (les exceptions peuvent être discutées avec votre équipe)
  - Les objectifs, les résultats et les mesures de réussite des clients doivent être définis dans le (IDI) et de préférence discutés dans les Instance de prestation de services Impact revues Outcomes Insights avec CSM
- Le client est responsable de valider les hypothèses clés et de fournir des données ; Consultez votre CSM sur les options de partage de données sécurisées et automatisées
- Le rapport inclut des résultats standard ServiceNow et des mesures de réussite, et exclut l'analyse d'objectifs ou de résultats personnalisés

La mise en œuvre de cet accélérateur est soumise à un examen préliminaire par une PME de valeur afin de s'assurer que la disponibilité et la qualité des données sont suffisantes pour fournir un rapport de valeur solide.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le package guidé Impact. Les packages Impact Advanced et Total incluent les rapports de valeur en tant que droit. Voir Rapports sur la valeur pour plus d'informations.

Rapport sur la valeur à la demande : Guided

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport de valeur pour un maximum de deux ServiceNow produits.

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de l’accélérateur

L’accélérateur de rapport de valeur permet aux clients guidés de comprendre la valeur que leur organisation a réalisée avec ServiceNow des produits pour des objectifs et résultats standard ServiceNow .

Ce que vous obtenez

Rapport sur la valeur qui monétise les résultats des résultats commerciaux clés pour un maximum de deux produits.

Remarque :
Seuls les objectifs et résultats standard tels que capturés dans l’expérience numérique d’impact (IDE) pour les produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport de valeur.

Le rapport sur la valeur fournit une amélioration progressive par rapport à la période précédente. ServiceNow Les équipes recommandent une comparaison d’une année sur l’autre comme période idéale pour identifier l’amélioration des performances afin de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais d’autres fréquences peuvent être utilisées en fonction des besoins d’un client.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Sponsor exécutif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow. Responsable de la décision commerciale de déployer de nouveaux produits.		#
Propriétaires d'entreprise	Propriétaires de secteurs d’activité qui peuvent fournir des informations sur l’analyse afin de refléter fidèlement la valeur réalisée par ServiceNow.		#
Spécialiste des rapports	Personne qui peut aider à fournir et à examiner les données nécessaires pour effectuer l’analyse.		#

Traduction automatique

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

Exceptions

- Conditions préalables :
- ○ Les produits analysés doivent être en ligne depuis au moins 12 mois (les exceptions peuvent être discutées avec votre équipe)
  - ○ Les objectifs, les résultats et les mesures de réussite des clients doivent être définis dans Impact Digital Experience (IDE) et de préférence discutés dans les examens Outcomes Insights avec CSM
- Le client est responsable de valider les hypothèses clés et de fournir des données ; Consultez votre CSM sur les options de partage de données sécurisées et automatisées
- Le rapport inclut des résultats standard ServiceNow et des mesures de réussite, et exclut l'analyse d'objectifs ou de résultats personnalisés

La mise en œuvre de cet accélérateur est soumise à un examen préliminaire par une PME de valeur afin de s'assurer que la disponibilité et la qualité des données sont suffisantes pour fournir un rapport de valeur solide.

Rapport sur la valeur à la demande - Ad hoc (package avancé ou complément de valeur stratégique)

Les clients avancés peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport de valeur en dehors du rapport annuel qui est inclus dans le cadre du parcours de valeur standard.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Cet accélérateur permet aux clients avancés d'obtenir un rapport de valeur sur ServiceNow les objectifs et les résultats standard en dehors de leur cadence annuelle. Ce rapport aide les clients à comprendre la valeur que leur organisation a réalisée avec ServiceNow des produits pour des objectifs et résultats standard ServiceNow .

Le rapport de valeur éclairera la discussion stratégique que l'équipe a avec le client sur la façon dont elle peut continuer à accélérer la valeur qu'elle réalise avec ServiceNow et avec Impact.

Ce que vous obtenez

- Rapport sur la valeur pour un maximum de deux produits

> **Remarque :**
> Seuls les objectifs et résultats standard tels que capturés dans le (IDI) pour les Instance de prestation de services Impact produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport sur la valeur.

- Recommandations pour accélérer la valeur
- Consultation supplémentaire par l'équipe si d'autres objectifs et résultats sont nécessaires pour les produits sélectionnés en dehors des objectifs et des résultats initialement identifiés.

Le rapport sur la valeur fournit une amélioration progressive par rapport à la période précédente. Votre équipe recommande une comparaison d'une année sur l'autre comme période idéale pour identifier l'amélioration des performances afin de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais d'autres fréquences peuvent être utilisées en fonction des besoins des clients.

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Le Client fournira les ressources suivantes pendant toute la durée de tout engagement applicable pendant la Durée de l'abonnement Impact. Le même personnel peut remplir plusieurs responsabilités. Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Sponsor exécutif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow. Responsable de la décision commerciale de déployer de nouveaux produits.		#
Propriétaires d'entreprise	Propriétaires de secteurs d'activité qui peuvent fournir des informations sur l'analyse afin de refléter fidèlement la valeur réalisée par ServiceNow.		#
Spécialiste des rapports	Personne qui peut aider à fournir et à examiner les données nécessaires pour effectuer l'analyse.		#

Exceptions

- Conditions préalables :
  - Les produits analysés doivent être en ligne depuis au moins 12 mois (les exceptions peuvent être discutées avec votre équipe).
  - Les objectifs, les résultats et les mesures de réussite des clients doivent être définis dans le (IDI) et, de préférence, discutés dans les Instance de prestation de services Impact examens des aperçus des résultats avec votre Customer Success Manager (CSM).
- Les clients sont responsables de valider les hypothèses clés et de fournir des données à inclure dans le rapport ; Consultez votre escouade sur les options de partage de données sécurisées et automatisées.
- Le rapport inclut des résultats standard ServiceNow et des mesures de réussite, et exclut l'analyse d'objectifs ou de résultats personnalisés.
- Les clients ne doivent demander cet accélérateur que s'ils ont déjà rempli un rapport de valeur cette année et qu'il s'agit d'une demande supplémentaire, ou s'ils ont confirmé avec leur équipe que cet accélérateur est approprié.

Rapport sur la valeur à la demande - Ad hoc (package complet)

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport de valeur.

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de l’accélérateur

Cet accélérateur permettra aux clients Total d’obtenir un rapport de valeur, en dehors de leur cadence annuelle, pour ServiceNow les objectifs et les résultats. Ce rapport aide les clients à comprendre la valeur que leur organisation a réalisée avec ServiceNow des produits pour des objectifs et résultats standard ServiceNow .

Le rapport de valeur éclairera les discussions stratégiques en cours que l’équipe a avec vous sur la façon de continuer à accélérer la création de valeur avec ServiceNow et Impact.

Ce que vous obtenez

- Rapport sur la valeur pour un maximum de deux produits

> **Remarque :**
> Tous les objectifs et résultats standard et personnalisés des produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport de valeur.

- Recommandations pour accélérer la valeur
- Consultation supplémentaire de l’équipe si d’autres objectifs et résultats sont nécessaires pour les produits sélectionnés en dehors des objectifs et des résultats initialement identifiés.
- Le rapport sur la valeur fournit une amélioration progressive par rapport à la période précédente. ServiceNow Les équipes recommandent une comparaison d’une année sur l’autre comme délai idéal pour identifier l’amélioration des performances afin de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais d’autres fréquences peuvent être utilisées en fonction des besoins du client.

Ressources client demandées

Les clients fournissent les ressources suivantes pendant toute la durée de tout engagement applicable pendant la durée de l’abonnement Impact. Le même personnel peut remplir plusieurs responsabilités. Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l’accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Sponsor exécutif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow. Responsable de la décision commerciale de déployer de nouveaux produits.		#
Propriétaires d'entreprise	Propriétaires de secteurs d’activité qui peuvent fournir des informations sur l’analyse afin de refléter fidèlement la valeur réalisée par ServiceNow.		#

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Spécialiste des rapports	Personne qui peut aider à fournir et à examiner les données nécessaires pour effectuer l'analyse.		#

Exceptions

- Conditions préalables :
  - Les produits analysés doivent être en ligne depuis au moins 12 mois (les exceptions peuvent être discutées avec votre équipe).
  - Les objectifs, les résultats et les mesures de réussite des clients doivent être définis dans le (IDI) et de préférence discutés dans les examens des Instance de prestation de services Impact aperçus des résultats avec votre Customer Success Manager (CSM).
- Les clients sont responsables de valider les hypothèses clés et de fournir des données à inclure dans le rapport ; Consultez votre CSM sur les options de partage de données sécurisées et automatisées.
- Les clients ne doivent demander cet accélérateur que s'ils ont déjà rempli un rapport de valeur cette année et qu'il s'agit d'une demande supplémentaire, ou s'ils ont confirmé avec leur équipe que cet accélérateur est approprié.

Gouvernance de portefeuille

Conseils sur l'élaboration d'un processus de gestion stratégique de portefeuille

Vue d'ensemble

Gouvernance de portefeuille fournit aux clients d'impact des pratiques de pointe et des conseils prescriptifs sur le processus de gestion de la demande, y compris la génération de la demande, l'évaluation de la demande et la transition vers la conception/ le développement. Cet accélérateur d'impact vise à aider les clients à créer une capacité de gouvernance de portefeuille connectée à la gouvernance stratégique, en établissant un alignement inter-entreprises sur les priorités stratégiques pour des solutions plus efficaces et holistiques afin d'améliorer la rapidité de création de valeur.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable.
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients.
- Demander des données et toutes les autres entrées.

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

- Passez en revue l'état actuel de la gestion de la demande.
- Discutez du contenu des pratiques exemplaires.
- Proposez au client des éléments de plan d'action à exécuter.

Traduction automatique

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

Livrables de gouvernance de portefeuille

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Notes de planification d'action

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec les livrables de gouvernance de portefeuille.
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif - obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow

Information/accès demandés

- Documents sur la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d'administration, etc.
- Charte CoE
- Organigramme
- Documents de gouvernance informatique
- Cahier d'exercices du processus de demande – formulaires d'admission, tableaux de résultats d'évaluation, etc.
- Cahier d'exercices du processus EA
- Plans de projet et échéanciers de mise en œuvre
- Politiques de révision de la conception
- Méthodologie et processus de développement (agile et/ou cascade)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable du développement ou de l'exécution du processus ou de la politique de gouvernance technique.

Évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management

L'accélérateur d'évaluation de la maturité de Project Portfolio Management (PPM) fournit des conseils sur l'optimisation des ressources disponibles avec PPM.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité de Project and Portfolio Management fournit aux clients Impact Advanced et Total des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse de la maturité de leur ServiceNow instance PPM. L'évaluation vise à vous aider à rationaliser l'organisation des tâches complexes de plusieurs programmes, processus, opérations et projets et à créer une vue d'ensemble des projets en tant qu'entité unique pour aider à les hiérarchiser et à les séquencer pour des retours commerciaux optimaux.

Voir Project Portfolio Management pour plus d'informations sur PPM.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance de lancement de l'évaluation de la maturité PPM (jusqu'à 120 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Questionnaire sur l'évaluation de la maturité

Les participants à l'évaluation seront invités à remplir indépendamment un questionnaire d'évaluation de la maturité PPM prédéfini qui pose des questions ciblées afin d'évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit PPM.

Analyse des résultats du questionnaire (heure déterminée par l'équipe Impact, au besoin)

Votre équipe Impact :

- Examiner et analyser les scores du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Fournir des conseils qui vous aideront à comprendre comment maximiser au mieux votre investissement dans le produit PPM

Rapport d'évaluation de la maturité PPM

Le rapport d'évaluation est le résultat du questionnaire et des commentaires de nos responsables PPM et comprend les éléments suivants :

- Score de maturité
- Les cinq principales recommandations de fonctionnalités de produit non adoptées pour PPM
- Initiatives ou accélérateurs d'impact supplémentaires à mener, ou recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Séance de lecture client (jusqu'à 120 minutes)

- Fournissez le rapport d'évaluation de la maturité PPM
- Passez en revue le rapport d'évaluation de la maturité PPM :

Traduction automatique

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

- Présenter les résultats de l’évaluation
- Discuter des recommandations ciblées
- Fournir un plan et des ressources suggérés pour vous aider à décider des recommandations à mettre en œuvre

Suivi (jusqu’à 60 min)

- Possibilité de questions et réponses liées à l’évaluation de la maturité PPM
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe au besoin

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l’exécution du plan fourni.

Gouvernance ServiceNow

Conseils sur la création de tableaux et de politiques de gouvernance ServiceNow.

Vue d'ensemble

ServiceNow Governance fournit aux clients d’impact un cadre de travail qui rationalise la prise de décision nécessaire pour définir la façon dont votre organisation doit utiliser et gérer le ServiceNow AI Platform. Cela inclut la mise en place de la gouvernance dans les domaines de la stratégie, du portefeuille et de la technique. Cet accélérateur Impact vise à aider les clients à mener à bien leur vision de transformation, à fournir le bon travail au bon moment et à maintenir l’intégrité technique de leur implémentation ServiceNow.

Ce que vous obtenez

Session d’introduction à la clientèle

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)

Traduction automatique

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

- Consulter la documentation éducative sur la gouvernance ServiceNow dans les domaines de la stratégie, du portefeuille et de la technique
- Demander des données et toute autre entrée du client

Sessions de découverte

- Évaluez le modèle de gouvernance actuel dans les domaines de la stratégie, du portefeuille et de la technique, notamment :
  - Vision et décisions de la feuille de route stratégique du client
  - Gestion de la demande du client
  - Gestion de l'environnement, de la plateforme, des données et du développement du client
- Discuter du contenu des pratiques exemplaires
- Proposer des éléments de plan d'action à exécuter par le client

Ateliers clients

- Atelier(s) dédié(s) à la mise en place de la gouvernance stratégique et du comité de pilotage exécutif
- Atelier(s) dédié(s) à la mise en place de la gouvernance de portefeuille et du comité de demande
- Atelier(s) dédié(s) à la mise en place de la gouvernance technique et du conseil de gouvernance technique
- Atelier(s) dédié(s) sur la manière dont les trois principaux domaines de gouvernance fonctionnent ensemble

Remarque :
Chaque atelier comprend du matériel pédagogique et des activités interactives qui aideront le client à concevoir ses conseils de gouvernance et ses politiques de gouvernance ServiceNow.

Produits livrables de gouvernance

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Notes de planification d'action
- Ébauches de conceptions pour le modèle et les processus de gouvernance

Session de suivi client

- Opportunité de questions-réponses en lien avec les livrables de gouvernance
- Possibilité d'exécuter des simulations de gouvernance supplémentaires pour tester la nouvelle structure de gouvernance du client
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Sponsor exécutif ServiceNow : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Informations / Accès demandés

Gouvernance de la stratégie :

- Organigramme pour les consommateurs et la livraison dans la plateforme
- Vision et stratégie définies pour ServiceNow
- Feuille de route stratégique et feuille de route technique pour ServiceNow
- OKR, thèmes et épopées documentés
- Résultats business alignés sur la plateforme
- Dossier métier ou modèles de dossier métier relatifs à la plateforme
- Documents de gouvernance informatique relatifs à la plateforme
- Documents du comité de pilotage, par exemple
  - Chartes
  - Listes des participants au tableau et rôles
  - Ordres du jour du comité directeur

Gouvernance de portefeuille :

- Détails de tous les forums de demande au niveau de l'entreprise
- Tous les processus et forums de demande ServiceNow existants, par exemple le processus, les formulaires d'admission, les tableaux de résultats d'évaluation, etc.
- Documents du tableau des demandes existants, par exemple : chartes, listes des participants au tableau, ordres du jour
- Une vue de toute demande de plateforme en cours ou à venir, y compris les plans de projet et les chronologies
- Organigramme - spécifiquement destiné à mettre en évidence l'origine de la demande
- Charte du Conseil de l'Europe (le cas échéant)
- Cahier d'exercices du processus EA
- Méthodologie et processus de développement (agile et/ou cascade)
- Critères de notation et de pondération des demandes

Traduction automatique

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

Gouvernance technique :

- Documents sur la gouvernance de la technologie (chartes, ordres du jour)
  - Toute gouvernance technologique à l'échelle de l'entreprise qui peut nécessiter un alignement avec
  - Toutes les normes d'architecture technologique à l'échelle de l'entreprise à respecter
  - Tous les tableaux de gouvernance technique de la plateforme existante
- Plan d'architecture
- Backlog du projet
- Plan stratégique informatique
- Points sensibles, moteurs de l'activité et résultats commerciaux souhaités

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du processus ou de la politique de gouvernance technique.

Évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels

L'accélérateur ServiceNow d'évaluation de la maturité Software Asset Management (SAM) fournit des conseils sur l'optimisation des ressources disponibles avec SAM.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

L'application Gestion des actifs logiciels suit, évalue et gère systématiquement les licences logicielles, la conformité et l'optimisation.

L'évaluation de la maturité de Gestion des actifs logiciels fournit aux Impact clients des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse de la maturité de leur ServiceNow instance SAM. L'évaluation vise à vous aider à rationaliser l'organisation des tâches complexes de plusieurs programmes, processus, opérations et projets. De plus, il permet de créer une vue d'ensemble des projets en tant qu'entité unique afin de les hiérarchiser et de les séquencer pour des retours commerciaux optimaux.

Consultez la rubrique Software Asset Management pour plus d'informations sur SAM.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Session de lancement de l'évaluation de la maturité SAM (jusqu'à 120 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Questionnaire d'évaluation de la maturité SAM

Les participants à l'évaluation seront invités à remplir indépendamment un questionnaire d'évaluation de la maturité SAM prédéfini qui pose des questions ciblées afin d'évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit SAM.

Analyse des résultats du questionnaire (temps au besoin déterminé par l'équipe Impact)

Traduction automatique

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

L’équipe Impact effectue les tâches suivantes :

- Examine et analyse les résultats du questionnaire
- Compiler des recommandations personnalisées et des pratiques exemplaires
- Fournit des conseils qui vous aideront à comprendre comment maximiser au mieux votre investissement dans les produits SAM

Rapport d’évaluation de la maturité SAM

Le rapport d’évaluation est le résultat du questionnaire et des commentaires de nos responsables SAM et comprend les éléments suivants :

- Score de maturité
- Les cinq principales recommandations de fonctionnalités de produit non adoptées pour SAM
- Initiatives ou accélérateurs d’impact supplémentaires à mener, ou recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Une liste complète des recommandations observées

Séance de lecture client (jusqu’à 120 minutes)

- Fournissez le rapport d’évaluation de la maturité SAM
- Passez en revue le rapport d’évaluation de la maturité SAM :
  - Présenter les résultats de l’évaluation
  - Discuter des recommandations ciblées
  - Fournir un plan et des ressources suggérés pour vous aider à décider des recommandations à mettre en œuvre

Séance de suivi (jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l’évaluation de la maturité SAM

Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Traduction automatique

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

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'exécution du plan fourni.

Révision des effectifs et des rôles

Aperçu des effectifs et des rôles.

Révision des effectifs et des rôles – Avancé

Conseils pour un alignement efficace des rôles

Vue d'ensemble

L'examen des effectifs et des rôles fournit aux clients d'impact un contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour aider les clients dans leur analyse des rôles, des responsabilités et des lacunes potentielles en matière de compétences qui existent actuellement au sein de leur équipe de programme ServiceNow afin d'éclairer les besoins en matière d'embauche, de partenariat et d'externalisation à l'appui de leur stratégie ServiceNow. Il vise à guider les clients dans la constitution d'une équipe efficace pour les aider à exécuter leur vision et leur stratégie ServiceNow, le personnel approprié pour soutenir l'activité et les approches visant à réduire l'attrition.

ServiceNow encourage le client à demander cet accélérateur conjointement avec le CoEI Design Accelerator.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions de découverte

Examinez les artefacts fournis par le client et clarifiez les lacunes.

Lecture client (jusqu'à 60 minutes)

Passez en revue la structure organisationnelle générale, la dotation en personnel et les suggestions de rôles dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow.

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées aux conseils généraux sur les ressources dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
ServiceNow AI Platform & Responsable de l'équipe de développement - Recommandé	Gère les opérations et le développement de la plateforme sur la plateforme ServiceNow.

Informations / Accès demandés

- Organigramme général et détails sur les ressources, à l'exclusion des noms du personnel ou d'autres renseignements sensibles, ou de la planification de la réduction spécifique des effectifs
- Définitions des rôles et responsabilités

Exceptions

ServiceNow n'est pas impliqué dans les processus de sélection des ressources.

Révision des effectifs et des rôles : total

Conseils pour un alignement efficace des rôles

Vue d'ensemble

L'examen des effectifs et des rôles fournit aux clients d'impact un contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour aider les clients dans leur analyse des rôles, des responsabilités et des lacunes potentielles en matière de compétences qui existent actuellement au sein de leur équipe de programme ServiceNow afin d'éclairer les besoins en matière d'embauche, de partenariat et d'externalisation à l'appui de leur stratégie ServiceNow. Il vise à guider les clients dans la constitution d'une équipe efficace pour les aider à exécuter leur vision et leur stratégie ServiceNow, le personnel approprié pour soutenir l'activité et les approches visant à réduire l'attrition.

ServiceNow encourage le client à demander cet accélérateur conjointement avec le CoEI Design Accelerator.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Séances de découverte (jusqu'à 8 heures, selon le nombre d'ateliers de découverte / entretiens)

Traduction automatique

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

- Examiner les artefacts fournis par le client et clarifier toute lacune
- Discuter de l'état actuel des rôles et responsabilités ainsi que de la maturité cible du modèle organisationnel du client

Lecture client (jusqu'à 3 heures)

- Examiner la structure organisationnelle générale, la dotation en personnel et les suggestions de rôles dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Examiner et passer en revue les ressources de support que le client peut utiliser pour exécuter des suggestions de rôle et de personnel

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées aux conseils généraux sur les ressources dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Sponsor exécutif ServiceNow : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
ServiceNow AI Platform & Responsable de l'équipe de développement - Recommandé	Gère les opérations et le développement de la plateforme sur la plateforme ServiceNow.

Informations / Accès demandés

- Organigramme général et détails sur les ressources, à l'exclusion des noms du personnel ou d'autres renseignements sensibles, ou de la planification de la réduction spécifique des effectifs
- Chartes du client et/ou chartes de gouvernance, telles qu'elles s'appliquent au déploiement ServiceNow
- Le client doit avoir terminé l'accélérateur de vision et de stratégie et fournir la carte de vision et de stratégie de ServiceNow
- Détails sur le paysage des partenaires existants
- Définitions des rôles et responsabilités

Exceptions

ServiceNow n'est pas impliqué dans les processus de sélection des ressources.

Traduction automatique

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

Gouvernance de la stratégie

Conseils pour aligner la feuille de route stratégique ServiceNow sur les résultats de l'entreprise

Vue d'ensemble

La gouvernance stratégique fournit aux clients d'impact des recommandations de pratiques de pointe sur l'établissement et le fonctionnement de la gouvernance stratégique, ce qui aidera le client à prendre des décisions alignant une feuille de route stratégique ServiceNow sur les résultats de l'entreprise.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable.
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients.
- Demander des données et toutes les autres entrées.

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

- Passez en revue l'état actuel des décisions de feuille de route stratégique.
- Discutez du contenu des pratiques exemplaires.
- Proposez au client des éléments de plan d'action à exécuter.

Livrables de gouvernance de la stratégie

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Notes de planification d'action

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec les livrables de gouvernance de la stratégie.
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif - obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow

Traduction automatique

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

Information/accès demandés

- Documents sur la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d'administration, etc.
- Charte CoE
- Organigramme
- Documents de gouvernance informatique
- Feuille de route stratégique ServiceNow actuelle, mission, document de vision
- OKR, thèmes et épopées documentés
- KPI business
- Dossier métier (ou modèles de dossier métier)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du processus de gouvernance de la stratégie.

Évaluation de l'état de préparation à la réussite (SRA)

Cet accélérateur mesure l'état de préparation et la maturité de la plateforme de votre ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la préparation à la réussite (SRA) est un processus conçu pour identifier, cibler et prescrire des domaines d'amélioration au cours du parcours de transformation digitale avec la ServiceNow plateforme.

Le SRA est composé d'une série d'entretiens avec un éventail de parties prenantes utilisées pour solliciter les commentaires quantitatifs et qualitatifs des clients. Ces entretiens produisent des données traçables qui fournissent une base d'informations que l'équipe Impact peut utiliser pour recommander des mesures d'amélioration.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 minutes) :

- Donner un aperçu du SRA et de son importance
- Passer en revue le processus SRA et le livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions de découverte client (jusqu'à 90 minutes par entretien) :

Les entretiens SRA sont conçus pour :

- Découvrir les déconnexions et les désalignements entre les parties prenantes
- Identifier les lacunes qui ont une incidence sur la réussite à long terme

Traduction automatique

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

- Identifier les zones périphériques pour améliorer les capacités et les compétences
- Établir un score de maturité de base de référence dans treize domaines d'intervention

Séance de lecture SRA (jusqu'à 90 minutes) :

Cette session est conçue pour :

- Présenter les résultats aux parties prenantes en résumant les résultats de l'ERS
- Discuter des recommandations et des prochaines étapes en fonction des constatations

Livrable SRA :

Présentation de lecture exécutive avec des recommandations documentées de l'équipe Impact basées sur les résultats SRA.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable du reporting (recommandé)	Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des activités de ServiceNow Impact l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.
Développeurs (facultatif)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.

Informations / Accès demandés

N/A

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations formulées sur la base du SRA.

Traduction automatique

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

Évaluation de la stratégie de formation

L'accélérateur d'évaluation de la stratégie de formation fournit des conseils pour la création d'un plan de formation pour l'adoption et le perfectionnement des utilisateurs.

Vue d'ensemble

Training Strategy Assessment (TSA) fournit des ServiceNow conseils de formation et d'adoption de la plateforme pour améliorer les compétences et préparer les utilisateurs aux moments appropriés de votre ServiceNow parcours. La TSA comprend un examen des exigences de formation et d'adoption, des droits et des capacités actuelles de votre organisation, ainsi que la fourniture de recommandations de meilleures pratiques et de plans de formation pour vos utilisateurs.

La TSA est dirigée par un ServiceNow professionnel de la formation et dispensée par le biais de ressources à la demande et de deux sessions en direct. Veuillez prévoir jusqu'à 60 minutes par session. Le résultat de la TSA est un plan de formation défini qui comprend toutes les applications dans le champ d'application pour chacun des rôles et profils de l'organisation, tout en faisant le meilleur usage des droits de formation d'Impact.

Ce que vous obtenez

Pré-engagement et planification

Le questionnaire préalable à l'engagement vous est envoyé pour que vous le remplissiez

Des sessions en direct sont planifiées

Vue d'ensemble de l'apprentissage numérique (à remplir par votre organisation avant les sessions TSA en direct)

Accès illimité à du contenu à la demande couvrant les éléments suivants :

- RiseUp with ServiceNow et le portefeuille de ServiceNow formations, de certifications et d'adoption
- Votre audience et votre démarche de formation
- Droits d'impact et tableaux de bord clés pour comprendre l'état actuel de votre formation
- Introduction à la trousse d'outils d'adoption
- Ressources supplémentaires de formation et d'adoption en entreprise

Évaluation de la stratégie d'entraînement en direct (jusqu'à 60 minutes)

- Passez en revue les réponses au questionnaire de formation des clients, y compris la culture et les attentes d'apprentissage des clients, l'audience et les profils impactés, les chronologies et ServiceNow les produits dans le périmètre
- Discuter du paysage actuel des compétences, y compris l'historique de la formation technique et les certifications

Lecture de la stratégie d'entraînement (jusqu'à 60 minutes)

- Le ServiceNow professionnel de la formation présente la stratégie de formation recommandée, créée sur la base de la stratégie de formation, de la session d'évaluation et des bonnes pratiques
- Le résultat de cette session est le plan finalisé téléchargé dans le Instance de prestation de services Impact (IDI)

Traduction automatique

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

Remarque :
Toutes les sessions en direct sont dispensées à distance.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Propriétaire(s) de produit	Avoir une vue plus détaillée des produits, des équipes qui les supportent et de l'impact de la nouvelle façon de travailler.
Apprentissage et développement	Comprendre les méthodes d'apprentissage préférées de leurs utilisateurs et la manière dont ils forment et prennent en charge la plateforme. Avoir une vue approfondie de toutes les exigences du système de gestion de l'apprentissage (LMS) et de tous les problèmes potentiels liés à l'accès aux environnements de leur entreprise.
Responsable(s) de la formation	Comprendre les échéanciers de la mise en œuvre et certains défis potentiels à venir en matière d'adoption.

Informations / Accès demandés

- Documents de planification existants, par exemple, cartes de capabilité et feuille de route des produits
- KPI business
- Des détails sur le paysage des partenaires existants et toute formation qu'ils prévoient de dispenser
- Vue d'ensemble de l'apprentissage numérique (intitulée Mise en route de la formation et de l'adoption de ServiceNow) effectuée par le client après avoir lancé l'accélérateur dans l'IDI.
- Questionnaire de pré-engagement rempli par le client après avoir examiné le contenu de la vue d'ensemble de l'apprentissage numérique

Exceptions

- ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'exécution du plan de formation et de la stratégie fournis.
- En tant que prérequis de la TSA, la connaissance de ServiceNow University et de toutes les tâches associées à la gestion des crédits d'apprentissage et de la gestion des comptes utilisateurs est supposée et ne sera pas abordée pendant les sessions TSA.
- Les sessions en direct doivent être programmées et terminées dans les trois semaines suivant le lancement de l'accélérateur.

Potentiel de valeur

L'accélérateur de potentiel de valeur fournit des conseils complets sur l'identification de la valeur commerciale pour une adoption ultérieure des ServiceNow produits.

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de l’accélérateur

Le potentiel de valeur des applications non déployées fournit Impact aux clients une assistance dans l’élaboration d’une analyse de rentabilisation pour une adoption plus poussée des ServiceNow produits. Grâce à cet accélérateur, vous travaillerez avec votre Customer Success Executive (CSE) et un stratège de valeur pour estimer le potentiel de valeur des produits non déployés. Une fois cet accélérateur terminé, vous pouvez estimer et articuler en toute confiance la valeur commerciale attendue d’une adoption ultérieure ServiceNow du produit.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

De plus, cet accélérateur est également disponible avec l’UGS du module complémentaire Valeur stratégique. Consultez Packages Impact pour plus d'informations.

Ce que vous obtenez

Séance d’introduction à la clientèle (jusqu’à 60 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Expliquer le concept de potentiel de valeur et son importance
- Clarification de l’intention du livrable pour le client
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées
- Configurer un plan d’évaluation

Séances de travail et de découverte des clients (jusqu’à 4 heures)

Les sujets peuvent inclure :

- Discussion sur :
  - Défis commerciaux et résultats cibles avec les principales parties prenantes
  - Résultats standard attendus avec ServiceNow l’adoption du produit
- Examen de :
  - Périmètre du déploiement du projet prévu
  - Les données demandent des informations fournies et pour déterminer les lacunes ou les hypothèses

Séance d’évaluation client (jusqu’à 60 minutes)

Examiner et valider l’ébauche de la présentation et du modèle de potentiel de valeur, le cas échéant

Séance de suivi client (en option sur demande du client, jusqu’à 60 minutes)

Traduction automatique

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

- Présenter ou co-présenter la présentation finale pour Value Potential à d'autres parties prenantes du client
- Fournir des mesures clés de réussite pour mesurer les progrès et les résultats
- Assister à une session sur la feuille de route d'adoption pour aider au séquençage du plan d'adoption du produit en fonction du potentiel de valeur, le cas échéant

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Champion ou parrains d'applications	Sponsor exécutif qui défend la candidature dans l'ensemble de l'organisation	#	
Propriétaire de la plateforme	• Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. • Assure la direction et la supervision des administrateurs système • Assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'affaires et la feuille de ServiceNow route • Participer activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Pistes de processus	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable	#	
Pistes de génération de rapports	• Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact • Permet d'accéder aux ressources requises • Dirige les actions à partir de l'engagement		#

Informations / Accès demandés

Le client est tenu de fournir les éléments suivants :

- Données et validation des hypothèses pour éclairer l'analyse
- Informations sur les coûts à inclure dans l'analyse
- Signer le rapport final sur le potentiel de valeur

Traduction automatique

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

Exceptions

- Cet accélérateur ne s'applique qu'aux produits déjà sous licence.
- ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre ou de la gestion des applications à l'étude.
- La portée de chaque accélérateur de potentiel de valeur sera limitée à trois produits. Les exceptions peuvent être discutées avec votre Customer Success Executive (CSE) et votre stratège valeur.
- En raison du rythme de l'innovation à ServiceNow, certains produits pourraient ne pas encore être éligibles à cet accélérateur. Vérifiez auprès de votre Customer Success Executive (CSE), qui peut confirmer l'éligibilité des produits cibles.

Vision et stratégie

Aperçu de la vision et de la stratégie.

Vision et stratégie – Avancé

Conseils pour l'élaboration d'une vision et d'une stratégie ServiceNow

Vue d'ensemble

Vision & Strategy fournit aux clients d'impact du contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour rédiger une vision et une stratégie ServiceNow pour leur organisation qui s'alignent sur leurs priorités stratégiques, leurs efforts de transformation digitale et leurs résultats commerciaux.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

Discuter:

- Objectifs stratégiques du client
- Stratégie du client pour ServiceNow
- Brouillon du plan de vision et de stratégie ServiceNow

Livrables de vision et de stratégie

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Vision et schéma stratégique

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées à la vision et à la stratégie
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif - obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow

Information/accès demandés

- Organigramme des rôles et des responsabilités
- Documents de stratégie organisationnelle

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du plan de formation et de la stratégie fournis

Vision et stratégie : total

Conseils pour l'élaboration d'une vision et d'une stratégie ServiceNow

Vue d'ensemble

Vision & Strategy fournit aux clients d'impact du contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour rédiger une vision et une stratégie ServiceNow pour leur organisation qui s'alignent sur leurs priorités stratégiques, leurs efforts de transformation digitale et leurs résultats commerciaux.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction à la clientèle (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et de profondeur du livrable
- Communiquer nos attentes en matière de participation des clients, par rôle (voir ci-dessous)
- Demander des données et toutes les autres entrées

Atelier client (jusqu'à 8 heures, selon le nombre d'ateliers)

Discuter:

- Exécuter des exercices pour déterminer un énoncé de vision pour l'investissement du client dans ServiceNow
- Exécuter des exercices pour convenir des principaux moteurs stratégiques de l'activité qui contribuent à la vision ServiceNow du client
- Exécuter des exercices pour établir les principaux résultats commerciaux et les KPI qui mesureront les progrès par rapport aux principaux moteurs stratégiques de l'activité

Traduction automatique

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

Livrables de vision et de stratégie

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Vision et schéma stratégique
- Carte stratégique (c.-à-d. un résumé d'une page de la vision et de la stratégie de ServiceNow)

Session de suivi client (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées à la vision et à la stratégie
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif - obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow

Information/accès demandés

- Organigramme des rôles et des responsabilités
- Documents de stratégie organisationnelle
- Documents de planification existants (par exemple, cartes de capabilité, feuilles de route des produits)
- KPI business
- État actuel du plan d'architecture
- Détails sur le paysage des partenaires existants

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du plan de formation et de la stratégie fournis

Accélérateurs techniques

Accélérez l'utilisation et l'adoption de fonctionnalités spécifiques de la plateforme et du produit via des démonstrations appliquées, un coaching personnalisé et les meilleures pratiques avec les accélérateurs techniques.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l'accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d'un package à l'autre. Tous les accélérateurs ne sont

Traduction automatique

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

pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
- = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l'accélérateur
- = Comprend des fonctionnalités uniques supplémentaires spécifiques à l'accélérateur

Sous-catalogue de l'accélérateur technique

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Accès aux experts		#	#	#	#	
Étendre votre recherche IA	#	#	#	#	#	
Étendre votre Centre des employés à Pro	#	#	#	#	#	
Évaluation d'intégrité : Guided	#					
Introduction à CMDB : ingestion	#	#	#	#	#	
Introduction à Instance Observer-Guided	#	#	#			
Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance	#	#	#			
Démarrez rapidement votre Studio d'agent IA	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement vos agents IA pour CSM	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement vos agents IA pour ITSM	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre recherche IA	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre App Engine	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement vos tests automatisés	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre CMDB	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre CSDM : ramper	#	#	#			
Démarrez votre CSDM: base	#	#	#			

Traduction automatique

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

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Démarrez rapidement l'espace de travail CSM configurable	#	#	#	#	#	
Accélérez la gestion de votre base de données	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Centre des employés	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement la gestion du parcours de vos employés	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion des événements	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement vos connecteurs de contenu externe	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre GenAI	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre résolution automatique des problèmes	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion des connaissances	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement la migration de votre flux de travail hérité	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre migration de Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre agent virtuel multilingue	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre compréhension du langage naturel	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist dans Agent virtuel	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

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

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Démarrez rapidement votre Now Assist pour les créateurs	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Now Assist dans Intelligence documentaire	#	#	#	#	#	#
Démarrez rapidement votre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre Intelligence prédictive		#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre exploration de processus	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre mappage des services	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille : espace de travail du projet	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre espace de travail pour l'exploitation des services	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow		#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille : planification de l'espace de travail	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion stratégique des portefeuilles : Espace de travail de gestion des ressources	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre gestion des abonnements	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

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

servicenow

Sous-catalogue de l'accélérateur technique (suite)

Accélérateur	Package guidé	Guided +Valeur stratégique	Gouvernance de Guided +Platform	Package avancé	Package total	Environnements restreints et protégés
Démarrez rapidement votre tableau de bord des performances	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre Intelligence des tâches	#	#	#	#	#	
Démarrez rapidement votre mise à niveau	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement votre agent virtuel	#	#	#	#	#	USPS
Démarrez rapidement l'automatisation de votre workflow : Playbooks	#	#	#	#	#	
Optimisez votre recherche IA		#	#	#	#	
Optimisez votre CMDB	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Centre des employés		#	#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs matériels	#	#	#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs IT	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Découverte ITOM	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Optimisez votre gestion des actifs logiciels	#	#	#	#	#	
Optimisez votre sécurité	#	#	#	#	#	
Optimisez votre Agent virtuel : évaluation	#	#	#	#	#	
Optimisez votre agent virtuel : NLU (Compréhension du langage naturel)	#	#	#	#	#	
Optimisez votre agent virtuel – Surveillance des performances	#	#	#	#	#	
Optimisez votre agent virtuel – UX (Expérience utilisateur)	#	#	#	#	#	

Traduction automatique

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

Accès aux experts

L'accélérateur d'accès aux experts met les clients en contact Impact avec ServiceNow des experts en la matière via des sessions de coaching virtuelles personnalisées.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Access to Experts vise des conseils précis et exploitables sur la plateforme et les sujets liés aux produits pour lesquels Impact les ServiceNow clients disposent actuellement d'une licence.

Les sessions offrent des conseils spécialisés sur divers ServiceNow sujets liés aux produits, visant à accélérer la réalisation de valeur et les résultats sur la ServiceNow plateforme.

Remarque :
Impact Les membres de l'équipe peuvent déterminer qu'un accélérateur d'accès à des experts doit être demandé en fonction des informations soumises dans l'initiative Accès à l'expertise . L'accélérateur ne peut pas être demandé par des clients extérieurs à l'initiative.

Rubriques pouvant être demandées

L'accélérateur d'accès à des experts s'applique à un ensemble sélectionné de rubriques pouvant être soumises à demande :

- Pratiques exemplaires :
  - Obtenez des informations prescriptives sur ServiceNow les lignes directrices de bonnes pratiques spécifiques au produit pour un sujet choisi.
  - Aide à une meilleure compréhension des méthodologies, des approches et des normes efficaces pour des résultats optimaux.
- Procédure technique :
  - Planifiez des séances individuelles personnalisées avec ServiceNow des experts.
  - Répondez à des questions techniques spécifiques et recevez des conseils prescriptifs.
- Vue d'ensemble des options du produit : conçue pour les clients qui ont déjà acheté une licence pour le produit (après-vente), cette session offre une vue d'ensemble de haut niveau des capacités spécifiques du produit. Il propose une procédure pas à pas prête à l'emploi utilisant des données de démonstration pour présenter les fonctionnalités clés et les concepts fondamentaux.

Pour obtenir des exemples de demandes ou des informations supplémentaires sur le processus de demande, reportez-vous à la section Demander l'accès à l'expertise.

Cette fonctionnalité est disponible pour les packages tels que Impact Advanced et Impact Total, ainsi que pour le package guidé et Strategic Impact Value ou Platform Governance, en tant que module complémentaire.

Ce que vous obtenez

Important :
Impact Les clients doivent fournir suffisamment de détails et de contexte concernant la rubrique demandée au moins une semaine avant la session pour permettre au propriétaire de la ServiceNow demande de se préparer.

Préparation de la session

ServiceNow #Impact Le consultant de l'accélérateur évalue la demande et peut recueillir des informations et des ressources supplémentaires en fonction de la soumission de la question.

Traduction automatique

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

Accès à la session client des experts (allocation de temps variable en fonction de la demande)

Un ServiceNow expert technique sera désigné et effectuera ce qui suit :

- Rencontrer directement le client pour répondre Impact à sa demande
- Fournir les actifs pertinents répondant à la demande

Suivi

L'accès à l'expert en la ServiceNow matière sera fourni pendant 10 jours ouvrables après la session. Le ServiceNow SME détermine si un suivi supplémentaire est nécessaire pour conclure la demande d'accès à des experts.

Ressources client demandées

x

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Recommandé
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateur de la plateforme	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.	#	
Architecte d'entreprise en chef	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de la plateforme ServiceNow.	#	
Responsable de l'architecte technique	Responsable de l'architecture technique globale.	#	
Propriétaire de l'application	Veille à ce que le ou les programmes qui composent l'application atteignent l'objectif spécifié ou l'ensemble des exigences utilisateur établies pour cette application, y compris les garanties de sécurité appropriées.	#	
Administrateur(s) système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications,	#	

Traduction automatique

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

x (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Recommandé
	en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.		
Architecte(s) d'entreprise	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.		#
Développeur(s)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.		#
Expert(s) en la matière	Fournit un soutien de niveau expert dans l'ensemble du programme aux responsables fonctionnels et à leurs équipes dans les domaines de la génération de rapports, des tableaux de bord, de l'automatisation et des configurations pour l'incident, la configuration, le problème, la gestion des connaissances et les demandes de service.		#

Traduction automatique

Paramètres de livraison

- Vue d'ensemble des options du produit : elle fournit une vue d'ensemble de haut niveau des capacités spécifiques du produit et de leurs principales fonctionnalités. Par exemple, il peut expliquer le fonctionnement du module Gestion des changements et mettre en évidence la façon dont les changements urgents sont gérés dans le système.
- Restrictions d'éligibilité : l'expertise et les conseils sont fournis exclusivement sur ServiceNow les sujets liés à la plateforme et aux produits pour lesquels Impact les clients disposent actuellement d'une licence. Les demandes relatives à des rubriques sans licence sont redirigées vers l'équipe de compte pour un traitement approprié.
- Consentement et limites du client : Toutes les activités respectent strictement les rôles consultatifs. Le consentement du client n'est pas requis pour cet accélérateur. ServiceNow

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

Les ressources n'accèdent pas aux instances des clients et n'effectuent pas de révision de code, de copie d'instance ou d'interactions directes au clavier.

- Opération à distance et champ d'application : pas de déplacement sur site, de ressources nommées ou d'engagements de planification prédéfinis. Si du temps supplémentaire en dehors de la période de suivi est nécessaire, une nouvelle séance sera demandée.

Informations / Accès demandés

Le Impact consultant de l'accélérateur peut demander des informations supplémentaires avant la session client et peut également fournir des conseils supplémentaires en matière de suivi après la session client.

Le questionnaire d'admission doit être rempli au moins une semaine avant la session du client.

Exclusions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Résolution des tickets de support actifs.
- Des conseils sur les personnalisations, les intégrations ou les solutions au niveau de l'entreprise (par exemple, Service Mapping) pour les produits sous licence.
- Ateliers sur site ou engagements en personne.
- Accès à l'instance, revue de code, copie d'instance, interactions directes au clavier ou assistance pour des rubriques ne dépassant pas les licences actuelles du client Impact.
- Administration, configuration et personnalisation d'instance(s) cliente(s).
- Le remplacement d'autres accélérateurs d'impact existants est disponible pour les clients Impact, qui peuvent être plus conformes à la résolution.
- Vue d'ensemble des options du produit :
  - Pour se conformer aux exigences juridiques, réglementaires et de confidentialité, ServiceNow utilise uniquement des données de démonstration pendant les sessions de présentation des options du produit et ne présente ni ne partage aucune donnée client en direct. De plus, comme les systèmes externes ne sont pas accessibles pendant ces sessions, les démonstrations impliquant des intégrations de produits ne sont pas incluses dans la livraison.
  - Les démonstrations complètes du module ne sont pas incluses dans cette session. Ces types de démonstrations sont généralement conçus pour les clients qui n'ont pas encore de licence et sont créés par les équipes avant-vente où ils présentent des cas d'utilisation et des flux de travail spécifiques, couvrant souvent plusieurs zones de la plateforme.

Étendre votre recherche IA

Cet accélérateur fournit des conseils prescriptifs sur l'extension de votre recherche IA au-delà du niveau de base.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Étendez votre recherche IA fournit aux Impact clients des outils et des informations avancés pour étendre leurs capacités de recherche IA au-delà du niveau de base. Cette offre explore des options de configuration avancées, permettant aux clients d'améliorer considérablement la portée et les performances de Recherche IA sur l'ensemble de leur pile d'instances. Cet accélérateur comprend également des ressources clés et des guides de pratiques de pointe pour optimiser la mise en œuvre et stimuler une utilisation accrue.

Traduction automatique

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

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Le cas échéant, activez et configurez les modules d'extension connexes

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des options et fonctionnalités avancées de Recherche IA
- Démonstration appliquée de :
  - Recherche IA pour Next Experience
  - Recommandations de l'Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW)
  - Résultats Genius de requête en langage naturel (NLQ)
  - Configuration des résultats Genuis
  - Configuration de table personnalisée
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès fournis
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, d'une durée maximale de 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées aux options avancées de Recherche IA

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système - *obligatoire*	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaire(s) du processus : *obligatoire*	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Développeur(s) : *recommandé*	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Responsable(s) de processus :*recommandé*	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.

Traduction automatique

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

Ressource client	Responsabilités
Gestionnaire(s) de service :*recommandé*	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance - *Recommandé*	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Étendre votre Centre des employés à Pro

L'accélérateur Étendez votre centre des employés à Pro fournit des conseils prescriptifs sur l'extension des options du Centre des employés pour inclure les fonctionnalités Pro.

Vue d'ensemble

Extend Your Employee Center to Pro fournit Impact aux clients des conseils sur la façon d'étendre leur implémentation actuelle de Centre des employés avec les fonctionnalités d'Employee Center Pro. Grâce à une vue d'ensemble des fonctionnalités d'Employee Center Pro, telles que les expériences de contenu, la publication et les communications avec les employés, les clients sont informés des fonctionnalités disponibles avec Employee Center Pro.

En outre, cet accélérateur fournit à nos clients des ressources essentielles et des guides de pratiques de ServiceNow pointe sur la meilleure façon d'augmenter l'adoption et l'utilisation des options d'Employee Center Pro. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Exploring Employee Center Pro .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension Centre des employés Pro

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Vue d’ensemble des options du centre des employés Pro
- Examen des principaux paramètres administratifs
- Discutez des principales activités de maintenance
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d’accès à l’instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées au Centre des employés Pro

Demander des ressources client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Experts UX et OCM (recommandé)	Principales parties prenantes pour l’expérience utilisateur et la gestion du changement organisationnel.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Autres rôles client (recommandé)	Les principales parties prenantes responsables de l’expérience et de l’engagement des employés, notamment les gestionnaires de connaissances, de portail et de catalogue.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow Impact coaching de l’accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l’accélérateur d’impact applicable, disponible à l’adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet Impact accélérateur, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés, à l’exception de Impact leur utilisation interne.

Traduction automatique

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

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Évaluation d'intégrité : Guided

L'accélérateur guidé par l'évaluation de l'intégrité fournit un aperçu de l'intégrité de votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Évaluation de l'intégrité : Guided fournit aux clients guidés par Impact une analyse technique de l'intégrité de leur ServiceNow instance via HealthScan, ainsi que des conseils sur la façon d'interpréter les résultats. Il vise à vous aider à comprendre comment votre instance s'aligne sur les bonnes pratiques et les recommandations sur la façon d'améliorer l'intégrité de l'instance.

Ce que vous obtenez

Évaluation de l'instance

Évaluation de l'instance à l'aide de ServiceNow HealthScan.

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Comment interpréter les résultats de HealthScan
- Résultats détaillés du tableau de résultats HealthScan

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses sur les résultats de HealthScan
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe, au besoin

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Recommandé
Propriétaire de la plateforme	Responsable du projet, rencontrer le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact, lui donner accès aux ressources requises et diriger les actions à partir de l'examen.	#	
Administrateur système (s)	Responsable de la maintenance et de la configuration de la plateforme ServiceNow. Rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator et fournissez des commentaires sur les défis et les points faibles de l'environnement ServiceNow.		#
Propriétaires de service	Responsable de la propriété globale et des activités quotidiennes de l'instance ServiceNow. Rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator et fournissez	#	

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Recommandé
	des commentaires sur les défis et les points faibles de l'environnement ServiceNow.		
Développeurs système	Responsable des activités de développement sur la plateforme ServiceNow. Rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator et fournissez des commentaires sur les défis et les points faibles de l'environnement ServiceNow	#	

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Certaines activités d'accélérateur d'impact peuvent être limitées ou indisponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

Veuillez noter que les examens de la conception, du processus, de la stratégie, de la gouvernance et des essais de préproduction sont exclus. La mise en œuvre de toute activité recommandée découlant de l'évaluation de la santé, comme les constatations ou les recommandations du rapport d'examen, est exclue.

Introduction à CMDB : ingestion

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités d'automatisation et de normalisation de la saisie de données CMDB.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Introduction à la CMDB : l'ingestion fournit Impact aux clients une vue d'ensemble complète et une démonstration de la façon de normaliser les sources d'entrée pour leur base de données de gestion des configurations (CMDB). Cette offre couvre les fonctionnalités de base pour l'obtention et l'importation de données, fournissant une compréhension claire des différentes méthodes de remplissage des tables CMDB au sein d'une ServiceNow instance. Cet accélérateur comprend également des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour aider les clients à démarrer.

Cette session se concentre sur les connecteurs du graphe de services. D'autres méthodes de remplissage, telles que Discovery ou Agent Client Collector (ACC), ne sont pas explorées en profondeur dans cet accélérateur.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance de ServiceNow démonstration
- Activer et configurer les modules d'extension connexes

Traduction automatique

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

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de :
  - Connecteurs du graphe de services
  - Remplissage CMDB via le spoke du concentrateur d'intégration
  - Ensembles de données à importer
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, d'une durée maximale de 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'ingestion CMDB

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système - *obligatoire*	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaire(s) du processus : *obligatoire*	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Développeur(s) : *recommandé*	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Administrateur(s) CMDB -*Recommandé*	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications spécifiquement dans la CMDB.
Propriétaire(s) de la source de données :*recommandé*	Source de données/ressource clé du silo qui travaille généralement à apporter des informations d'un autre outil dans ServiceNow CMDB.
Partenaires de service de confiance - *Recommandé*	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

Traduction automatique

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

ServiceNow n’est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Introduction à Instance Observer-Guided

L’introduction à l’accélérateur Instance Observer fournit des conseils sur la compréhension et le suivi des performances à l’aide d’Instance Observer.

Vue d’ensemble de l’accélérateur

L’introduction à Instance Observer fournit aux clients Impact Guided une vue d’ensemble d’Instance Observer, un examen des données de télémétrie spécifiques pour la disponibilité des instances, des conseils prescriptifs sur les tendances visibles et des pratiques de pointe sur la surveillance de votre ServiceNow plateforme. Reportez-vous à la section Impact Instance Observer pour plus d’informations sur la fonctionnalité.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package guidé.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

Évaluer les données d’observateur d’instance du client

Séance de coaching client #1 (jusqu’à 60 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d’ensemble de l’observateur d’instance
- Examiner les données de télémétrie spécifiques et la disponibilité des instances
- Mettre en évidence et passer en revue les tendances visibles
- Fournir des pratiques de pointe pour surveiller les performances des instances

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l’observateur d’instance.

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance

L'accélérateur Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance fournit des conseils sur la compréhension et l'interprétation de l'état de préparation de l'instance à l'aide de l'évaluation de l'état de préparation de l'instance (IRA).

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Introduction à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance fournit Impact aux clients une vue d'ensemble de l'évaluation de l'état de préparation de l'instance. Cette approche proactive vous aide à résoudre efficacement les problèmes en vous guidant dans l'interprétation des résultats afin d'améliorer la préparation de l'instance. Cet accélérateur met en évidence les résultats de l'évaluation de l'état de préparation de l'instance, en fournissant des ressources clés et des pratiques de pointe pour commencer.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package guidé.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Exécuter l'évaluation de l'état de préparation de l'instance
- Examiner les mesures associées à l'observateur d'instance

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'évaluation de l'état de préparation de l'instance
- Examen des résultats de l'évaluation
- Ressources clés et guides de pratiques exemplaires

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'évaluation de l'état de préparation de l'instance

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre recherche IA

Cet accélérateur fournit des conseils sur l'activation et la configuration de Recherche IA.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Jumpstart Your AI Search fournit aux clients d'Impact une introduction à AI Search, une démonstration des fonctionnalités et des performances via une instance clonée temporaire, ainsi que des pratiques de pointe pour démarrer. Il vise à vous permettre d'améliorer l'expérience de vos utilisateurs finaux en leur permettant de trouver les informations dont ils ont besoin, quand et où ils en ont besoin.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Traduction automatique

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

Ce que vous obtenez

Évaluation de Recherche IA

- Mise en service de l'instance temporaire
- Activation et configuration de Recherche IA et des outils connexes
- Analyse des performances de Recherche IA

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de

- Qu'est-ce que Recherche IA ?
- Examen du processus de configuration
- Démonstration des options de Recherche IA
- Recommandations de pratiques exemplaires
- Vue d'ensemble des rapports/analyses
- Ressources et guides clés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Examen de

- Opportunité de questions-réponses liées à Recherche IA
- Fournir des conseils supplémentaires sur les ressources et les processus d'implémentation, les modules d'extension et les résultats

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système : obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration R et des fonctionnalités.
Responsable d'Agent virtuel ITSM : recommandé	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Développeurs : recommandé	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.

Traduction automatique

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

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre recherche IA : secteur public américain

Conseils sur l'activation et la configuration de Recherche IA

Vue d'ensemble

Lancez votre recherche vers l'IA fournit aux clients du secteur public américain d'Impact une introduction à la recherche IA, une démonstration des fonctionnalités et des performances, ainsi que des pratiques de pointe pour démarrer. Elle permet aux clients d'améliorer l'expérience de leurs utilisateurs finaux en leur permettant de trouver les informations dont ils ont besoin, quand et où ils en ont besoin.

Ce que vous obtenez

Séance client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Qu'est-ce que Recherche IA ?
- Examen du processus de configuration
- Démonstration des options de Recherche IA
- Recommandations de pratiques exemplaires
- Vue d'ensemble des générations de rapports/analyses
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès au consultant technique

Séance client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Recherche IA

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable d'Agent virtuel ITSM : recommandé	Expert technique responsable de l'implémentation de l'Agent virtuel ITSM
Administrateur système : obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeurs : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre Studio d'agent IA

Cet accélérateur fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble et une démonstration appliquée des agents IA au sein de la plateforme.

Démarrez rapidement votre Studio d'agent IA Vue d'ensemble

Jumpstart Your AI Agent Studio met en évidence la façon dont les agents IA permettent aux clients de créer un écosystème d'agents autonomes ou d'agents HOTL (Human-on-the-loop) équipés d'outils qui s'intègrent de manière transparente sur la plateforme et au-delà. Ces agents sont orchestrés pour effectuer un large éventail de tâches avec peu ou pas d'intervention humaine, ce qui améliore considérablement l'efficacité organisationnelle et démontre le potentiel transformateur de l'IA. L'offre comprend des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour aider les clients à démarrer avec les agents IA ServiceNow.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les modules d'extension connexes
- Configurer un agent IA personnalisé

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Vue d’ensemble de :
  - Agents IA : quelle valeur apportent-ils ?
  - Cadre de travail de TapeAgents
  - Studio d'agent IA
- Démo de l’expérience utilisateur final
- Démo technique
- Examiner les options de génération de rapports
- Instance temporaire avec 30 jours d’accès

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées aux agents IA ServiceNow

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Dirige et supervise les administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie commerciale et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateurs système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation en ServiceNow effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaires du processus (obligatoire)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur tel que les incidents, les changements et l’intégration des employés, qui s’assure que le processus est adapté à l’objectif.
Développeurs (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à une ou ServiceNow plusieurs sessions de coaching de l’accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et aider les clients.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l’accélérateur d’impact applicable, disponible à l’adresse https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n’est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Traduction automatique

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

Démarrez rapidement vos agents IA pour CSM

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités des agents IA pour CSM.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Cet accélérateur fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble et une démonstration appliquée des agents IA pour CSM. En exploitant la puissance de GenAI, cet accélérateur met en évidence la façon dont les agents IA révolutionnent le processus CSM en utilisant un raisonnement avancé pour accomplir des tâches clés. Les agents IA gèrent des tâches répétitives telles que la génération de notes de résolution détaillées, la synthèse de tickets et de conversations de messagerie instantanée, et bien plus encore, libérant ainsi les agents humains pour qu'ils se concentrent sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Cette offre fournit des ressources clés et des pratiques de pointe pour démarrer avec AI Agents for CSM.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes
- Activer et configurer les agents IA

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des fonctionnalités des agents IA pour CSM du système de base
- Démonstration appliquée de :
  - Agents IA du système de base pour les expériences CSM
  - Personnalisation de la compétence de synthèse de tickets
  - Mesures d'utilisation de Now Assist pour CSM
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées aux agents IA pour CSM.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Dirige les administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie et la feuille de route commerciales et contribue à la gouvernance de la ServiceNow plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation en ServiceNow effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Gestionnaire du service client (recommandé)	Responsable de la gestion des travailleurs sociaux. Fournit des aperçus de l'impact des différentes compétences des agents IA sur l'état actuel.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement vos agents IA pour ITSM

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités des agents IA pour ITSM.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Bien démarrer vos agents IA pour ITSM fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble et une démonstration appliquée des agents IA pour ITSM. En exploitant la puissance de GenAI, cet accélérateur met en évidence la façon dont les agents IA révolutionnent le processus en utilisant un ITSM raisonnement avancé pour accomplir des tâches clés. Les agents IA gèrent des tâches répétitives telles que la génération de notes de résolution détaillées, la synthèse de tickets et de conversations de messagerie instantanée, entre autres, libérant ainsi les agents humains pour qu'ils se concentrent sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Cette offre fournit des ressources clés et des pratiques de pointe pour démarrer avec les agents IA pour ITSM.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Traduction automatique

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

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes
- Activer les cas d'utilisation d'agent IA

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des agents IA pour ITSM les fonctionnalités
- Démonstration appliquée des agents IA pour ITSM
- Démonstration technique sur la façon d'activer les capacités démontrées
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées aux agents IA pour ITSM.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Dirige les administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie et la feuille de route commerciales et contribue à la gouvernance de la ServiceNow plateforme.
Administrateur système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de en ServiceNow effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable du Centre de services (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de coaching de ServiceNow l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Traduction automatique

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

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre App Engine

Conseils prescriptifs sur l'activation du développement citoyen et l'utilisation d'App Engine Studio

Vue d'ensemble

Jumpstart Your App Engine fournit aux clients d'Impact une introduction au développement citoyen et comment permettre aux utilisateurs de développer des applications sur la plateforme ServiceNow. Elle comprend une démonstration appliquée de l'utilisation d'App Engine Studio (AES) et d'App Engine Management Center, une visite guidée de ses fonctionnalités et avantages via une instance clonée temporaire, ainsi que les meilleures pratiques pour démarrer.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible dans les calendriers de mise à niveau d'Impact.

Ce que vous obtenez

Configuration d'App Engine

- Mise en service d'une ou des instances temporaires
- Activation et configuration du studio du moteur de développement d'application et des outils connexes

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Qu'est-ce que le développement citoyen low-code/no-code
- Démonstration des options d'App Engine Studio
- Démo Management Center du moteur de développement d'application
- Examen de l'aperçu technique d'App Engine
- Examen de la gouvernance d'App Engine Management Center
- Recommandations de pratiques exemplaires
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès aux instances temporaires et au consultant technique

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses en lien avec App Engine

Traduction automatique

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

Demander des ressources client

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.
Expert(s) en la matière - Recommandé	Les non-développeurs ayant une bonne connaissance des processus qui sont candidats au développement citoyen.

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible dans les calendriers de mise à niveau d'Impact.

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre App Engine : secteur public américain

Conseils prescriptifs sur l'activation du développement citoyen et l'utilisation d'App Engine Studio

Vue d'ensemble

Jumpstart Your App Engine fournit aux clients du secteur public américain d'Impact une introduction au développement citoyen et comment permettre aux utilisateurs de développer des applications sur la plateforme ServiceNow. Elle comprend une démonstration de l'utilisation d'App Engine Studio (AES) et d'App Engine Management Center, une visite guidée de ses fonctionnalités et de ses avantages, ainsi que les meilleures pratiques pour démarrer.

Ce que vous obtenez

Séance client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

Traduction automatique

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

- Qu’est-ce que le développement citoyen low-code/no-code
- Démonstration des options d’App Engine Studio
- Démo Management Center du moteur de développement d’application
- Examen de l’aperçu technique d’App Engine
- Examen de la gouvernance d’App Engine Management Center
- Recommandations de pratiques exemplaires
- Ressources et guides clés
- Trente jours d’accès aux instances temporaires et au consultant technique

Séance client #2 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec App Engine

Demander des ressources client

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.
Expert(s) en la matière - Recommandé	Les non-développeurs ayant une bonne connaissance des processus qui sont candidats au développement citoyen.

Exceptions

ServiceNow n’est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l’agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement vos tests automatisés

Conseils prescriptifs sur l’activation et l’utilisation de Framework de tests automatisés

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Automated Testing fournit aux clients d’Impact une introduction à Automated Test Framework (ATF) et comment il peut être exploité pour accélérer les mises à niveau et améliorer la qualité. Il comprend une démonstration appliquée des pratiques de pointe en matière de prise en main d’ATF, ainsi que de ses fonctionnalités et avantages, via une instance clonée temporaire.

Traduction automatique

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

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible dans les calendriers de mise à niveau d'Impact.

Ce que vous obtenez

Configuration de Framework de tests automatisés

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation et configuration de Framework de tests automatisés et des outils connexes

Activation et configuration de Framework de tests automatisés et des outils connexes

Examen de

- Avantages de Framework de tests automatisés
- Démonstration des options d'Automated Test Framework
- Vue d'ensemble du générateur de tests et de l'exécuteur cloud
- Recommandations de pratiques exemplaires
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire et au consultant technique

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à Framework de tests automatisés

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Mise à niveau du responsable : recommandé	Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible dans les calendriers de mise à niveau d'Impact.

Traduction automatique

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

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'Automated Test Framework sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement vos tests automatisés : secteur public américain

Conseils prescriptifs sur l'activation et l'utilisation de Framework de tests automatisés

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Automated Testing fournit aux clients du secteur public américain d'Impact une introduction à Automated Test Framework (ATF), une démonstration des avantages et des fonctionnalités, ainsi que les meilleures pratiques pour démarrer. Elle permet aux clients de remplacer les tests manuels pour réduire le temps de mise à niveau et de développement.

Ce que vous obtenez

Séance client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de

- Avantages de Framework de tests automatisés
- Démonstration des options d'Automated Test Framework
- Recommandations de pratiques exemplaires
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire et au consultant technique

Séance client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Framework de tests automatisés

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Mise à niveau du responsable : recommandé	Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'Automated Test Framework sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre CMDB

L'accélérateur Bien démarrer votre base de données de gestion des configurations (CMDB) démontre les possibilités et les capacités de la CMDB.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your CMDB fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble complète des capacités CMDB de la plateforme afin de s'assurer que les clients ont une bonne compréhension des principes fondamentaux de la CMDB et un plan stratégique pour réussir. Notre objectif est de placer les clients dans une position de réussite dès le début, en leur permettant de créer une stratégie pour tirer parti ServiceNow des ressources. Les ressources incluent l'espace de travail CMDB, le gestionnaire de classe de CI et les règles de rapprochement pour rationaliser le travail dans votre CMDB. Pour plus d'informations sur la CMDB, reportez-vous à la section Configuration Management CMDB.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mise en service d'une instance temporaire
- Installer ou mettre à jour les modules d'extension liés à CMDB nécessaires

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de CMDB
- Examen de la fonctionnalité des outils CMDB :
  - Espace de travail CMDB
  - Moteur identification et rapprochement

Traduction automatique

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

- Gestionnaire de données CMDB
- Tableaux de bord de l'intégrité CMDB

• Instance temporaire avec un accès accordé pendant 30 jours

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à la CMDB

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaire(s) du processus (obligatoire)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration CMDB recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Démarrez rapidement votre CSDM : ramper

Cet accélérateur fournit une vue d'ensemble de la phase d'analyse du parcours de maturité CSDM, une brève évaluation des données d'analyse actuelles et des étapes concrètes pour terminer la phase.

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de l’accélérateur

Démarrez rapidement votre CSDM : Crawl fournit aux clients d’Impact une vue d’ensemble et une démonstration appliquée de la phase d’analyse du modèle de données de service commun (CSDM). Cet accélérateur soutient le parcours de maturité CSDM du client en décomposant des éléments d’action spécifiques pour améliorer la compréhension de la phase d’analyse. Les clients peuvent ainsi renseigner et rationaliser leurs applications d’entreprise et services d’application. Cela permet une CMDB plus orientée services à utiliser dans des workflows supplémentaires de ServiceNow. L’offre comprend également des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour aider les clients à démarrer la phase d’exploration du parcours de maturité CSDM.

Les clients doivent d’abord suivre l’accélérateur Bien démarrer votre CSDM : Foundation avant de participer à celui-ci, car cette offre s’appuie sur la phase de base du parcours de maturité CSDM.

Remarque :
Cet accélérateur est uniquement disponible pour Impact les forfaits Guided et Guided+.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les modules d’extension connexes

Séance de coaching client #1 (jusqu’à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Présentation des applications d’entreprise et des services d’application avec une vue d’ensemble de leurs relations et références
- Brève évaluation des données d’analyse à l’aide du tableau de bord CSDM Data Foundations
- Instance temporaire avec 30 jours d’accès

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 min)

Opportunité de questions-réponses en lien avec la phase d’analyse CSDM.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités		
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateur CMDB / CSDM	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, se concentre sur	#	

Traduction automatique

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

Ressource client	Responsabilités		
	les efforts en cours et de rattrapage au sein de CMDB/CSDM.		
Administrateur(s) système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Architecte Enterprise	Propriétaire des segments de portefeuille d'applications et d'entreprise qui gère l'alignement des options technologiques des organisations sur leurs buts et objectifs commerciaux.		#
Propriétaire de l'application d'entreprise	Propriétaire d'un programme, d'un module ou d'un groupe de programmes déployé, qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow Impact coaching de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints ou pour les clients auto-hébergés.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Démarrez votre CSDM: base

L'accélérateur Bien démarrer votre Modèle de données de services de base (CSDM) : Foundation fournit une vue d'ensemble et une ventilation en mettant l'accent sur les CSDM données de base.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your CSDM: Foundation fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de la CSDM dans un format compréhensible. À l'aide d'une démonstration appliquée, nous montrons comment les organisations peuvent tirer parti de ce cadre de travail de données pour configurer ServiceNow des produits et des applications en renseignant d'abord leurs données dans les tables de base appropriées. De plus, cette offre fournit à nos clients des ressources essentielles et des guides de pratiques de ServiceNow pointe sur la façon de commencer à utiliser le CSDM. Pour plus d'informations sur , reportez-vous Common Service Data Model à CSDM.

Traduction automatique

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

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour le Impact package guidé.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Installer les modules d'extension requis CSDM
- Évaluation de l'alignement actuel CSDM via Instance Scan

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Aperçu des CSDM capacités avec un accent particulier sur l'étape « Fondation »
- Examen de l'importance pour l'ensemble de CSDM la plateforme
- Démonstration du tableau de CSDM bord Data Foundations
- Discussion des résultats de l'évaluation
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec CSDM les données de base

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaire(s) de l'application (recommandé)	Propriétaire d'un programme, d'un module ou d'un groupe de programmes déployé, qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.
Gestionnaire(s) ITSM (recommandé)	Responsable de la définition des SOP et de la gouvernance autour des opérations de gestion des services IT.
Propriétaire(s) de service (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement,

Traduction automatique

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

Ressource client	Responsabilités
	intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Démarrez rapidement l'espace de travail CSM configurable

L'accélérateur d'espace de travail configurable Bien démarrer votre gestion du service à la clientèle (CSM) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'espace de travail configurable CSM.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Bien démarrer votre espace de travail configurable (CSM) aide Impact les clients à mieux comprendre comment démarrer avec l'espace de travail configurable CSM en fournissant une vue d'ensemble complète et une démonstration appliquée. Cet accélérateur vous guide tout au long du processus de configuration et illustre clairement la valeur de l'espace de travail. De plus, des ressources clés et des pratiques de pointe sont proposées pour améliorer l'adoption et l'utilisation des produits.

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section CSM Configurable Workspace .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'espace de travail configurable CSM :
  - Historique
  - Raisonnement de conception

Traduction automatique

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

- Fonctionnalités
- Avantages liés à l'adoption

- Démonstration appliquée de l'espace de travail configurable CSM :
  - Installation et mises à jour
  - Comment utiliser la configuration guidée
  - Procédure pas à pas de l'expérience de l'agent
  - Mise en évidence des fonctionnalités clés
  - Conseils de configuration pour les administrateurs
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'espace de travail configurable CSM

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration R et des fonctionnalités.	#	
Propriétaires des processus	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.	#	
Responsables Centre de contact/Centre de services	Expert technique responsable de la gestion du centre de contact ou du centre de services, de la productivité des agents et de l'expérience client.		#

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Autres rôles client	Les principales parties prenantes responsables de l'expérience et de l'engagement des agents, notamment les agents du service clientèle, les chefs d'équipe et les champions de l'expérience utilisateur.		#
Développeurs	Apporte des modifications au sein de la plateforme ServiceNow pour répondre aux exigences de processus		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du client.

Accélérez la gestion de votre base de données

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion de base de données fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la gestion de base de données.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Jumpstart Your Database Management fournit aux Impact clients une vue d'ensemble complète et une démonstration pratique d'une gestion efficace des bases de données. Il se concentre sur la façon de purger et d'archiver correctement les données, en initiant des discussions sur l'activation de la gestion des bases de données clients. Cet accélérateur démontre les possibilités et les capacités de la gestion de base de données et fournit des ressources clés et des pratiques de pointe pour vous aider à gérer efficacement l'empreinte de votre base de données et à atténuer les problèmes de performances.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

Traduction automatique

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

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes
- Examiner le rapport de croissance de la base de données clients à l'aide d'Instance Observer

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Aperçu des outils de gestion de base de données et des pratiques exemplaires :
- Démonstration appliquée de :
  - Archivage des données
  - Nettoyeur de table
  - Rotation de tables
  - Clonage
  - Scripts en arrière-plan
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à la gestion de base de données

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration R et des fonctionnalités.	#	
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour		#

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre Centre des employés

Cet accélérateur comprend une démonstration des possibilités et des options disponibles avec le portail Centre des ServiceNow® employés de votre instance.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

L'accélérateur Bien démarrer votre Centre des employés fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble d'Centre des employés, un portail unifié pour les gestionnaires et les employés, améliorant ainsi l'expérience utilisateur. Une démonstration appliquée des possibilités et des capacités est présentée par le biais d'une instance clonée temporaire avec des pratiques de pointe en matière d'implémentation, de migration et de gouvernance. Pour en savoir plus, consultez Employee Center .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Configuration de Centre des employés

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer Centre des employés
- Activer Analyse de l'expérience utilisateur (le cas échéant)

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Examen de :

- Vue d'ensemble du portail et de la stratégie d'engagement des employés
- Démonstration de Centre des employés
- Approches d'implémentation et de migration
- Gouvernance et rapports

Traduction automatique

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

- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Centre des employés

Demander des ressources client

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Experts UX et OCM (recommandé)	Principales parties prenantes pour l'expérience utilisateur et la gestion du changement organisationnel.
Autres rôles client (recommandé)	Les principales parties prenantes responsables de l'expérience et de l'engagement des employés, notamment les gestionnaires de connaissances, de portail et de catalogue.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Certaines activités de l'accélérateur Impact peuvent être limitées ou indisponibles pour les clients dans certains environnements restreints ou centres de données protégés par l'IRAP en Australie ou pour les clients auto-hébergés.

Démarrez rapidement votre Centre des employés : secteur public américain

Cet accélérateur comprend une démonstration des possibilités et des options disponibles avec le portail Centre des ServiceNow® employés de votre instance.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble

L'accélérateur Bien démarrer votre centre des employés fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de Centre des employés, un portail unifié pour les gestionnaires et les employés, améliorant ainsi l'expérience utilisateur. Une démonstration appliquée des possibilités et des capacités est présentée par le biais d'une instance clonée temporaire avec des pratiques de pointe en matière d'implémentation, de migration et de gouvernance. Pour en savoir plus, consultez Employee Center .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Séance client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Vue d'ensemble du portail et de la stratégie d'engagement des employés
- Démonstration de Centre des employés
- Approches d'implémentation et de migration
- Gouvernance et rapports
- Ressources et guides clés
- L'accès au consultant technique est fourni pendant trente jours

Séance client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Centre des employés

Demander des ressources client

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Experts UX et OCM (obligatoire)	Principales parties prenantes pour l'expérience utilisateur et la gestion du changement organisationnel.
Autres rôles client (recommandé)	Les principales parties prenantes responsables de l'expérience et de l'engagement des employés,

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	notamment les gestionnaires de connaissances, de portail et de catalogue.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

ServiceNow les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement la gestion du parcours de vos employés

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion du parcours de l'employé (EJM) démontre les possibilités et les capacités de la gestion du parcours de l'employé.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Bien démarrer votre gestion du parcours de l'employé fournit Impact aux clients une vue d'ensemble et une démonstration appliquée, ce qui les aide à mieux comprendre comment commencer avec la gestion du parcours de l'employé. Cette offre présente les capacités et les fonctionnalités d'EJM, permettant aux organisations de proposer des parcours d'employés personnalisés et interdépartementaux grâce à des workflows intelligents qui prennent en charge les tâches, l'apprentissage et les commentaires en temps réel. En outre, cet accélérateur fournit des ressources clés et des guides de pratiques de pointe pour améliorer l'adoption et l'utilisation des produits.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer Gestion du parcours des employés

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Examiner les options de gestion du parcours des employés
- Démonstration appliquée de la gestion du parcours de l'employé

Traduction automatique

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

- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec la gestion du parcours des employés

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Propriétaires des processus	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.	#	
Autres rôles client	Principales parties prenantes responsables de la gestion des produits et des portefeuilles.		#
Développeurs	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

Traduction automatique

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

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre gestion des événements

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion d'événement fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la gestion d'événements.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Jumpstart Your Event Management fournit aux Impact clients une vue d'ensemble complète de Event Management. Grâce à une démonstration appliquée, nous montrons comment vous pouvez tirer parti de la puissance de la ServiceNow Base de données de gestion des configurations (CMDB) pour recevoir et examiner des alertes en temps quasi réel provenant de votre infrastructure directement dans la ServiceNow plateforme. Cette offre fournit à nos clients des ressources essentielles ServiceNow et des guides de bonnes pratiques pour démarrer avec Event Management. Reportez-vous à la section Event Management pour plus d'informations sur la fonctionnalité.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Installer Gestion des événements
- Installer l'application Générateur d'événements

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de :
  - Gestion des événements
  - Console des alertes de l'Espace de travail pour l'exploitation des services
  - Connecteurs Gestion des événements
  - Règles d'événements
- Une démonstration appliquée de :
  - Générer des événements via l'application Event Generator
  - Alertes à la liaison d'éléments de configuration (CI)
  - Alertes existantes ou services impactés
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Event Management

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Opérateur d'événement/de service (obligatoire)	Expert technique responsable de l'utilisation de la console d'alerte.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow Impact coaching de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.
Propriétaire(s) du service d'application (obligatoire)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, le propriétaire de l'application RH)

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet Impact accélérateur, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de Impact leur utilisation interne).

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production d'un client.

Démarrez rapidement vos connecteurs de contenu externe

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités des connecteurs de contenu externe (XCC).

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Jumpstart Your External Content Connectors (XCC) fournit aux Impact clients une vue d'ensemble et une démonstration appliquée des connecteurs de contenu externe inclus dans Workflow Data Fabric. Elle aide les clients à comprendre l'exploitation de cette nouvelle fonctionnalité pour configurer leur ServiceNow Recherche IA et rechercher des systèmes externes tels que SharePoint, Confluence, entre autres. En outre, cet accélérateur comprend des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour aider les clients à démarrer dans leur propre pile d'instances.

Traduction automatique

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

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les modules d'extension connexes
- Configurer un connecteur de contenu externe

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

- Comprend les éléments suivants :
  - Vue d'ensemble des connecteurs de contenu externe
  - Expérience utilisateur final
  - Démonstration technique mettant en évidence le processus de configuration
  - Feuille de route XCC pour guider les prochaines étapes
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès fournis.

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à Recherche IA ou aux connecteurs de contenu externe.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Recommandé
Propriétaire de la plateforme*: obligatoire*	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateur(s) système -*obligatoire*	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Développeur(s)*: recommandé*	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.		#
Partenaires de service de confiance-*Recommandé*	Assiste à des sessions de ServiceNow Impact coaching de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Traduction automatique

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

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints ou pour les clients auto-hébergés.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre résolution automatique des problèmes

L'accélérateur Bien démarrer votre résolution automatique des problèmes (IAR) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la résolution automatique des problèmes au sein de votre ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Issue Auto Resolution fournit aux clients d'Impact une introduction à IAR pour dévier les tâches non critiques à volume élevé et démontre comment IAR améliorera les capacités de libre-service et d'automatisation. Cet accélérateur vise à informer les clients sur les possibilités et les capacités d'IAR, des cas d'utilisation spécifiques, une vue d'ensemble de la configuration, ainsi que des ressources et guides clés pour permettre aux clients de démarrer.

Voir Issue auto-resolution tab pour plus d'informations sur l'IAR.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer IAR

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des avantages et de l'impact d'IAR
- Démonstration complète sur la façon de :
  - Réduction du volume d'incidents et de tickets
  - Améliorer le libre-service
  - Réduire le délai moyen de résolution (MTTR)
  - Augmenter l'adoption d'Agent virtuel
- Vue d'ensemble de la configuration

Traduction automatique

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

- Démonstration de la surveillance des performances à l'aide du tableau de bord d'analyse
- Discussion sur les pratiques exemplaires en matière de maintenance
- Ressources et guides clés
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à IAR

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaire de l'agent virtuel (recommandé)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Traduction automatique

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre GenAI

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'IA ServiceNow® générative (intelligence artificielle).

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

Vue d’ensemble de l’accélérateur

Cet accélérateur fournit Impact aux clients une vue d’ensemble de la manière dont ServiceNow l’IA générative intègre l’IA générative sur la plateforme, en soulignant son potentiel d’amélioration de l’efficacité et de l’expérience utilisateur. La session comprend une démonstration appliquée des expériences d’agent IA via une instance temporaire et une vue d’ensemble de son processus d’intégration. De plus, cette offre partage les meilleures pratiques permettant d’exploiter les outils pour obtenir des informations personnalisées.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activez et installez les modules d’extension nécessaires
- Exécuter l’outil Découverte d’automatisation et Analyse personnalisée

Ce que vous obtenez

Séance de coaching client #1 (jusqu’à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d’ensemble de GenAI et des grands modèles de langage Now (LLM)
- Démonstration de l’expérience de l’utilisateur final
- Démonstration technique
- Ressources et guides clés
- 30 jours d’accès à l’instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l’IA générative

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Propriétaire du processus (recommandé)	Propriétaire d'un processus business qui peut être accéléré à l'aide d'agents IA.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de coaching de ServiceNow l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html .

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre gestion des connaissances

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion des connaissances fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la gestion des connaissances.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Bien démarrer Gestion des connaissances fournit aux Impact clients une vue d'ensemble des principales options et fonctionnalités de Gestion des connaissances. Cette offre explore les fonctionnalités de base et les pratiques de pointe, en guidant les clients à travers des stratégies de mise en œuvre et d'adoption efficaces. Vous apprendrez à rationaliser la création et le partage de connaissances tout en améliorant les résultats de recherche pour votre organisation. De plus, nous démontrons comment un contenu de connaissances bien conçu amplifie les résultats lorsqu'il est utilisé avec des fonctionnalités alimentées par l'IA. Cet accélérateur comprend également des ressources clés et des guides de pratiques exemplaires pour vous mettre sur la voie de l'excellence en matière de connaissances.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

Traduction automatique

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

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des options et fonctionnalités de Gestion des connaissances
- Démonstration appliquée à la configuration de Gestion des connaissances pour réussir
  - Planification et gouvernance efficaces
  - Configuration initiale et assistance à la configuration
  - Stratégies pour gérer et utiliser efficacement les connaissances
- Ressources clés et guides de pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Gestion des connaissances.

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Propriétaires des processus de base de connaissances	Principales parties prenantes responsables du processus de Gestion des connaissances.	#	
Personnes concernées du contenu de la base de connaissances	Possède, administre, consomme ou distribue les connaissances organisationnelles. Il peut s'agir d'autres propriétaires de processus et d'informations, ainsi que d'agents, d'employés et de représentants de parties prenantes externes. Exemples : Service Desk Manager for ITSM, Customer Service		#

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	Manager for CSM, Information Architects, User Experience Analysts, Agents, Engineers & Fulfillers, et représentants des employés, des clients, des partenaires et des consommateurs.		
Développeurs	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement la migration de votre flux de travail hérité

L'accélérateur Bien démarrer la migration des workflows hérités fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la migration des workflows hérités.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Démarrez rapidement votre migration de workflow hérité fournit aux Impact clients une vue d'ensemble et une démonstration appliquée de la migration des workflows hérités vers les flux et les playbooks. Cette offre aide les clients à adopter des outils d'automatisation low-code modernes, remplaçant les workflows dont la suppression est prévue dans les versions futures. De plus, cet accélérateur fournit des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour aider les clients à effectuer une transition en douceur.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les flux et les playbooks

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Traduction automatique

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

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de Studio de workflow
  - Playbook
  - Tables de décision
- Démonstration appliquée de : outils automatiques à faible code
  - Flux
  - Flux secondaires
  - Actions
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de migration du workflow hérité lié aux questions-réponses

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Personnes concernées	Principales parties prenantes responsables de la gestion des produits et des portefeuilles.	#	
Développeurs	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#
Propriétaire du processus business	Responsable du développement, de l'analyse et de l'amélioration des processus métier critiques.		#

Traduction automatique

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

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre migration de Platform Analytics

L'accélérateur Bien démarrer votre migration de Platform Analytics fournit une démonstration de la préparation et de la migration réussies de votre contenu Platform Analytics.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Migration of Platform Analytics fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble des changements requis pour migrer votre contenu Platform Analytics. L'accélérateur comprend le processus de migration avec un clone de l'instance du client et met en évidence certaines questions, problèmes et étapes suivantes typiques. Des conseils et des directives sont fournis pour préparer le changement.

Pour plus d'informations sur les applications Platform Analytics, reportez-vous à la section Platform Analytics .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mise en service d'une instance temporaire
- Examen de l'implémentation de Platform Analytics et de l'état de préparation à la migration du client
- Exécuter Analyse de la plateforme HealthScan (le cas échéant)

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des activités de préparation (organisation et plateforme) et des étapes de migration
- Examiner les mises à jour pour :
  - Contenu principal ServiceNow
  - Processus de migration basé sur la base d'installation du client
- Procédure pas à pas du processus de migration de client

Traduction automatique

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

- Discuter des recommandations fondées sur l'examen initial
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec le processus de migration de Platform Analytics

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable des rapports : obligatoire	Rencontre le consultant de l'accélérateur d'impact ServiceNow , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Propriétaire(s) de processus/service : recommandé	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Responsable(s) de processus : recommandé	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service : recommandé	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Traduction automatique

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

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production des clients.

Démarrez rapidement votre agent virtuel multilingue

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique.

Vue d'ensemble

Bien démarrer votre accélérateur multilingue d'agents virtuels fournit aux clients d'Impact une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique. Démonstration du fonctionnement de la traduction dynamique à l'aide des conversations d'Agent virtuel, dans Recherche IA via une instance clonée temporaire, et des transferts à l'agent actif sont inclus. Des pratiques exemplaires pour commencer sont également intégrées.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la section Virtual Agent .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible en packs Guided, Advanced et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Évaluation de Recherche IA

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activer et configurer Traduction dynamique

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- Trente jours d'accès à l'instance temporaire
- Présentation de Traduction dynamique et comment la configurer
- Démonstration du chatbot Virtual Agent à l'aide de la traduction dynamique
- Démonstration de la conversation Live Agent dans différentes langues
- Démonstration de la prise en charge de l'internationalisation de Recherche IA
- Prise en charge multilingue NLU
- Pratiques exemplaires et ressources

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité d'une session de questions-réponses en lien avec la traduction dynamique

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation de l'Agent virtuel ITSM
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Linguiste ou expert en localisation (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion de ServiceNow la localisation.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre agent virtuel multilingue : secteur public américain

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique.

Vue d'ensemble

Lancez votre accélérateur multilingue d'agents virtuels - Secteur public américain fournit aux clients d'Impact une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique. Une démonstration du fonctionnement de Traduction dynamique à l'aide des conversations Agent virtuel, dans Recherche IA et des transferts à Agent actif sont inclus. Des pratiques exemplaires pour commencer sont également intégrées.

Pour plus d'informations sur la traduction dynamique, reportez-vous à la section Dynamic Translation .

Traduction automatique

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

Remarque :
Cet accélérateur est disponible en packs Guided, Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- Trente jours d'accès au consultant technique
- Démonstration du chatbot Virtual Agent à l'aide de la traduction dynamique
- Démonstration de la conversation Live Agent dans différentes langues
- Démonstration de la prise en charge de l'internationalisation de Recherche IA
- Prise en charge multilingue NLU
- Pratiques exemplaires et ressources

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité d'une session de questions-réponses en lien avec la traduction dynamique

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Linguiste ou expert en localisation (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion de ServiceNow la localisation.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre compréhension du langage naturel

L'accélérateur Bien démarrer votre compréhension du langage naturel (NLU) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la compréhension du langage naturel.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Natural Language Understanding fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble complète de Natural Language Understanding, y compris de nombreuses fonctionnalités sous-jacentes, telles que la planification, la création, le dimensionnement, la formation, le vocabulaire, les tests, l'entité, le déploiement et la surveillance. Cette offre vise à vous informer et à vous aider à augmenter votre adoption de l'Agent virtuel en jetant les bases d'une base saine.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Virtual Agent ou Natural Language Understanding .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et exécuter Intent Discovery
- Évaluer les modèles NLU actuels, le cas échéant

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Examen des bonnes pratiques et des ressources NLU
- Examen du composant NLU :
  - Intention
  - Entité
  - Vocabulaire
- Approfondissement individuel de chaque composant NLU
- Démonstration des tests et du réglage
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Natural Language Understanding

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adressehttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de Natural Language Understanding sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre Now Assist pour les créateurs

L'accélérateur Lancez votre Assistance Now pour les créateurs fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'Assistance Now pour les créateurs.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Jumpstart Your Now Assist for Creator fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de Now Assist for Creator et une démonstration appliquée sur la façon d'utiliser les options de l'IA générative pour réduire le temps de développement d'applications, augmenter la productivité et améliorer les expériences de codage globales. Cet accélérateur présentera les fonctionnalités de Now Assist for Creator et fournira des ressources clés ainsi que des pratiques de pointe pour commencer.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité, voir Now Assist for Creator

Traduction automatique

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

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'assistance Now pour ITSM
- Démonstration appliquée de l'assistance Now pour ITSM
  - Texte au créateur d'application
  - Assistant de playbook
  - Recommandations relatives au flux
  - Now Assist dans Concepteur de catalogue
  - Now Assist pour la génération de code
- Conseils sur la façon d'utiliser correctement les invites IA
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Now Assist for Creator

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions	#	

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.		
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre Now Assist dans Intelligence documentaire

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Now Assist in Document Intelligence.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Bien démarrer votre Now Assist dans Intelligence documentaire (IntelDoc) fournit Impact aux clients une vue d'ensemble et une démonstration appliquée de la fonctionnalité Now Assist dans IntelDoc. Cette offre aide les clients à comprendre une option qui est essentielle à la fois pour les agents IA et pour les compétences Now Assist. Il s'agit également d'une ressource précieuse pour les développeurs qui créent des flux de travail personnalisés impliquant des documents. De plus, cet accélérateur comprend des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour aider les clients à démarrer.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les modules d'extension connexes
- Créer des cas d'utilisation de démonstration

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des avantages et de l'impact de Now Assist dans IntelDoc
- Procédure pas à pas de l'expérience utilisateur final

Traduction automatique

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

- Démonstration technique
  - Vue d'ensemble de la configuration
  - Configuration
- Surveillance des résultats avec le tableau de bord d'analyse
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à Now Assist dans IntelDoc.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Recommandé
Propriétaire de la plateforme*: obligatoire*	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateur(s) système -*obligatoire*	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Propriétaire(s) du processus*: obligatoire*	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple : incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.	#	
Développeur(s) *: recommandé*	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.		#
Partenaires de service de confiance*: recommandé*	Assiste à des sessions de ServiceNow Impact coaching de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Traduction automatique

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

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints ou pour les clients auto-hébergés.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre Now Assist dans Agent virtuel

L'accélérateur Lancez votre Now Assist dans Agent virtuel (VA) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Now Assist dans Agent virtuel.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Démarrer rapidement votre Now Assist dans Agent virtuel fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble et une démonstration appliquée qui les aide à mieux comprendre comment démarrer avec Now Assist dans VA. Cet accélérateur guide les clients tout au long du processus de configuration, tout en soulignant le potentiel de l'IA générative dans l'espace Agent virtuel. En outre, il offre des ressources clés et des pratiques de pointe pour démarrer en toute confiance.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité, voir Now Assist in Virtual Agent

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer les modules d'extension connexes
- Configurer Now Assist dans AV
- Construire des cas d'utilisation à démontrer pendant la session de coaching

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des fonctionnalités du système de base Now Assist dans AV
- Examen des conseils d'invite
- Démonstration appliquée de :
  - Recherche Now Assist dans AV
  - Commande de catalogue étape par étape
  - Nouvelle page d'accueil de VA Designer

Traduction automatique

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

- Migration de rubriques (pour l'AV préexistant)
- Transfert d'agent actif avec synthèse de la messagerie instantanée
- Reporting

- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Now Assist dans AV

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Traduction automatique

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

Démarrez rapidement votre kit de compétences Now Assist

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités du kit de compétences Now Assist.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Démarrez votre kit de compétences Now Assist fournit Impact aux clients une vue d'ensemble des options et des fonctionnalités du kit de compétences Now Assist. Grâce à une démonstration appliquée, nous mettons en évidence la création d'un cas d'utilisation simple et personnalisé, tel que l'analyse des sentiments, illustrant comment le kit de compétences permet aux clients d'exploiter tout le potentiel de Now LLM et de la plateforme combinée à leurs besoins uniques. De plus, cet accélérateur fournit aux clients des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour commencer.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer le kit de compétences Now Assist

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des options et des fonctionnalités du kit de compétences et du kit de données Now Assist
- Démonstration appliquée du kit de compétences Now Assist :
  - Configuration de la compétence Analyse des sentiments
    - Assistance rapide
    - Configuration de la compétence
    - Déploiement
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont accordés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur le kit de compétences Now Assist

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la	#	

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
	direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.		
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre Platform Analytics

L'accélérateur Bien démarrer votre plateforme Analytics fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Platform Analytics.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Platform Analytics fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de Platform Analytics et la possibilité d'améliorer considérablement la qualité, l'efficacité et les coûts de la prestation de services. Une démonstration appliquée de la configuration, des options et des analyses de Reporting et d'Analyse des performances via une instance temporaire, ainsi que des pratiques de pointe pour démarrer, est incluse.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

Traduction automatique

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

- Mise en service d'une instance temporaire
- Installation des packs de contenu Platform Analytics – ITSM focus

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de Platform Analytics
- Examiner l'architecture de Platform Analytics
- Bonnes pratiques en matière d'indicateurs avancés et retardés
- Discutez des différences entre la génération de rapports et l'analyse des performances
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à Platform Analytics

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable des rapports (obligatoire)	Rencontre le consultant de l'accélérateur d'impact ServiceNow , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Propriétaire(s) de processus/de service (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Traduction automatique

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

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations de Platform Analytics sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre Intelligence prédictive

L'accélérateur Bien démarrer votre intelligence prédictive (PI) démontre les possibilités et les capacités de l'intelligence prédictive et du cadre de travail de mise en grappe.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Predictive Intelligence fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble des capacités, des avantages et des résultats de l'apprentissage machine (ML) d'Intelligence prédictive. Une vue d'ensemble des quatre cadres PI avec une démonstration appliquée du clustering est proposée. En outre, des cas d'utilisation spécifiques, une vue d'ensemble de la configuration et des ressources clés pour permettre aux clients d'atteindre leurs objectifs d'automatisation sont mis en évidence.

Pour plus d'informations sur les paramètres de mise en grappe, consultez Predictive Intelligence ou Configuring advanced settings for your ML solutions pour plus d'informations sur Paramètres de mise en grappe.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les options d'Intelligence prédictive

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Options, avantages et résultats d'Intelligence prédictive
- Vue d'ensemble des cadres PI :
  - Classification
  - Mise en grappe
  - Similarité
  - Régression
- Démonstration du cadre de travail Clustering avec des cas d'utilisation spécifiques
- Démonstration de la configuration

Traduction automatique

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

- Discussion sur la façon de former, de tester et de surveiller les résultats
- Interprétation des résultats et identification des prochaines étapes

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Intelligence prédictive

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adressehttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations d'Intelligence prédictive sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre vérification proactive des codes

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la vérification proactive du code (PCC) de ServiceNow.

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de l’accélérateur

Jumpstart Your Proactive Code Check fournit Impact aux clients une vue d’ensemble et une démonstration appliquée de l’outil Proactive Code Check. Au cours de cette session, les clients recevront des conseils sur la façon de configurer correctement l’outil et d’assurer une adoption rapide par leurs équipes. L’objectif est de les aider à identifier et à résoudre rapidement les problèmes de code, à réduire la dette technique et à améliorer la qualité du code. De plus, cet accélérateur comprend des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour aider les clients à démarrer.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Si nécessaire, installez l’application Impact Store
- Exécuter l’outil Vérification proactive du code et examiner les résultats

Séance de coaching client #1 (jusqu’à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d’ensemble de :
  - Caractéristiques et avantages de la vérification proactive du code
  - Utiliser efficacement l’outil Vérification proactive des codes
- Démonstration appliquée de :
  - Option d’analyse de l’ensemble de mises à jour
  - Tableau de bord d'analyses
- Instance temporaire avec 30 jours d’accès fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 min)

Opportunité de questions-réponses en lien avec la vérification proactive du code.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Requis par le propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système *-obligatoire*	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en

Traduction automatique

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

Ressource client	Responsabilités
	contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s)*: recommandé*	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance - *Recommandé*	Assiste à des sessions de ServiceNow Impact coaching de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre exploration de processus

L'accélérateur Bien démarrer votre exploration de processus fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'exploration de processus.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Process Mining fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble complète de l'exploration de processus pour visualiser et analyser leurs processus business. Grâce à une démonstration appliquée, nous illustrons comment les organisations peuvent identifier les inefficacités, les goulots d'étranglement et les domaines d'automatisation potentielle, garantissant ainsi une résolution rapide et des performances optimisées. Cette offre fournit à nos clients des ressources essentielles ServiceNow et des guides de bonnes pratiques sur la façon de démarrer avec Process Mining. Pour plus d'informations sur l'exploration de processus, reportez-vous à la section Process Mining .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Installer les modules d'extension d'Exploration de processus
- Créer et exécuter des projets de système de base

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Vue d’ensemble des options d’exploration de processus
- Démonstration de :
  - Espace de travail d'exploration de processus
  - Génération de rapports sur l’exploration de processus
- Approfondissement technique : Projets de tuning
- Guides et ressources sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d’accès à l’instance temporaire sont prévus.

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l’exploration de processus

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable des rapports (obligatoire)	Rencontre le consultant de l’accélérateur d’impact ServiceNow , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l’engagement.
Propriétaire(s) de processus/de service (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Responsable(s) de processus (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l’accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l’accélérateur d’impact applicable, disponible à l’adressehttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Traduction automatique

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

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations d'exploration de processus sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre mappage des services

L'accélérateur Bien démarrer votre mappage des services fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Mappage des services.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Démarrez rapidement votre mappage des services fournit Impact aux clients une vue d'ensemble et une démonstration appliquée de Mappage des services. Cet accélérateur se concentre sur les techniques de base de Service Mapping et diverses méthodes de mappage. Les possibilités et les capacités de Service Mapping sont mises en évidence, fournissant des ressources clés et des pratiques de pointe pour commencer.

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Service Mapping .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Préparer une instance de démonstration
- Activer les modules d'extension associés au mappage des services

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de Mappage des services
- Examiner les méthodes de mappage :
  - Basé sur ML
  - Basé sur des balises
  - Haut en bas
- Démonstration des fonctionnalités et des options de Mappage des services
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Service Mapping

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs de Mappage des services	Travaille avec les propriétaires d'applications informatiques pour déterminer les services d'application critiques. Aide à la planification, à la création et à la mise à l'essai de Mappage des services. Consultez le journal d'erreurs SM tous les jours pour vérifier les corrections nécessaires.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration R et des fonctionnalités.	#	
Propriétaires du service d'application informatique	Fournit les informations nécessaires pour le mappage réussi d'un service d'application à la fois à l'administrateur de Mappage des services et aux administrateurs système. Remplit et maintient les enregistrements de service d'application.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow

L'accélérateur de parcours Bien démarrer votre IA (intelligence artificielle) fournit des conseils pour démarrer votre parcours d'hyperautomatisation avec ServiceNow les capacités d'IA de la plateforme.

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble de l’accélérateur

Jumpstart Your ServiceNow AI Journey fournit aux clients d’Impact une vue d’ensemble du catalogue des options d’IA et d’automatisation pour vous permettre de démarrer votre parcours d’hyperautomatisation et de transformer les ServiceNow processus business et l’expérience utilisateur. Cela inclut la création d’un parcours personnalisé de maturité de l’IA avec ServiceNow des options d’IA alignées sur vos buts et objectifs stratégiques, ainsi que les accélérateurs d’IA d’impact recommandés pour accélérer le délai de rentabilité.

Cette fonctionnalité est disponible pour les packages tels que Impact Advanced et Impact Total, ainsi que pour le package guidé et Strategic Impact Value ou Platform Governance, en tant que module complémentaire.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l’Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activez et exécutez .Automation Discovery
- Évaluer la maturité actuelle de l’IA

Séance de coaching client #1

- Définir les attentes en matière d’accélérateur
- Discuter des buts et objectifs stratégiques

Séance de coaching client #2 (jusqu’à 90 minutes)

Examen de :

- ServiceNow Plan d’IA
- Parcours de maturité de l’IA
- Opportunités d'automatisation
- Plan d’action stratégique en matière d’IA
- Accélérateurs de l’IA d’impact

Séance de coaching client #3 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec AI Journey

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Suite exécutive : CTO, DSI (obligatoire)	Responsable de la feuille de route globale ServiceNow .
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise (obligatoire)	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Responsable du Centre de services (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Propriétaire(s) de l'application (recommandé)	Gère la ou les ServiceNow applications (par exemple, ServiceNow le propriétaire HRSD).
Propriétaire(s) du service d'application (recommandé)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, le propriétaire de l'application RH)
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Traduction automatique

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adressehttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de parcours IA sur les instances de sous-production ou de production du client.

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

Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille : espace de travail du projet

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités des espaces de travail de projet dans Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Bien démarrer votre SPM – Espace de travail du projet fournit Impact aux clients une vue d'ensemble complète des possibilités et des capacités de l'Espace de travail du projet dans SPM. Notre objectif est de démontrer la préparation et la mise en œuvre de l'espace de travail du projet, afin de garantir une configuration correcte des données de base qui permet une vue consolidée des projets et des informations associées. En outre, cet accélérateur comprend des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour aider les clients à démarrer.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les composants applicables des espaces de travail de projet dans SPM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration des espaces de travail de projet
- Examinez la réussite de la définition des espaces de travail de projet dans SPM :
  - Installation et configuration
  - Discussion de haut niveau sur les données de la Fondation
- Procédure pas à pas des principales options
- Suggestions pour les prochaines étapes de réimplémentation
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses en lien avec les espaces de travail de projet dans SPM.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Recommandé
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route,	#	

Traduction automatique

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

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Recommandé
	et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.		
Administrateur(s) système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Autre(s) rôle(s) client(s)	Les principales parties prenantes responsables de la gestion de projet. Exemple : Gestionnaire de projet/gestionnaire de ressources – Personnes qui sont responsables de faire des demandes de ressources et/ou qui collaborent à l'allocation et à la planification des ressources.	#	
Développeur(s)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.		#
Partenaire(s) de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow Impact coaching de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre espace de travail pour l'exploitation des services

Cet accélérateur illustre une démonstration des possibilités et des capacités de Service Operations Workspace.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Lancez votre espace de travail pour l'exploitation des services fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, qui vise à fournir un espace de travail unifié pour les opérations quotidiennes de gestion des services informatiques (ITSM). Une démonstration appliquée des possibilités et des capacités via une instance clonée temporaire et des pratiques de pointe pour démarrer est incluse.

Traduction automatique

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

[store-future: BEGIN review]Pour plus d'informations sur le produit, voir https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest [End]

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Configuration de l'Espace de travail pour l'exploitation des services

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation et configuration de l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Trente jours d'accès aux instances temporaires

Examen de :

- Vue d'ensemble de la stratégie Workspace
- Démonstration de l'Espace de travail pour l'exploitation des services
  - Gérez facilement les incidents, les problèmes et les interactions grâce à une navigation unifiée
  - Créer des alertes exploitables pour réduire le délai moyen de résolution
  - Améliorez l'expérience globale des employés grâce à des vues personnalisées et configurables
  - Collaborer entre les équipes pour résoudre les problèmes plus rapidement
- Ressources et guides clés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité d'une session de questions-réponses sur l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Gestionnaire de centre de services IT (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert(s) en la matière responsable(s) des opérations ITSM quotidiennes.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre espace de travail pour l'exploitation des services : secteur public américain

Cet accélérateur illustre une démonstration des possibilités et des capacités de Service Operations Workspace.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Bien démarrer votre espace de travail pour l'exploitation des services : secteur public américain fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, qui vise à fournir un espace de travail unifié pour les opérations quotidiennes de gestion des services informatiques (ITSM). Une visite guidée des possibilités et des capacités ainsi que des pratiques exemplaires pour commencer est incluse.

Pour plus d'informations sur le produit, voir https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest

Remarque :
Cet accélérateur est disponible en packs Guided, Advanced et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Trente jours d'accès au consultant technique

Examen de :

Traduction automatique

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

- Vue d’ensemble de la stratégie Workspace
- Démonstration de l’Espace de travail pour l’exploitation des services
  - Gérez facilement les incidents, les problèmes et les interactions grâce à une navigation unifiée
  - Créer des alertes exploitables pour réduire le délai moyen de résolution
  - Améliorez l’expérience globale des employés grâce à des vues personnalisées et configurables
  - Collaborer entre les équipes pour résoudre les problèmes plus rapidement
- Ressources et guides clés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu’à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à l’Espace de travail pour l’exploitation des services

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Gestionnaire de centre de services IT (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert(s) en la matière responsable(s) des opérations ITSM quotidiennes.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de coaching de l’accélérateur ServiceNow Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l’exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n’est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Traduction automatique

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

Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille : planification de l'espace de travail

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion stratégique de portefeuille – Planification de l'espace de travail démontre les possibilités et les capacités des espaces de travail de planification dans Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Vue d'ensemble

Démarrez rapidement votre gestion stratégique de portefeuille (SPM) - L'espace de travail de planification fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble complète des possibilités et des options des espaces de travail de planification dans SPM. Notre objectif est de démontrer comment vous pouvez bénéficier d'une visibilité claire pour gérer et hiérarchiser efficacement les éléments de travail et vous assurer qu'ils sont alignés sur vos objectifs stratégiques globaux. Notre objectif est de vous fournir une compréhension de la façon dont la planification de l'espace de travail peut améliorer la qualité, l'efficacité et les coûts de la prestation de services.

Pour plus d'informations sur SPM, reportez-vous à la section Strategic Portfolio Management .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible en packs Guided, Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les composants applicables des espaces de travail de planification dans SPM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de Planification des espaces de travail
- Examen de la réussite de la configuration des espaces de travail de planification dans SPM :
  - Installation et configuration des espaces de travail de planification
  - Discussion de haut niveau sur les données de base/dépendantes
- Revue des principales options
- Examiner l'état de préparation de l'entreprise
- Examiner les bonnes pratiques d'utilisation, de suivi et de maintenance
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à la Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) - Planification de l'espace de travail

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Autre(s) rôle(s) client(s) (obligatoire)	Principales parties prenantes responsables de la gestion des produits et des portefeuilles.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations de l'espace de travail de planification SPM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre gestion stratégique des portefeuilles : Espace de travail de gestion des ressources

L'accélérateur Bien démarrer votre gestion stratégique de portefeuille (SPM) - Espace de travail de gestion des ressources fournit une démonstration des possibilités et des capacités des espaces de travail de gestion des ressources dans SPM.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Démarrez rapidement votre Gestion stratégique des portefeuilles : l'espace de travail Gestion des ressources fournit Impact aux clients une vue d'ensemble complète des possibilités et des options de l'espace de travail de gestion des ressources dans SPM. Notre objectif est de démontrer comment les clients peuvent comprendre comment préparer et implémenter l'espace de travail de gestion des ressources, en garantissant une configuration correcte des données de base et en obtenant une vue consolidée de leurs

Traduction automatique

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

allocations de ressources et de leurs demandes de ressources. De plus, cet accélérateur offre des ressources clés et des guides de pratiques exemplaires pour commencer.

Pour plus d'informations sur la gestion des ressources, reportez-vous à la section Resource Management classic .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les composants applicables des espaces de travail Gestion des ressources dans SPM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration des espaces de travail Gestion des ressources
- Examiner la réussite des espaces de travail de gestion des ressources dans SPM
  - Installation et configuration
  - Discussion de haut niveau sur les données de base
- Procédure pas à pas des principales options
- Suggestions pour la réimplémentation des prochaines étapes
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'espace de travail Gestion des ressources dans SPM

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Personnes concernées	Principales parties prenantes responsables de la gestion des ressources. Par exemple, gestionnaire de projet/gestionnaire de ressources – Personnes chargées de faire des demandes de ressources et/ou de collaborer à l'allocation et à la planification des ressources.	#	
Développeurs	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre gestion des abonnements

Cet accélérateur fournit une démonstration sur la gestion efficace de vos ServiceNow abonnements dans l'application Gestion des abonnements.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Bien démarrer votre gestion des abonnements fournit Impact aux clients une vue d'ensemble des principales capacités et fonctionnalités de Gestion des abonnements. Cette offre explore les fonctionnalités de base et les pratiques de pointe pour aider les clients à comprendre comment gérer de manière proactive leurs abonnements à l'aide de l'application Gestion des abonnements. En outre, cet accélérateur comprend des ressources clés pour démarrer avec ServiceNow la gestion des abonnements.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Traduction automatique

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

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les modules d'extension connexes

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Qu'est-ce que la gestion des abonnements ?
- Démonstration des options et des fonctionnalités de l'application Gestion des abonnements
  - Affecter des groupes à des abonnements
  - Mapper des tables et applications personnalisées
  - Allouer les droits disponibles
- Examiner les pratiques exemplaires et les lignes directrices de mise en œuvre
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à la gestion des abonnements ServiceNow

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Dirige les administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie et la feuille de route commerciales et contribue à la gouvernance de la ServiceNow plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation en ServiceNow effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Administrateur d'utilisation (recommandé)	Administre l'allocation des abonnements achetés.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à une ou ServiceNow plusieurs sessions de coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et aider les clients.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Traduction automatique

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

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre tableau de bord des performances

Démonstration de ce qu'il est possible de faire avec le tableau de bord des performances à l'aide de vos données via une instance temporaire.

Vue d'ensemble

Le tableau de bord Bien démarrer votre réussite fournit aux clients d'impact une vue d'ensemble du tableau de bord des performances, qui vise à aider les clients à obtenir une visibilité sur les mesures de réussite de leurs produits ITSM et/ou RH. Elle comprend une démonstration appliquée du tableau de bord des performances, une visite guidée de ses fonctionnalités et avantages via une instance temporaire contenant vos données clonées, ainsi que les meilleures pratiques pour commencer.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable

Ce que vous obtenez

Instance temporaire (avec données d'instance clonée)

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation et configuration du Tableau de bord des performances

Séance de coaching #1 (jusqu'à 60 minutes)

- Fournir une vue d'ensemble de la stratégie de génération de rapports
- Faire une démonstration du tableau de bord des performances ITSM dans une instance temporaire
  - KPI de qualité des performances
  - KPI de qualité du service
  - Vue d'ensemble de la configuration
- Ressources et guides clés
- Comprend 30 jours d'accès à l'instance temporaire et un consultant technique

Séance de coaching #2 (facultative – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec le tableau de bord DSI

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable du reporting : recommandé	Rencontre le consultant de l'accélérateur ServiceNow Impact, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Développeurs : facultatif	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Assiste à des sessions de coaching de l'accélérateur ServiceNow Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable.

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre tableau de bord des performances : secteur public américain

Démonstration de toutes les possibilités offertes avec le Tableau de bord des performances via une instance de démonstration.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Success Dashboard fournit aux clients d'Impact US Public Sector une vue d'ensemble du tableau de bord des performances, qui vise à aider les clients à obtenir une visibilité sur les mesures de réussite de leurs produits ITSM et/ou RH. Elle comprend une démonstration du tableau de bord des performances, une visite guidée de ses fonctionnalités et de ses avantages, ainsi que les meilleures pratiques pour commencer.

Ce que vous obtenez

Séance client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Examen de :

Traduction automatique

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

- Vue d’ensemble de la stratégie de Reporting
- Démonstration du tableau de bord des performances, y compris :
  - KPI de la vue d’ensemble des performances
  - KPI de qualité du service
  - Vue d’ensemble de la configuration
- Ressources et guides clés
- Trente jours d’accès au consultant technique

Séance client #2 (en option sur demande du client – jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec le Tableau de bord des performances

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable du reporting : recommandé	Rencontre le consultant de l’accélérateur ServiceNow Impact, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l’engagement.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Assiste à des sessions de coaching de l’accélérateur ServiceNow Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l’avenir.
Développeurs : facultatif	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n’est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l’agent virtuel ITSM sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre Intelligence des tâches

L’accélérateur Bien démarrer votre intelligence de tâche fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la Task Intelligence.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Task Intelligence permet aux clients d’exploiter Task Intelligence pour infuser l’apprentissage machine dans les processus de gestion des tickets clients afin d’améliorer considérablement l’expérience client et agent. Cet accélérateur fournit une vue d’ensemble de l’art du possible avec Intelligence des tâches, y compris une démonstration

Traduction automatique

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

appliquée des capacités, ainsi que des pratiques de pointe pour démarrer. Pour plus d'informations sur Task Intelligence, reportez-vous à la section Task Intelligence .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer Task Intelligence
- Analyser les données de ticket actuelles

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de Task Intelligence et de la configuration de la solution :
  - Catégorisation automatique
  - Détection de la langue
  - Analyse des sentiments
- Démonstration de la fonctionnalité et du réglage
- Discuter des meilleures pratiques de nettoyage des données
- Ressources et guides clés
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont prévus.

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Task Intelligence

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Agent(s) du service client (recommandé)	Expert technique responsable du ServiceNow service clientèle.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adressehttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de Task Intelligence sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrez rapidement votre mise à niveau

Conseils sur la planification et la préparation de la mise à niveau

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Jumpstart Your Upgrade fournit aux clients Impact des conseils, des astuces et des outils pour exécuter une mise à niveau ServiceNow. Elle permet aux clients de mettre à niveau en les aidant à comprendre les pratiques en vigueur et en leur donnant l'occasion de voir à quoi ressemble leur instance mise à niveau dans une instance temporaire.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Évaluation de mise à niveau

- Mise en service d'une instance temporaire pré-mise à niveau
- Mettre à niveau l'évaluation à l'aide de ServiceNow HealthScan

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

Examen de :

Traduction automatique

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

- Instance temporaire
- Pratiques exemplaires en matière de mise à niveau
- Examen de l'évaluation de mise à niveau
- Conseil de journal ignoré
- Notes de publication et PRB connus
- Utilisation d'Automated Testing Framework (ATF)
- Exemple de plan de projet

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées aux mises à niveau
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe et l'évaluation de la mise à niveau

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Mise à niveau du responsable : obligatoire	Expert technique responsable de la mise à niveau de la plateforme ServiceNow.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise - Recommandé	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Informations / Accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre mise à niveau : secteur public américain

Conseils sur la planification et la préparation de la mise à niveau

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Upgrade fournit aux clients du secteur public américain d'Impact des conseils, des conseils et des outils pour exécuter une mise à niveau ServiceNow. Elle permet aux clients de se mettre à niveau en les aidant à comprendre les pratiques en vigueur et en leur donnant l'occasion de voir à quoi ressemble une instance mise à niveau vers la dernière version.

Ce que vous obtenez

Séance client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Examen de :

- Pratiques exemplaires en matière de mise à niveau
- Conseil de journal ignoré
- Notes de publication et PRB connus
- Utilisation d'Automated Testing Framework (ATF)
- Exemple de plan de projet
- Trente jours d'accès au consultant technique

Séance client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées aux mises à niveau

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Mise à niveau de la piste : obligatoire	Expert technique responsable de la mise à niveau de la plateforme ServiceNow.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise - Recommandé	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement votre agent virtuel

Cet accélérateur fournit des conseils sur la réalisation des avantages avec l'Agent virtuel ITSM.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Virtual Agent fournit aux clients Impact une démonstration appliquée des options d'Agent virtuel ITSM. Vous y trouverez un aperçu technique de la configuration d'Agent virtuel ITSM, ainsi que des ressources, des formations et des services disponibles pour implémenter correctement Agent virtuel ITSM. Il vise à aider les clients à éliminer les obstacles et à accélérer l'adoption de l'Agent virtuel en démontrant les options de l'Agent virtuel ITSM dans une instance temporaire, qui est un clone de l'environnement de production sélectionné par le client.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Activation d'Agent virtuel

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation du module d'extension Agent virtuel
- Exécution des recommandations de rubriques de l'Agent virtuel et des outils connexes
- Activation des rubriques principales
- Configuration de démonstration de l'outil de collaboration et de l'agent actif

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 120 min)

Examen de :

- Qu'est-ce que l'Agent virtuel ?
- Démo appliquée
- Vue d'ensemble des processus
- Revoir « ce qui a été fait »
- Modules d'extension
- Recommandations de rubriques d'Agent virtuel et outils connexes
- Ressources clés pour l'implémentation

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses liées à l'Agent virtuel ITSM
- Fournir des conseils supplémentaires sur les ressources et les processus d'implémentation, les modules d'extension et les résultats

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel ITSM : obligatoire	Expert technique responsable de l'implémentation de l'Agent virtuel ITSM.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Responsable de centre de services IT : recommandé	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise - Recommandé	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancez votre agent virtuel - Accélérateur public américain

Conseils pour tirer parti des avantages d'Agent virtuel ITSM

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Virtual Agent fournit aux clients du secteur public américain d'Impact une démonstration des options d'Agent virtuel ITSM. Vous y trouverez un aperçu technique de la configuration d'Agent virtuel ITSM, ainsi que des ressources, des formations et des services disponibles pour implémenter correctement Agent virtuel ITSM. Il vise à aider les clients à éliminer les obstacles et à accélérer l'adoption d'Agent virtuel en démontrant les capacités d'Agent virtuel ITSM.

Ce que vous obtenez

Séance client #1 (jusqu'à 120 minutes)

Examen de :

- Qu'est-ce que l'Agent virtuel ?
- Démonstration des capacités
- Vue d'ensemble des processus
- Revoir « ce qui a été fait »

Traduction automatique

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

- Modules d'extension
- Recommandations de rubriques d'Agent virtuel et outils connexes
- Ressources clés pour l'implémentation
- Trente jours d'accès au consultant technique

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à l'Agent virtuel ITSM

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel ITSM : obligatoire	Expert technique responsable de l'implémentation de l'Agent virtuel ITSM.
Responsable de centre de services IT : recommandé	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise - Recommandé	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations de l'agent virtuel ITSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Démarrez rapidement l'automatisation de votre workflow : Playbooks

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités des Playbooks dans Workflow Studio.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Accélérez l'automatisation de votre workflow : Playbooks fournit Impact aux clients une vue d'ensemble et une démonstration appliquée d'Workflow Studio et de sa fonctionnalité Playbooks. Cette session réduit les frictions et rend l'outil accessible aux utilisateurs de tous niveaux de compétence. Les clients apprennent à gérer et à créer leurs propres playbooks, ce qui améliore l'efficacité de leurs processus business. En outre, cet accélérateur comprend des ressources clés et des guides de bonnes pratiques pour aider les clients à démarrer.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packs Guided, Guided+ (SV ou PG), Avancé et Total.

Traduction automatique

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

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activer et configurer Playbooks

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Que sont les Playbooks ?
- Pourquoi utiliser Playbooks ?
- Options clés de Playbook
- Démonstration des Playbooks et des fonctionnalités associées
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Playbooks dans Studio de workflow.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Recommandé
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateur(s) système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Propriétaire(s) du processus	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (exemple : incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.	#	

Traduction automatique

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

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Recommandé
Développeur(s)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.		#
Partenaires de service de confiance :	Assiste à des sessions de ServiceNow Impact coaching de l'accélérateur pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints ou pour les clients auto-hébergés.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de non-production ou de production du Client.

Optimisez votre recherche IA

Cet accélérateur fournit des conseils sur le réglage fin de la recherche d'intelligence artificielle (IA) afin d'optimiser les performances et la valeur.

Vue d'ensemble

Optimisez votre accélérateur Recherche IA fournit aux clients Impact une évaluation des performances de Recherche IA et des conseils prescriptifs afin d'optimiser les résultats et d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final. Vous y trouverez une évaluation de l'architecture et de la configuration de Recherche IA, le réglage de Recherche IA, une vue d'ensemble de l'analyse Recherche IA et des conseils prescriptifs sur la manière d'optimiser les performances.

Consultez AI Search pour plus d'informations sur Recherche IA.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Évaluation de Recherche IA

- Mise en service d'une instance temporaire
- Mises à jour du module d'extension Recherche IA
- Évaluation de l'état actuel des paramètres et des performances de Recherche IA

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Traduction automatique

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

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Bonnes pratiques en matière d'architecture et de configuration de Recherche IA
- Réglage de Recherche IA (dictionnaire de synonymes et règles de requête)
- Vue d'ensemble de l'analyse Recherche IA
- Conseils prescriptifs pour optimiser les performances

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées aux performances de Recherche IA

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

Traduction automatique

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

ServiceNown'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Optimisez votre base de données de gestion des configurations

L'accélérateur Optimiser votre base de données de gestion des configurations (CMDB) fournit des informations et des conseils pour améliorer l'intégrité CMDB.

Vue d'ensemble

Optimisez votre CMDB fournit aux clients d'Impact une analyse des problèmes communs de CMDB via HealthScan ainsi que des recommandations sur la façon de répondre à ces résultats. Il permet d'obtenir un aperçu de l'intégrité CMDB et des pratiques en vigueur et, en fin de compte, vise à vous aider à améliorer l'efficacité de votre base de données d'instance. Pour plus d'informations sur la CMDB, reportez-vous à la section Configuration Management CMDB.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Évaluation CMBD

- Mise en service d'une instance temporaire
- Évaluation CMDB à l'aide de ServiceNow HealthScan

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Instance temporaire
- Tableau de résultats CMDB
- Domaines problématiques ou déficients
- Actions recommandées pour corriger

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses en lien avec les résultats CMDB
- Fournir des orientations supplémentaires sur les pratiques de pointe et le tableau de résultats CMDB

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Responsable CMDB/Gestionnaire des configurations : obligatoire	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise - Recommandé	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration CMDB recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Optimisez votre Centre des employés

L'accélérateur Optimiser votre centre des employés fournit des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité de votre ServiceNow Centre des employés afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble de l'accélérateur

Optimiser votre centre des employés fournit Impact aux clients une évaluation de l'implémentation actuelle de leur centre des employés. Grâce à une analyse minutieuse, nous offrons des informations et des recommandations précieuses pour améliorer la santé de leur mise en œuvre tout en offrant la possibilité de comprendre la valeur inexploitée là où des capacités améliorées ne sont pas encore déployées. De plus, cet accélérateur fournit à nos clients des ressources essentielles ServiceNow et des guides de bonnes pratiques sur la meilleure façon d'accroître l'adoption et l'utilisation d'Employee Center.

Pour en savoir plus, consultez Employee Center .

Cette fonctionnalité est disponible pour les packages tels que Impact Advanced et Impact Total, ainsi que pour le package guidé et Strategic Impact Value ou Platform Governance, en tant que module complémentaire.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

Traduction automatique

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

- Mettre en service une instance temporaire
- Exécuter HealthScan

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble des options avancées de Centre des employés
- Examen des résultats de HealthScan
- Discussion sur les principales activités de maintenance
- Ressources et guides clés sur les pratiques exemplaires
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses en lien avec Centre des employés

Ressources client demandées

Une ou plusieurs ressources client sont demandées. Le nombre spécifique de ressources fournies dépend de l'accélérateur et du client.

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités	Obligatoire	Facultatif
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.	#	
Administrateurs système	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.	#	
Expert(s) UX et OCM	Principales parties prenantes pour l'expérience utilisateur et la gestion du changement organisationnel.		#
Développeurs	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.		#
Autres rôles client	Autres rôles client		#
Partenaires de service de confiance	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.		#

Traduction automatique

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

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou pour les fournisseurs de services gérés avec des instances séparées par domaine.

ServiceNow les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre gestion des actifs matériels

L'accélérateur Optimisez votre gestion des actifs matériels (HAM) fournit des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité de Hardware Asset Management afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

Optimisez votre gestion des actifs matériels fournit aux clients d'Impact une évaluation de leur implémentation HAM actuelle. Cet accélérateur comprend une démonstration appliquée des capacités de HAM pour standardiser le cycle de vie des actifs. Les clients obtiennent de l'aide pour mieux comprendre leur investissement HAM et reçoivent des pratiques de pointe sur la meilleure façon d'augmenter l'adoption et l'utilisation.

Pour plus d'informations sur HAM, reportez-vous à la section Hardware Asset Management ServiceNow.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mise en service d'une instance temporaire
- Exécution du portefeuille HAM HealthScan
- Installation ou mise à jour du module d'extension HAM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

- Comprend les éléments suivants :
  - Vue d'ensemble des options et fonctionnalités avancées de HAM
  - Examiner les résultats de HealthScan
  - Fournir des guides et des ressources sur les pratiques exemplaires
- L'accès à l'instance temporaire mise en service est accordé pendant 30 jours

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Gestion des actifs matériels

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Administrateur(s) CMDB (obligatoire)	Expert technique responsable de la gestion de la CMDB.
Administrateur(s) HAM (recommandé)	Expert en la matière responsable de la gestion de HAM.
Propriétaire(s) du processus (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés, à l'exception de leur utilisation interne.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production des clients.

Optimisez votre gestion des actifs IT

Fournit des conseils prescriptifs pour améliorer l'intégrité d'IT Asset Management (ITAM).

Vue d'ensemble

Cet accélérateur fournit aux Impact clients une analyse des problèmes courants de gestion des actifs informatiques par le biais de HealthScan, ainsi que des recommandations sur la façon de répondre à ces résultats. Il vise à aider les clients à comprendre comment

Traduction automatique

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

identifier les domaines problématiques dans votre configuration ITAM, y compris un examen des principaux domaines problématiques et des meilleures pratiques sur la meilleure façon de combler les lacunes.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Évaluation d'IT Asset Management

- Mise en service d'une instance temporaire
- Exécution du portefeuille ITAM HealthScan
- Analyse des résultats d'intégrité d'ITAM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- L'accès à l'instance temporaire mise en service est accordé pendant 30 jours
- Examinez les points suivants :
  - Importance de l'IT Asset Management
  - Analyse de l'intégrité ITAM
  - Problèmes prioritaires ou domaines déficients (jusqu'à 3)
  - Pratiques exemplaires et actions recommandées pour combler les lacunes

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à IT Asset Management

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Gestionnaire des actifs (obligatoire)	Personne concernée primaire pour Gestion des actifs.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Traduction automatique

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

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations d'IT Asset Management sur les instances de sous-production ou de production du client.

Optimisez votre Découverte ITOM

Fournit des aperçus et des conseils pour améliorer l'intégrité de votre base de données de gestion des configurations (CMDB) via la découverte de Gestion des opérations IT (ITOM).

Vue d'ensemble

Optimisez votre découverte ITOM fournit aux clients d'impact une analyse des domaines de découverte ITOM courants via HealthScan, ainsi que des recommandations sur la façon de traiter ces résultats. Obtenez de l'aide pour mieux comprendre la mise en œuvre de votre CMDB, y compris un examen des principaux domaines difficiles et des pratiques de pointe sur la meilleure façon de combler les lacunes.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Évaluation de Découverte ITOM

- Mise en service d'une instance temporaire
- Exécution du portefeuille HealthScan de Découverte ITOM
- Analyse des résultats de l'intégrité de Découverte ITOM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- L'accès à l'instance temporaire mise en service est accordé pendant 30 jours
- Examinez les points suivants :
  - Importance de Discovery et de l'intégrité CMDB
  - Analyse de l'intégrité de Découverte ITOM
  - Problèmes prioritaires ou domaines déficients (jusqu'à 3)
  - Pratiques exemplaires et actions recommandées pour combler les lacunes

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à la découverte CMDB

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Administrateur de Discovery (obligatoire)	Partie prenante primaire pour Discovery.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations ITOM Discovery sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre Platform Analytics

L'accélérateur Optimiser votre Platform Analytics fournit des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité de Platform Analytics afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

Optimisez votre Platform Analytics fournit aux clients d'Impact une évaluation de leur implémentation Platform Analytics actuelle. Cette offre comprend une démonstration appliquée des options de la configuration avancée de Platform Analytics, notamment Performance Analytics, Workspaces et User Experience Analytics. Notre objectif est de vous aider à obtenir une meilleure compréhension de votre investissement dans Platform Analytics et de vous fournir des pratiques de pointe sur la meilleure façon d'augmenter l'adoption et l'utilisation.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Traduction automatique

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

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du Forfait et de l'Accélérateur disponibles sur https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mise en service d'une instance temporaire
- Analyse HealthScan de Platform Analytics
- Activation et configuration des packs de contenu Platform Analytics pour l'une des applications sélectionnées, ITSM, SAM, SPM, CSM ou RH

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de Platform Analytics
- Configurer Platform Analytics pour réussir :
  - Examiner les comparaisons avec l'implémentation du système de base
  - Créer des mesures et des tâches personnalisées
- Découvrez les éléments suivants :
  - Analyse avancée des tables et des performances
  - Options d'espace de travail et d'expérience utilisateur
- Discuter des pratiques exemplaires en matière d'entretien ménager et d'entretien
- Trente jours d'accès accordés à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées à Platform Analytics

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Responsable des rapports (obligatoire)	Rencontre le consultant de l'accélérateur d'impact ServiceNow , lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.

Traduction automatique

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

Ressources et responsabilités du client (suite)

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire(s) de processus/de service (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Responsable(s) de processus (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations / Accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations de Platform Analytics sur les instances de sous-production ou de production du client.

Optimisez votre sécurité

Conseils sur la sécurité de la plateforme

Vue d'ensemble

Optimiser votre sécurité fournit aux clients d'Impact un aperçu de leurs configurations de sécurité d'instance ServiceNow existantes et des bonnes pratiques de sécurité de l'instance, ainsi qu'une démonstration des paramètres de sécurité d'instance qui peuvent être activés pour améliorer davantage la sécurité de l'instance. Elle vise à aider les clients à mieux comprendre les changements de configuration de sécurité dans le contexte des conseils de sécurité publiés par ServiceNow.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible en packs Guided, Advanced et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Évaluation de sécurité

- Mise en service d'une instance temporaire
- Examen du centre de sécurité du client

Traduction automatique

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

- Évaluation de la configuration de sécurité à l'aide de ServiceNow HealthScan
- Simulation des changements de configuration de sécurité recommandés dans une instance temporaire

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Instance temporaire
- Guide de configuration de sécurité
- Score ISC
- Constatations et recommandations
- Simulation des changements recommandés dans l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses liées aux configurations de sécurité de l'instance

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Responsable de la sécurité ServiceNow : obligatoire	Expert technique responsable de la sécurité des instances ServiceNow.
Bureau du représentant du CISO : obligatoire	Responsable des politiques, des processus, des pratiques et des technologies de sécurité de l'organisation. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes de sécurité.
Administrateur(s) système - obligatoire	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise - Recommandé	Fournit une vue globale de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris les politiques ou les exigences organisationnelles nécessaires. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit du code pour la plateforme ServiceNow.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en

Traduction automatique

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

Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration de sécurité recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Optimisez votre gestion des actifs logiciels

L'accélérateur Optimiser votre gestion des actifs logiciels (SAM) fournit des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité de la gestion des actifs logiciels afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

Optimisez votre gestion des actifs logiciels fournit aux clients d'Impact une évaluation de leur implémentation SAM actuelle. Cet accélérateur comprend une démonstration appliquée des capacités de SAM pour réduire les coûts informatiques et limiter divers risques grâce à la gestion et à l'optimisation des actifs logiciels tout au long du cycle de vie du client. Les clients obtiennent de l'aide pour mieux comprendre leur investissement SAM et reçoivent des pratiques de pointe sur la meilleure façon d'augmenter l'adoption et l'utilisation.

Consultez la rubrique Software Asset Management pour plus d'informations sur SAM.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les forfaits Guidé, Avancé et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ce que vous obtenez

Préparation de la session

- Mise en service d'une instance temporaire
- Exécution du portefeuille SAM HealthScan
- Activation de tous les modules d'extension SAM Professional, y compris Software Asset Workspace
- Activation de l'application Vérification de l'intégrité ITAM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

- Comprend les éléments suivants :
  - Vue d'ensemble des options et fonctionnalités avancées de SAM
  - Examiner les résultats de la vérification de l'intégriité et de HealthScan
  - Fournir un guide et des ressources sur les pratiques exemplaires
- L'accès à l'instance temporaire mise en service est accordé pendant 30 jours

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Software Asset Management

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Administrateur(s) CMDB (obligatoire)	Expert technique responsable de la gestion de la CMDB.
Administrateur(s) SAM (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion SAM.
Propriétaire(s) du processus (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration des employés) qui est chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exclusions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans certains environnements restreints, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés, à l'exception de leur utilisation interne.

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre des recommandations sur les instances de sous-production ou de production d'un client.

Optimisez votre agent virtuel

Les accélérateurs Optimiser votre agent virtuel fournissent des conseils pour divers aspects de l'agent virtuel sur votre plateforme ServiceNow.

- Optimisez votre Agent virtuel : évaluation
- Optimisez votre agent virtuel : NLU (Compréhension du langage naturel)

Traduction automatique

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

- Optimisez votre agent virtuel – Surveillance des performances
- Optimisez votre agent virtuel – UX (Expérience utilisateur)

Optimisez votre Agent virtuel : évaluation

L'accélérateur d'évaluation Optimisez votre agent virtuel fournit des conseils pour affiner la configuration de l'agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'accélérateur d'évaluation Optimisez votre agent virtuel fournit aux clients d'Impact une évaluation de l'Agent virtuel avec les meilleures pratiques et des conseils prescriptifs pour améliorer la configuration d'Agent virtuel. L'examen de la lecture de l'évaluation d'Agent virtuel, les recommandations pour améliorer les rubriques d'Agent virtuel et l'exploration d'options supplémentaires conçues pour optimiser la valeur d'Agent virtuel sont inclus.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la section Virtual Agent .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible pour Impact les packages Advanced et Total.

Proposé conformément aux descriptions applicables du package ServiceNow Impact et de l'accélérateur .

Ce que vous obtenez

Évaluation d'Agent virtuel

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluation de l'état général d'Agent virtuel

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Recommandations de l'agent virtuel
- Qu'est-ce qui définit un bon chatbot ?
- Lecture de l'évaluation d'Agent virtuel
- Démonstration des recommandations de l'agent virtuel
- Identification des opportunités d'automatisation et de déviation
- Recommandations et ressources sur les pratiques exemplaires

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions et réponses liées à l'évaluation d'Agent virtuel

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressources et responsabilités du client

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adressehttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Optimisez votre agent virtuel : NLU (Compréhension du langage naturel)

Optimisez votre agent virtuel – NLU (Natural Language Understanding) Accelerator fournit des conseils sur le réglage fin des modèles NLU afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Optimiser votre agent virtuel – NLU fournit aux clients d'Impact une évaluation de la conception et des performances du modèle avec des conseils prescriptifs pour aborder et améliorer l'expérience de l'agent virtuel. Une évaluation de l'état actuel des modèles NLU d'Agent virtuel, une vue d'ensemble des bonnes pratiques, une analyse approfondie des fonctionnalités NLU et des recommandations sur la meilleure façon d'améliorer les performances en continu sont incluses.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la section Virtual Agent .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages `Advanced et Total`.

Traduction automatique

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

Proposé conformément aux descriptions applicables du package ServiceNow Impact et de l'accélérateur .

Ce que vous obtenez

Évaluation NLU

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluer l'état général des modèles NLU

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Vue d'ensemble de la conception NLU
- Évaluation des modèles NLU actuels
- Bonnes pratiques NLU (formation des énoncés, des entités et du vocabulaire)
- Démonstration des fonctionnalités avancées de la NLU
- Recommandations prescriptives pour améliorer et gérer les modèles

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions et réponses sur les modèles NLU d'Agent virtuel

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adressehttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Traduction automatique

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

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Optimisez votre agent virtuel – Surveillance des performances

L'accélérateur Optimiser votre agent virtuel - Surveillance des performances fournit des conseils sur le réglage fin des performances de l'agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de surveillance des performances Optimiser votre agent virtuel fournit aux clients d'Impact une évaluation des performances de l'agent virtuel avec des conseils prescriptifs sur les outils permettant de mesurer le succès et d'identifier les opportunités d'amélioration. Examiner les tableaux de bord et les outils connexes, puis fournir des recommandations sur la meilleure façon d'améliorer et d'optimiser la valeur de l'agent virtuel.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la section Virtual Agent .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages `Advanced et Total`.

Proposé conformément aux descriptions applicables du package ServiceNow Impact et de l'accélérateur .

Ce que vous obtenez

Évaluation des performances d'Agent virtuel

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluation des performances de l'Agent virtuel

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Vue d'ensemble de la mesure de la réussite d'Agent virtuel
- Bonnes pratiques de maintenance d'Agent virtuel
- Tableaux de bord, mesures et enquêtes d'Agent virtuel
- Examen des performances de Natural Language Understanding (NLU)
- Examen des tables d'interaction d'Agent virtuel

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions et réponses sur les modèles NLU d'Agent virtuel

Traduction automatique

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

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adressehttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Optimisez votre agent virtuel – UX (Expérience utilisateur)

L'accélérateur Optimiser votre agent virtuel – Expérience utilisateur (UX) fournit des conseils sur l'optimisation des conversations d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Optimiser votre agent virtuel fournit aux clients d'Impact une évaluation de la configuration de l'Agent virtuel du point de vue de l'utilisateur final avec des conseils prescriptifs pour aborder et améliorer l'expérience d'Agent virtuel. Une analyse de l'expérience utilisateur, un aperçu des meilleures pratiques en matière de conception conversationnelle et des recommandations sur la meilleure façon de s'améliorer sont inclus.

Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la section Virtual Agent .

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages *Guided, Advanced et Total*.

Traduction automatique

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

Proposé conformément aux descriptions applicables du package ServiceNow Impact et de l'accélérateur .

Ce que vous obtenez

Évaluation de l'expérience utilisateur d'Agent virtuel

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluation de l'expérience utilisateur d'Agent virtuel

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Bonnes pratiques en matière de conception conversationnelle
- Concevoir des conversations efficaces
- Démonstration des meilleures pratiques en matière de conception conversationnelle
- Conseils prescriptifs sur la façon d'améliorer l'expérience

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité d'obtenir des questions et réponses liées à l'expérience utilisateur d'Agent virtuel

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (obligatoire)	Expert technique responsable de l'implémentation ServiceNow de l'Agent virtuel ITSM.
Administrateur(s) système (obligatoire)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la ServiceNow maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (obligatoire)	Écrit du code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de ServiceNow coaching de l'accélérateur Impact pour comprendre les pratiques en vigueur et éventuellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez vous référer à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adressehttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Traduction automatique

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

Exceptions

Cet accélérateur Impact, dans son intégralité ou en partie, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration recommandés dans vos instances de sous-production ou de production

Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience)

Le Instance de prestation de services Impact (IDI) est un portail centralisé et interactif où vous pouvez accéder à vos Impact outils et avantages.

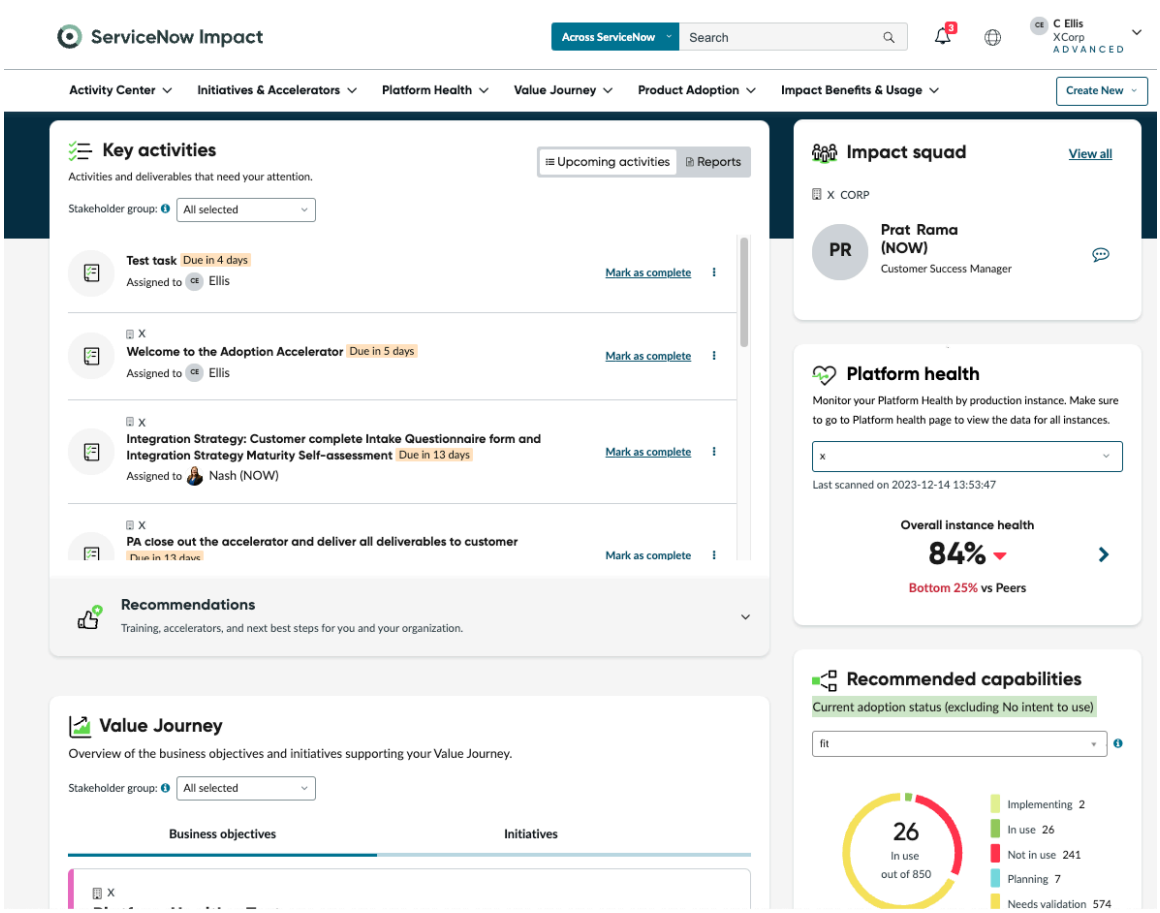
IDI Vue d'ensemble

Regardez la vidéo de présentation d'Impact pour commencer avec Impact.

https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Remarque :
Votre Impact équipe vous envoie des informations de connexion pour accéder à votre IDI portail.

Page d'accueil



Traduction automatique

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

Remarque :
Certaines parties peuvent ne pas être disponibles pour les clients dans les centres de IDI données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne)

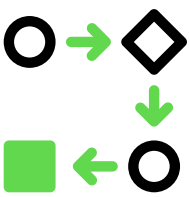
Options de menu de navigation d'Impact

	Menu	Détails
	Centre d'activités	• Collaborez avec votre équipe Impact et obtenez une vue complète de toutes les activités soutenant votre parcours de valeur, y compris les conversations, les tâches, les notifications, les fichiers et les réunions. • Centre d'activités Toutes les recommandations: recommandations personnalisées qui vous aident à atteindre vos objectifs business plus rapidement.
	Initiatives et accélérateurs	• Catalogue d'initiatives: engagements et axes de travail activables qui soutiennent votre transformation numérique. • Catalogue de l'accélérateur: offres à périmètre fixe avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin
	Intégrité de la plateforme	Intégrité de la plateforme montre à quel point vous êtes aligné sur ServiceNow les bonnes pratiques techniques et donnez des recommandations d'amélioration : • Assistance aux développeurs Impact: proposé avec les packages Advanced et Total Impact qui permettent aux administrateurs et aux utilisateurs autorisés d'accéder à un ServiceNow ingénieur de support pour les aider à résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes de la plateforme. • Impact Instance Observer: un outil de surveillance de l'observabilité et des performances qui vous permet de suivre l'intégrité et les performances de votre instance • HealthScan: outil de diagnostic qui vous aide à comprendre l'intégrité actuelle de votre instance, à identifier les problèmes et les revers potentiels et à prendre des mesures correctives rapides Ces fonctionnalités deviennent disponibles une fois la phase Impact Foundations terminée.

Traduction automatique

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

Options de menu de navigation d'Impact (suite)

	Menu	Détails
	Parcours de valeur	Examine de plus près les éléments suivants : • Objectifs et résultats: capture vos objectifs, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables qui aident à illustrer la valeur au fil du temps. • Rapports sur la valeur: à la fin de l'année, ou de votre autre période de reporting, votre équipe Impact effectue une évaluation de la réalisation de la valeur et capture les données dans un rapport de valeur.
	Adoption des produits	Affichez vos options, vos feuilles de route d'adoption de produits et vos abonnements pour votre ServiceNow instance : • Cartes d'options: voir les applications ou les capacités à votre disposition pour atteindre vos objectifs. • Feuilles de route pour l'adoption des produits: affichez une séquence d'implémentation recommandée pour vos capacités, organisée en phases spécifiques pour une implémentation optimale. • Abonnements: consultez la liste de vos abonnements pour toutes vos instances et les applications auxquelles vous avez droit.
	Avantages et utilisation	Vous aide à accéder ServiceNow aux ressources mises à votre disposition, notamment des études de cas, des opportunités d'apprentissage, l'assistance aux développeurs, Now Community, etc.

Important :
Pour accéder aux différents niveaux d'impact, un rôle doit vous être affecté. Votre administrateur d'Impact peut vous affecter les rôles appropriés. Consultez Gestion des utilisateurs d'Impact pour plus d'informations.

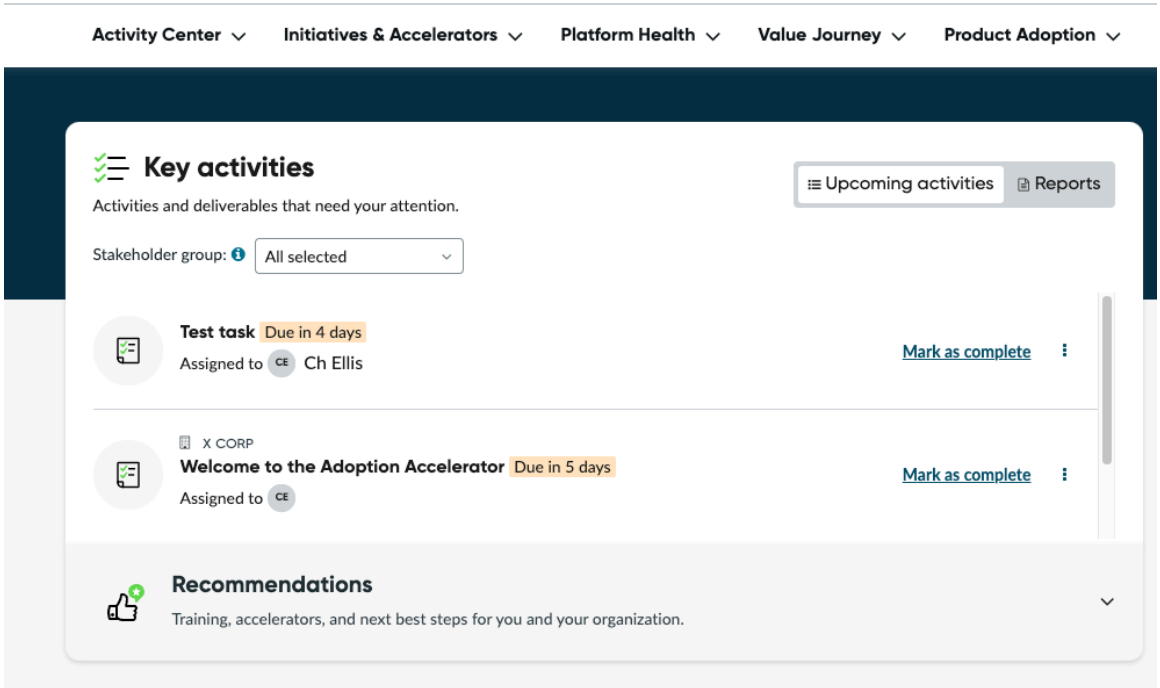
Centre d'activités

Le centre d'activités offre une vue complète de toutes les activités qui soutiennent votre parcours quotidien avec Impact.

Examinez les notifications en attente pour vos activités d'Impact clés et livrables qui requièrent votre attention, tels que les tâches, les recommandations et les communications. Vous pouvez accéder directement à l'enregistrement et effectuer une action. Triez par activités à venir ou affichez un rapport, tel qu'une carte d'options ou un rapport HealthScan. Accédez à votre instantané de parcours de valeur, affichez votre aperçu de l'utilisation de la fonctionnalité Impact et votre solde de crédits d'apprentissage.

Traduction automatique

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



Composants du centre d’activités

Section	Utiliser
Conversations	Analysez toutes les conversations auxquelles vous participez. Commencez une conversation à tout moment pour poser une question ou obtenir des conseils de votre équipe Impact.
Toutes les recommandations	Consultez les recommandations de votre équipe. Consultez Centre d’activités Toutes les recommandations pour plus d'informations.
Tâches	Affichez et gérez les éléments de travail dont vous êtes responsable. Créez également des tâches et affectez-les à d’autres personnes.
Calendrier	Consultez les événements à venir liés à l’impact, tels que les réunions, les évaluations et les objectifs.
Journal d'activité	Découvrez les dernières activités de votre équipe et la manière dont elles soutiennent votre parcours de création de valeur. Toutes les activités, conversations, réunions et tâches sont regroupées en une seule page pour faciliter l’accès.
Fichiers	Accédez aux documents liés à Impact en un seul endroit. Affichez, modifiez et chargez des fichiers pour vous et votre équipe.

Remarque :
Les activités disponibles peuvent différer selon les niveaux d’abonnement Impact.

Conversations du centre d’activités

Analysez toutes les conversations auxquelles vous participez. Commencez une conversation à tout moment pour poser une question ou obtenir des conseils de votre équipe Impact.

Traduction automatique

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

Les conversations sont personnalisables via la vue Kanban ou une vue de liste. Plusieurs options de filtrage sont également disponibles :

- Numéro de sujet ou de référence
- Groupe de personnes concernées
- Vos conversations ou toutes les conversations
- État de la conversation, ouverte ou fermée

- Réorganisez l'ordre de la conversation Objet du menu d'action pour cette voie.
- Recherche par sujet ou numéro de référence.
- Filtrer par Toutes les conversations ou par Mes conversations.
- Affichez l'état par Ouvert ou Fermé.

Créer et gérer des conversations

Créez de nouvelles conversations d'Impact ou gérez les conversations existantes.

Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur d'Impact ou exécutif d'Impact

Créer une conversation

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Centre d'activités** > **Conversations**.
2. Sélectionner **Créer** > **Conversation**.

> **Remarque :**
> Les conversations peuvent être lancées à partir de toutes les pages d'Impact.

3. Remplissez le formulaire avec les détails de la conversation, y compris en ajoutant des pièces jointes.

Actions de conversation

Action	Description
Marquer comme priorité élevée	S'affiche comme une conversation de priorité élevée pour les destinataires et les membres de la liste de surveillance. Les conversations de priorité élevée affichent une bannière jaune avec le nom de l'utilisateur qui l'a marquée comme telle.
Créer une tâche connexe	Créez une tâche pour un groupe de personnes concernées ou des destinataires individuels en fonction de la conversation. La partie affectée aura une tâche créée dans le centre d'activités en conséquence.
Changer le propriétaire de la conversation	Permet de transférer le propriétaire de la conversation à partir de l'initiateur de la conversation.
Catégorie de changement	Modifie la catégorie de la conversation.
Modifier l'objet de la conversation	Modifie le sujet de la conversation à partir des sujets disponibles : ○ KPI business ○ Objectifs

Traduction automatique

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

Action	Description
	○ Général ○ Initiatives ○ Intégrité de la plateforme ○ Revue et réunions
Modifier la liste de surveillance	Met à jour les destinataires de la liste de surveillance de la conversation pour recevoir des mises à jour.
Marquer comme fermé	Ferme la conversation. Ajustez le filtre sur la page des conversations pour afficher les enregistrements fermés.
Commentaire	Fournissez un commentaire dans la conversation.
Rechercher un enregistrement connexe	Vous pouvez rechercher d'autres conversations ou d'autres enregistrements dans Impact qui ont le même sujet.
Charger des fichiers	Joignez des fichiers à la conversation.
Ajouter/ supprimer de la liste de surveillance	Gérez qui reçoit la liste de surveillance et quelles conversations font partie de celle-ci.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   - La conversation est ajoutée à la vue Conversations.
   - Les détails de la conversation sont capturés dans les détails de la conversation.
   - Le journal d'activité est mis à jour avec les détails de la conversation.
   - Les destinataires et la liste de surveillance sont informés de la nouvelle conversation dans leur journal d'activité dans Impact.

Gérer les conversations

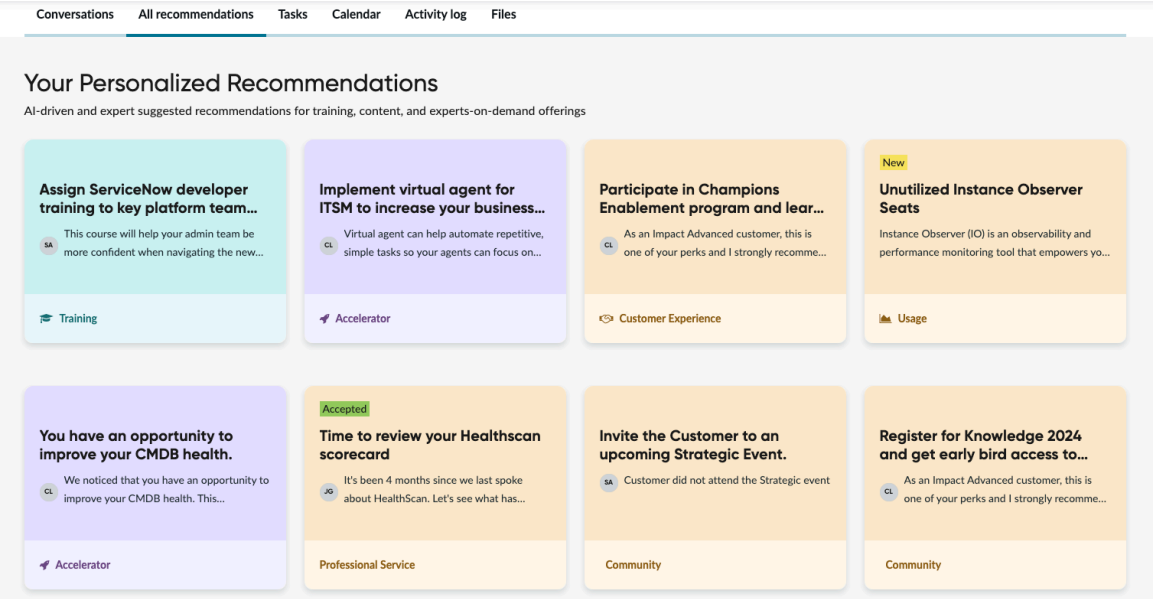
5. Sélectionnez une conversation existante dans le centre d'activités.
6. Dans le menu Actions, choisissez une action et **enregistrez-la**.
   Les changements apportés à la conversation s'affichent.

Centre d'activités Toutes les recommandations

Consultez les recommandations de formation, de contenu et d'experts pour la formation, le contenu et les offres d'experts à la demande.

Traduction automatique

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



- Recommandations basées sur des règles :
  - Un cadre de travail qui donne aux utilisateurs métiers un contrôle sur la configuration et l'enrichissement des recommandations, y compris la possibilité de définir leur champ d'application.
  - Créer de nouveaux types de recommandations à l'aide des données existantes dans Impact à une fréquence prédéfinie et améliorer la qualité des recommandations existantes.
- Recommandations de contenu :
  - Afficher maintenant Créez du contenu populaire parmi les utilisateurs similaires sur la page d'accueil d'Impact.
  - Fournissez des commentaires sur le contenu recommandé.

Filtrez les recommandations spécifiques et publiez des recommandations contextuelles ou nettoyez les recommandations inutilisées.

Intégrité de la plateforme

Les indicateurs clés de performance (KPI) Tech montrent dans quelle mesure vous êtes en phase avec les bonnes pratiques techniques de ServiceNow, offrent des recommandations d'amélioration et vous aident à surveiller l'intégrité de votre instance.

Diagnostiquer l'intégrité de la plateforme

Les KPI techniques vous permettent de visualiser facilement les KPI technologiques de votre organisation. Pour examiner **l'intégrité de l'instance** de vos KPI techniques avec la liste déroulante **Instance** . Sélectionnez les KPI techniques que vous souhaitez examiner et utilisez les résultats pour passer en revue les informations critiques.

Remarque :
Certaines parties des KPI techniques peuvent ne pas être disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

Traduction automatique

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

Sections des KPI techniques

Section	Détails de section
Résumé et points à retenir & Comparer à vos pairs	Le tableau de bord Intégrité de l'instance affiche cinq catégories : facilité de gestion, performances, sécurité, évolutivité et expérience utilisateur. Le tableau de bord inclut également le score global en tant que catégorie supplémentaire qui affiche la moyenne de tous les scores de catégorie. **Les principaux points à retenir** mettent en évidence les résumés derrière les scores et enfin vous pouvez voir la répartition des scores pour vos KPI technologiques par rapport à vos pairs.
Instantané d'instance	Disponible pour nos clients Advance et Total Impact. Utilisez Instance Observer pour obtenir une vue d'ensemble d'Observability sur toutes vos instances et obtenir des informations complémentaires à leur sujet grâce à la liste déroulante **Actions**
Répartition des tickets actifs de l'entreprise	Passez en revue les tickets actifs dans votre instance ici.
Liens rapides	Obtenez des liens vers des ressources utiles pour vos instances.
Conversations connexes	Affichez toutes les conversations pertinentes pour l'instance sélectionnée.
Fichiers connexes	Afficher tous les fichiers associés à l'instance

Remarque :
Les mesures disponibles peuvent différer selon les niveaux d'abonnement Impact

Moniteur

En tant qu'avantage des packages Advanced et Total, Impact fournit un résumé quotidien des performances de vos instances. Vous pouvez approfondir les détails des performances à l'aide d'Instance Observer, qui est pris en charge sur tous les packages Impact, en extrayant des mesures en temps réel et en configurant des alertes de performances. Consultez Impact Instance Observer pour plus d'informations.

Prise en charge

Obtenez une vue de tableau de bord des tickets de votre entreprise, du délai de réponse aux tickets, des tendances des tickets et des changements. Vous pouvez afficher des détails spécifiques sur les changements ou les tickets dans Now Support.

Traduction automatique

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



Bénéficiez de l'assistance de développeur pour vous aider à résoudre les problèmes liés au code personnalisé et aux configurations. Affichez le rapport de consommation pour voir les contacts nommés qui peuvent demander l'assistance aux développeurs. Consultez Assistance aux développeurs Impact pour plus d'informations.

Assistance aux développeurs Impact

L'assistance aux développeurs est une offre destinée aux packages Advanced et Total Impact, ainsi qu'aux clients guidés qui achètent un support géré, qui fournit aux administrateurs et aux utilisateurs autorisés l'accès à un ServiceNow ingénieur de support qui peut les aider à résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes de la plateforme.

Vue d'ensemble de l'assistance aux développeurs

De nombreux clients utilisent du code et des ServiceNow configurations personnalisés. Lorsque ces personnalisations tombent en panne, l'assistance aux développeurs est là pour vous aider à résoudre et à déboguer ces personnalisations.

Des personnes nommées qui ont été formées pour administrer le service d'abonnement peuvent être désignées afin de demander de l'aide à des ingénieurs du ServiceNow support pour résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes sur la ServiceNow plateforme.

Traduction automatique

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

Remarque :
Jusqu'à cinq personnes peuvent être désignées avec le forfait Avancé, et jusqu'à dix personnes peuvent être désignées avec le forfait Total.

Qui contacter

Le cycle de vie de développement de bout en bout du code personnalisé comporte plusieurs étapes. Chacune de ces étapes permet différents niveaux de soutien qui nécessitent l'aide d'équipes spécifiques ServiceNow .

Cycle de vie du code personnalisé de bout en bout

Cycle de vie du code personnalisé	Cas d'utilisation	Livré par
Révision de la conception	1. Aidez-moi à effectuer un examen de la conception pour vérifier la facilité de gestion, les performances et l'évolutivité 2. Aider à déterminer quel est l'outil du système de base approprié à utiliser pour atteindre l'objectif que j'ai atteint 3. Aidez-moi à planifier la bonne architecture	Architecte de plateforme
Revue de code	Aide au débogage d'une personnalisation prédéfinie/prédéfinie qui ne fonctionne pas comme prévu	Services d'experts
Soutien au développement	Aide pour réparer mon code personnalisé après qu'il se soit cassé	Assistance aux développeurs

Cas d'utilisation dans le périmètre

De nombreux cas d'utilisation sont pris en charge par l'assistance aux développeurs :

- Dépannage ou ajustement des personnalisations existantes
- Questions sur les ServiceNow API

Exclusions

Certains cas d'utilisation ne sont pas pris en charge par l'assistance aux développeurs :

- Nouvelle implémentation du produit, telle que l'implémentation initiale ou l'implémentation d'un nouveau produit
- Test (UAT, charge, régression, performance)
- Création et conception de nouvelles fonctionnalités et d'améliorations, telles que l'analyse et la conception de nouvelles exigences, ou de nouvelles requêtes de codage
- En ce qui concerne les intégrations, exclut :
  - Comprendre comment l'analyse des données affecte le processus business d'un client
  - Connaissance des systèmes tiers impliqués dans l'intégration

Traduction automatique

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

- Scripts pour récupérer du contenu à partir de sources externes
- Intégrations impossibles en raison des limitations de l'API ServiceNow

Utilisation de l'assistance aux développeurs

Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'assistance aux développeurs et obtenir des informations utiles lors de l'envoi d'une demande de développeur avec Impact.

Limites de l'assistance aux développeurs

Général

L'assistance aux développeurs est disponible du lundi au vendredi, de 09h00 à 17h00, en fonction du fuseau horaire local de la communication du ticket.

- Les tickets sont ouverts avec la priorité P3 et ne peuvent pas faire l'objet d'une escalade. Pour plus d'informations sur le délai de réponse et le SLA, reportez-vous à la section https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260 .
- Les tickets d'assistance aux développeurs sont étudiés sur une instance de sous-production. Tous les problèmes doivent être reproductibles sur une instance de sous-production.
- Disponible pour les instances client auto-hébergées via un modèle de livraison modifié.

Remarque :
L'assistance aux développeurs n'est actuellement pas disponible dans les centres de données protégés par l'IRAP en Australie ni dans certains autres environnements restreints.

Paramètres

Certains paramètres doivent être pris en compte lors de la soumission d'un ticket d'assistance aux développeurs, comme décrit dans les sections suivantes.

Utilisateurs:

- Le contact désigné est chargé de s'assurer que chaque ticket ouvert décrit un problème spécifique et que la section de code référencée est isolée dans une bande étroite de code ne dépassant pas 200 lignes.
- Disponible pour le nombre d'utilisateurs désignés par Impact abonnement au package (à l'exclusion des administrateurs système clients) :
  - Forfait Cinq pour avancé Impact
  - Dix pour le package total Impact

Remarque :
Reportez-vous à la rubrique Gérer l'accès de l'utilisateur de l'assistance aux développeurs pour désigner des utilisateurs.

Infrastructure:

- Une ou plusieurs versions prises en charge de la version/de la fonctionnalité/de l'application/du matériel sont requises
- L'anglais est la seule langue prise en charge
- Le dépannage ou le débogage d'applications tierces ou l'évaluation des vulnérabilités de sécurité ne sont pas inclus

Traduction automatique

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

Intégrations:

L’assistance à l’intégration n’est effectuée qu’au sein d’une instance ou d’une ServiceNow infrastructure et comprend :

- Questions sur ServiceNow les API
- Scripts pour utiliser les données de l’intégration (uniquement si les données sont importées comme prévu)
- Scripts de cartes de transformation

Créer un ticket d’assistance aux développeurs

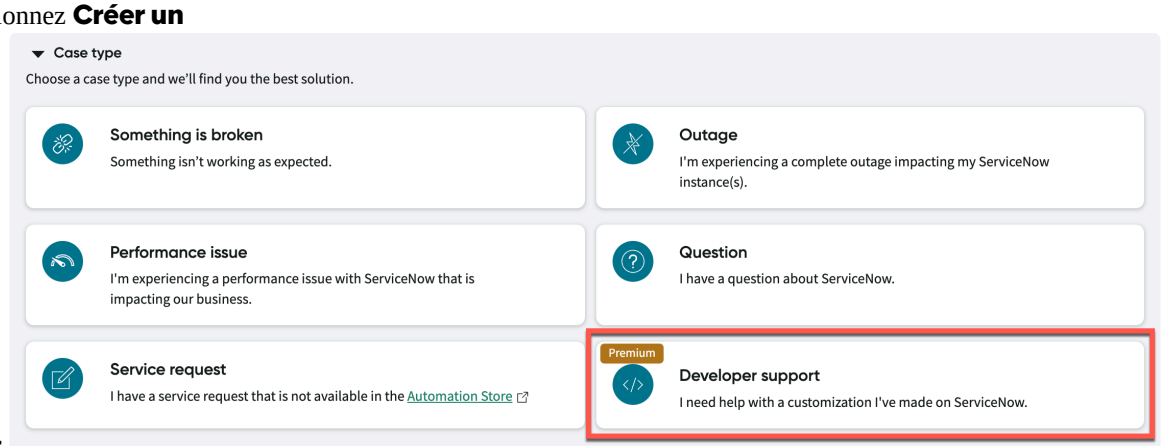
Entrez un ticket de support pour engager l’assistance du support aux développeurs, si vous êtes un contact nommé sur le Impact plan.

Avant de commencer

Rôle requis : Impact Developer Support

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **NowSupport**.
   Vous pouvez également accéder directement à Now Support.
2. Sélectionnez **Créer un ticket**.



3. Sélectionnez le type de ticket **Support aux développeurs**.
   Seuls les utilisateurs dont le customer_admin leur a affecté le rôle correct peuvent voir cette vignette Premium Developer Support lors de la création d’un nouveau ticket.
4. Passez en revue les directives d’assistance aux développeurs et validez avec la case à cocher.
5. Sur la page Capture de détails, entrez **l’objet**, la **description** et les **étapes à reproduire**.
6. Confirmez vos coordonnées et votre meilleur moment disponible.
7. Confirmez l’ID de l’instance référencée.
8. Sélectionnez **Confirmer et soumettre** pour soumettre le ticket.
   Une fois le ticket créé et un numéro de ticket généré, vous pouvez ajouter d’autres utilisateurs autorisés sur le compte à la liste de surveillance, ainsi que d’autres commentaires et pièces jointes.

Gérer l’accès de l’utilisateur de l’assistance aux développeurs

Ajoutez des utilisateurs désignés pour entrer un ticket de support pour l’assistance aux développeurs. Les contacts nommés sont responsables de saisir les détails d’un problème spécifique.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : Impact admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Profil de l'entreprise**.
2. Dans le menu **Actions** , sélectionnez **Mettre à jour le rôle/l'accès**.
   Si l'utilisateur ne figure pas dans la table, créez-en un nouveau. Consultez Gestion des utilisateurs d'Impact pour en savoir plus.
3. Sélectionnez l'icône **Action** à droite de l'utilisateur.
4. Choisissez **Mettre à jour le rôle/l'accès**.
5. Sous Accès Premium, sélectionnez **Support aux développeurs**.
   Le nombre d'utilisateurs disponibles s'affiche en regard du champ d'affectation.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Examinez l'accès à l'assistance aux développeurs et le nombre d'utilisateurs disponibles.

1. Accédez à votre nom dans le coin supérieur droit du Instance de prestation de services Impact.
2. Sélectionnez **Profil d'entreprise** dans la liste déroulante.
3. Sous Assistance aux développeurs, vous verrez combien d'utilisateurs sont disponibles.

Impact Instance Observer

Instance Observer (IO) est un outil de surveillance de l'observabilité et des performances qui vous permet de suivre l'intégrité et les performances de votre instance en temps quasi réel, tout en fournissant des aperçus historiques.

IO aide les administrateurs d'instances, les propriétaires de plateforme et les équipes DevOps à accélérer la valeur et à générer les résultats commerciaux souhaités en augmentant la visibilité des performances des instances, ce qui aide les clients à stimuler l'innovation rapidement et en toute confiance.

Caractéristiques et avantages

Fonctionnalités principales

- **Surveillance 24h/24 et 7j/7 :** La surveillance des performances de l'instance permet de prendre connaissance des problèmes au sein d'une instance avant que les utilisateurs finaux ne soient affectés.
- **Alerte 24h/24 et 7j/7 :** Configurez des alertes personnalisées pour vous avertir lorsque des seuils spécifiques sont atteints, afin de pouvoir agir avant qu'un problème ne devienne critique.
- **Disponibilité multi-instances :** Visualisez de manière proactive les données de télémétrie des performances entre les instances. Donner aux organisations les moyens d'identifier les tendances avant que les utilisateurs finaux ne soient touchés.
- **Triage:** Métadonnées d'instance instantanées activables fournissant un contexte supplémentaire aux performances de l'instance et accélérant le dépannage.

Traduction automatique

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

- **Application hors instance :** Accès à la télémétrie des performances de l'instance hors instance. Lorsqu'un problème survient, les organisations peuvent accéder à des données exploitables indépendamment de la disponibilité de l'instance.
- **Rapports:** Visualisez les données de télémétrie des performances des instances dans le temps et générez rapidement des rapports à partager avec les personnes concernées de votre entreprise, ce qui permet aux organisations de gérer les performances des instances plus rapidement, plus intelligemment et mieux.
- **Analytique:** Comparez les mesures au fil du temps pour voir comment les performances évoluent en général ou pour évaluer les impacts avant et après de certains changements.

Principaux avantages

- **Disponibilité 24h/24 et 7j/7 :** Instance Observer est une application hors instance basée sur le cloud qui permet aux clients de visualiser les données de télémétrie d'instance entre les instances d'une seule application.
- **Améliorez les performances de l'instance :** En surveillant les mesures de performances de l'instance en temps réel, vous pouvez rapidement identifier et résoudre les problèmes susceptibles d'entraîner des performances médiocres ayant un impact sur les utilisateurs finaux.
- **Augmenter la disponibilité :** Surveillance proactive via l'alerte d'Instance Observer Vous pouvez être averti des problèmes potentiels avant qu'ils n'entraînent un temps d'indisponibilité. Ce qui vous permet d'agir avant qu'ils n'affectent vos utilisateurs.
- **Améliorer le dépannage :** Lorsque des problèmes surviennent, disposez de métadonnées instantanées exploitables qui accélèrent l'analyse de la cause première et le temps de soulagement.
- **Supprimez les distractions :** Avec des données en temps quasi réel à portée de main, vous et votre équipe pouvez passer moins de temps à essayer de trouver les informations dont vous avez besoin et plus de temps à générer les résultats commerciaux souhaités

Remarque :
Instance Observer n'est pas disponible avec ServiceNow® Mobile, mais peut être consulté avec un navigateur sur votre équipement mobile.

Fonctionnalités d'Instance Observer

Fonctionnalité et description

Fonctionnalité	Description
Tableau de bord configurable par l'utilisateur d'Instance Observer	Fournit un instantané de l'intégrité globale de votre instance.
Performances	Affiche les mesures d'intégrité et de performance de l'instance et permet d'explorer des ensembles de données spécifiques avec un dépannage recommandé.
Disponibilité	Afficher l'état de disponibilité de l'instance en direct lié à ServiceNow la surveillance : état actif/inactif

Traduction automatique

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

Fonctionnalité et description (suite)

Fonctionnalité	Description
Alertes clés – activation et notifications	Flexibilité pour définir des alertes avec des seuils spécifiques à vos besoins professionnels, configurer les membres de votre équipe qui reçoivent les notifications et la méthode.
Analyse	Affichez les comparaisons de performances des mesures clés dans le temps.
Données d'instance triées	Instantané d'instance ponctuel fournissant des métadonnées pour résoudre les problèmes en cours
Rapports de télémétrie des performances des instances	Générez rapidement des rapports à télécharger et à partager avec les personnes concernées de l'entreprise de votre équipe.
Aide	Obtenez de l'aide sur les outils d'Instance Observer, la révision terminologique, les vidéos explicatives et les documents pertinents.

Matrice de support selon le package Impact

Certaines fonctionnalités de génération de rapports d'Instance Observer varient selon les forfaits Impact auxquels vous êtes abonné. Reportez-vous au graphique de la matrice de support ou contactez votre équipe de compte pour plus d'informations.

- ✓ = pris en charge
- X = non pris en charge

Package de fonctionnalités et d'Impact pris en charge

Fonctionnalité	Guidé	Avancé	Total
Disponibilité de l'instance (état actif/inactif) Consultez Disponibilité pour en savoir plus.	#	#	#
Graphiques de visualisation des performances (KPI) Reportez-vous à la rubrique Performances pour en savoir plus.	#	#	#
Reporting Consultez Rapports de télémétrie des performances des instances pour en savoir plus.	Sélectif	Plein	Plein
Alertes	#	#	#

Traduction automatique

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

Package de fonctionnalités et d'Impact pris en charge (suite)

Fonctionnalité	Guidé	Avancé	Total
Consultez Alertes dans Instance Observer pour en savoir plus.	**Remarque :** Six alertes sont disponibles. Pour plus d'informations, consultez Suivre les performances d'instance avec les six principales alertes opportunes : utilisateurs guidés.		
Analyse Consultez Analyse pour en savoir plus.	X	X	#
Détection d'anomalies	X	X	#
Conservation des données	45 jours	6 mois	6 mois

Remarque :
Pour plus d'informations sur la prise en charge des abonnements, reportez-vous à la section Packages Impact.

Limites de l'entretien

Remarque :
Instance Observer est disponible pour les clients dans les environnements GCC (Commercial and Government Community Cloud). L'E/S n'est actuellement pas disponible dans d'autres environnements réglementés ou sur site.

Page d'accueil d'Instance Observer

La page d'accueil fournit un instantané de l'intégrité globale de votre instance.

Accédez à des informations précieuses sur la disponibilité des instances, des informations de base sur le centre de données, y compris des informations de haut niveau sur les comptes de base de données, le nombre de transactions des utilisateurs, les délais de réponse, etc.

Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.

Traduction automatique

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

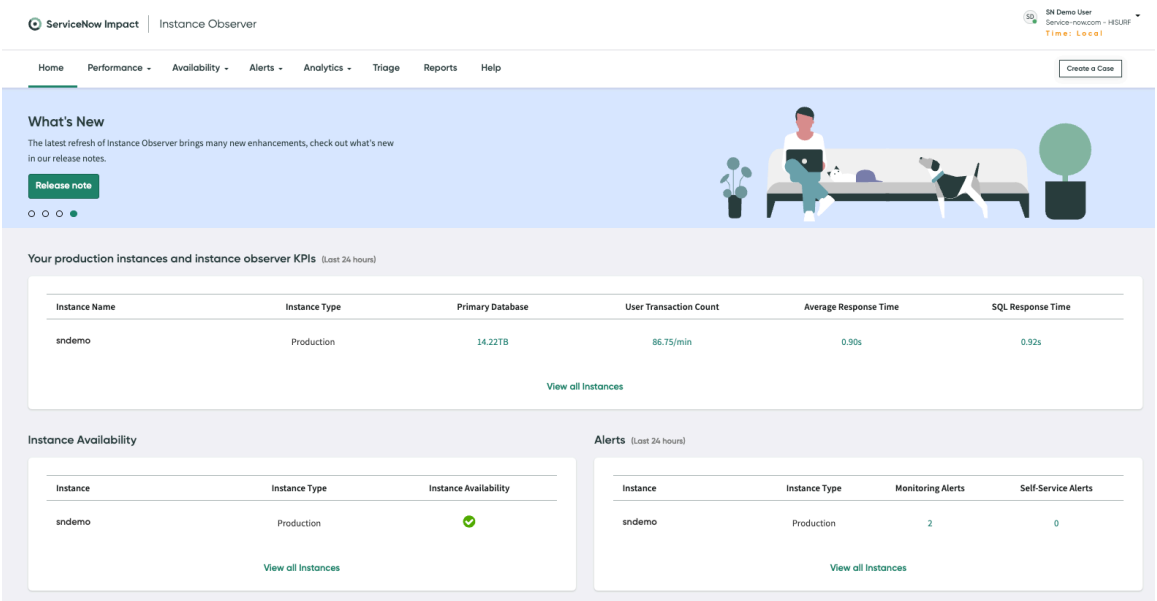


Tableau de bord configurable par l'utilisateur d'Instance Observer

Les utilisateurs peuvent créer leur propre tableau de bord en fonction de leurs préférences en matière de mesures qui aident les utilisateurs à analyser l'intégrité de leur système dans un instantané.

Le tableau de bord du système de base par défaut, le tableau de bord Intégrité de toute l'instance, est la page d'accueil par défaut d'Instance Observer qui fournit un instantané de l'intégrité globale de vos instances avec des aperçus clés tels que les performances, la fiabilité et la disponibilité en un coup d'œil avec les widgets suivants :

- Alertes : alertes de ce compte pour les dernières 24 heures
- Disponibilité des instances : disponibilité de toutes les instances
- Tickets ouverts : tous les tickets ouverts pour ce compte
- Problèmes connus (ePRB) : tous les problèmes connus avec ServiceNow
- Grappes : détails de grappe de toutes les instances du compte
- KPI : KPI importants pour toutes les instances du compte

Les utilisateurs peuvent sélectionner la fréquence d'actualisation automatique du tableau de bord.

Remarque :
Le tableau de bord du tableau de bord de l'intégrité de toute l'instance n'est ni modifiable, ni supprimable, ni clonable. Créez un tableau de bord pour explorer les options de configuration. Consultez Créer un tableau de bord pour en savoir plus.

Créer un tableau de bord

Créez un tableau de bord qui sert de page d'accueil pour évaluer l'intégrité de vos instances en un coup d'œil.

Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur approvisionné par E/S

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer** > **Tableau de bord** > **+Créer un tableau de bord**.
2. Remplissez le formulaire.

Créer des champs de tableau de bord

Champ	Description
Nom	Nom unique requis pour le tableau de bord.
Description	Saisissez une description pour le tableau de bord, en gardant à l'esprit qu'il peut s'agir d'un tableau de bord partagé.
Instance	Nécessaire pour sélectionner les instances de production et de non-production à inclure sur le tableau de bord.
Paramètres de publication	Champ obligatoire : ○ Privé : visible uniquement par vous ○ Public : visible par tous les utilisateurs de votre organisation
Préférences	Sélectionnez comme tableau de bord par défaut pour faire de ce tableau de bord la nouvelle page d'accueil lors du lancement d'Instance Observer. Les préférences par défaut s'appliquent uniquement au niveau de l'utilisateur.

3. Sélectionnez **Créer**.
4. Sélectionnez **Ajouter un widget**.
   - Personnalisé : sélectionnez Personnalisé pour ajouter votre choix de mesure, de widgets et d'agrégation. Note : Les catégories sont équivalentes aux pages disponibles dans la Performances section.
   - Prêt à l'emploi : choisissez parmi les widgets prédéfinis disponibles sur le tableau de bord du système de base à afficher. Le widget varie en fonction de la catégorie sélectionnée. Ces widgets sont disponibles pour toutes les instances du compte, quelles que soient les instances sélectionnées pour le tableau de bord personnalisé.

   Trois types de widgets sont pris en charge :
   - Données de table : données ajoutées sous forme tabulaire
   - Séries chronologiques : données de la période sélectionnée affichées dans des graphiques linéaires
   - KPI : indicateurs clés de performance pour toutes les mesures importantes avec votre choix d'agrégation
5. Sélectionnez la **catégorie** pour le widget.
6. Ajoutez des widgets supplémentaires au tableau de bord personnalisé.
7. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône en forme d'engrenage sur un widget pour modifier ou supprimer un widget. Une confirmation de suppression s'affiche avant de supprimer le widget.
8. Quittez le mode Modifier le tableau de bord pour afficher le tableau de bord.
   Les utilisateurs peuvent effectuer des actions supplémentaires pour les tableaux de bord :
   - Sélectionnez la période et la fréquence d'actualisation des tableaux de bord.
   - Partagez le lien d'un tableau de bord public avec d'autres utilisateurs de leur organisation.

Traduction automatique

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

- Zoomez sur le tableau de bord sur leur écran où le tableau de bord sera actualisé automatiquement en arrière-plan
- À partir de l'icône d'engrenage sur le tableau de bord, les utilisateurs peuvent effectuer les actions suivantes :
  - Paramètres : modifiez le nom, la description, les instances, les paramètres de partage et définissez le tableau de bord par défaut si nécessaire.
  - Cloner : clonez un tableau de bord personnalisé à utiliser comme base de référence pour un nouveau tableau de bord.
  - Supprimer : supprimez un tableau de bord, si nécessaire. Les tableaux de bord supprimés seront déplacés sous la section Gérer le tableau de bord et pourront être restaurés pendant 7 jours. Lorsqu'un tableau de bord personnalisé défini par défaut est supprimé, le tableau de bord prêt à l'emploi devient automatiquement votre tableau de bord par défaut.
  - Gérer le tableau de bord : répertorie tous les tableaux de bord créés par l'utilisateur connecté, partagés avec l'utilisateur et les tableaux de bord supprimés.

Performances

Surveillez toutes vos instances 24h/24 et 7j/7 en un seul endroit avec des mesures et des alertes en temps quasi réel sur les performances et la disponibilité dans Instance Observer. Générez divers graphiques de vue d'ensemble des mesures d'intégrité et de performance de l'instance, puis explorez des points de données spécifiques avec le dépannage recommandé.

Prenez des décisions basées sur les données en fonction de vos utilisateurs, de votre plateforme et de vos applications, de l'accès à la télémétrie des performances des instances en temps quasi réel et historique, et visualisez de manière proactive les données de télémétrie des performances des instances entre les instances avec des métadonnées ponctuelles.

Avantages clés

- Affichez les tendances historiques des données de performances.
- Identifiez et examinez les anomalies de performances.
- Affichez des tâches et des transactions spécifiques en cours d'exécution à un moment donné.
- Accédez à une analyse approfondie de certaines mesures de performances

Mesures des performances

L'onglet **Performances** répertorie de nombreuses mesures pour plusieurs composants système clés. Ces mesures aident à collecter des données sur vos instances, ce qui aide à surveiller les performances de vos instances. Les mesures sont les suivantes :

- Transactions ou délais de réponse
- Base de données
- Sémaphores
- Files d'attente d'événements
- File d'attente ECC
- E-mails

Traduction automatique

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

- Planificateurs
- Détails de tâches
- Intégrité du nœud
- Intégrité de l’hôte
- Journal de réplication de secours
- Journal de réplication en lecture
- Détails de la messagerie instantanée
- Croissance de la base de données
- Détails de la grappe
- Équilibreur de charge
- Informations utilisateur
- Réplication de données d'instance

Introduction aux graphiques de performances

Suivez ces étapes pour générer des graphiques de performances à l’aide d’Instance Observer.

Avant de commencer

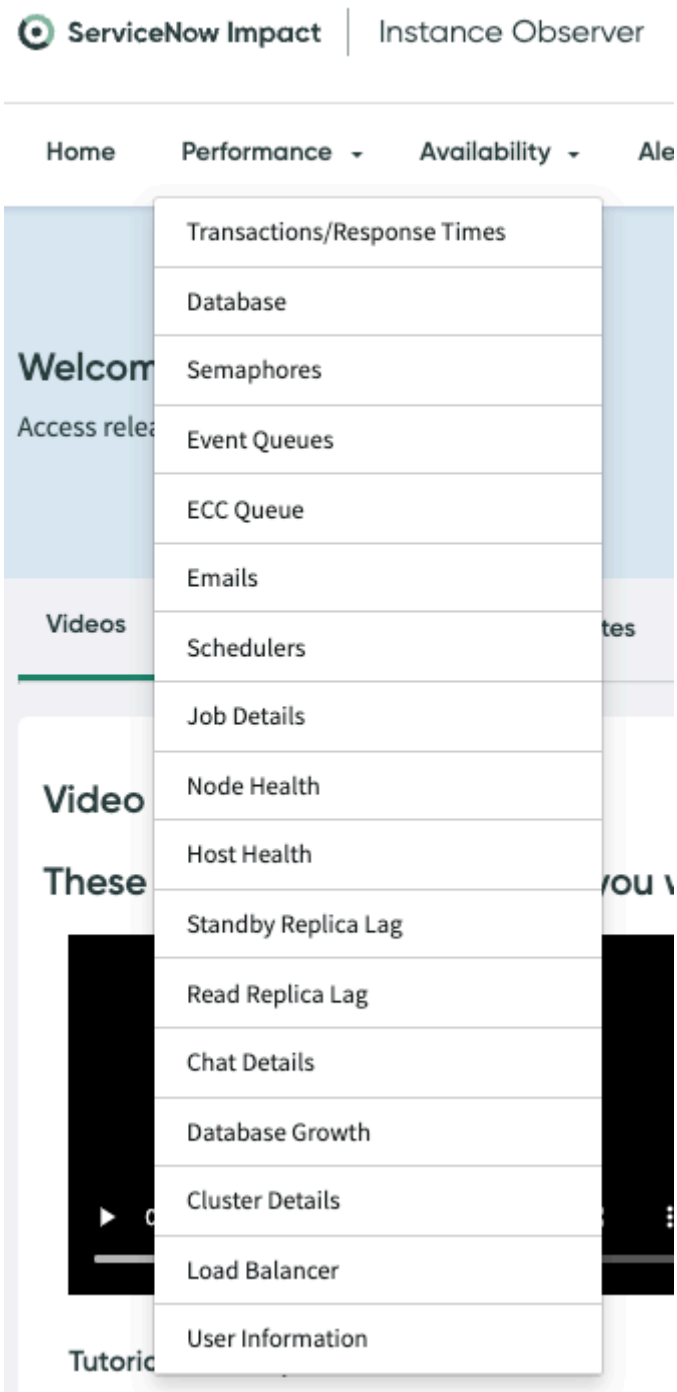
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
2. Dans le menu **Performances** , sélectionnez l’option de télémétrie à évaluer.

Traduction automatique

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



3. Sélectionnez les options de génération de rapports :

- Instance
- Plage de dates
- Mesures (les mesures disponibles dépendent du rapport sélectionné.)
- Options et compléments

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.

Remarque :
Options disponibles sur les rapports et les graphiques :

- Sélectionnez un point de données pour afficher des actions supplémentaires ou supprimer l'entrée.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris pour isoler un point de données.
- Sélectionnez le graphique et faites-le glisser pour l'analyser.
- Téléchargez des fichiers PNG, SVG ou CSV ou affichez des transactions sur l'instance.
- Modifiez le type de rapport.

Détection d'anomalies

Instance Observer détecte de manière proactive les anomalies pour les mesures cycliques ou non cycliques sous le graphique des performances du package Impact Total sur les instances de production. Les anomalies représentent des valeurs hors norme de mesures basées sur des modèles historiques. Chaque anomalie peut ne pas représenter un problème, mais elle vous notifie et vous permet de décider de la criticité et de configurer les alertes en conséquence.

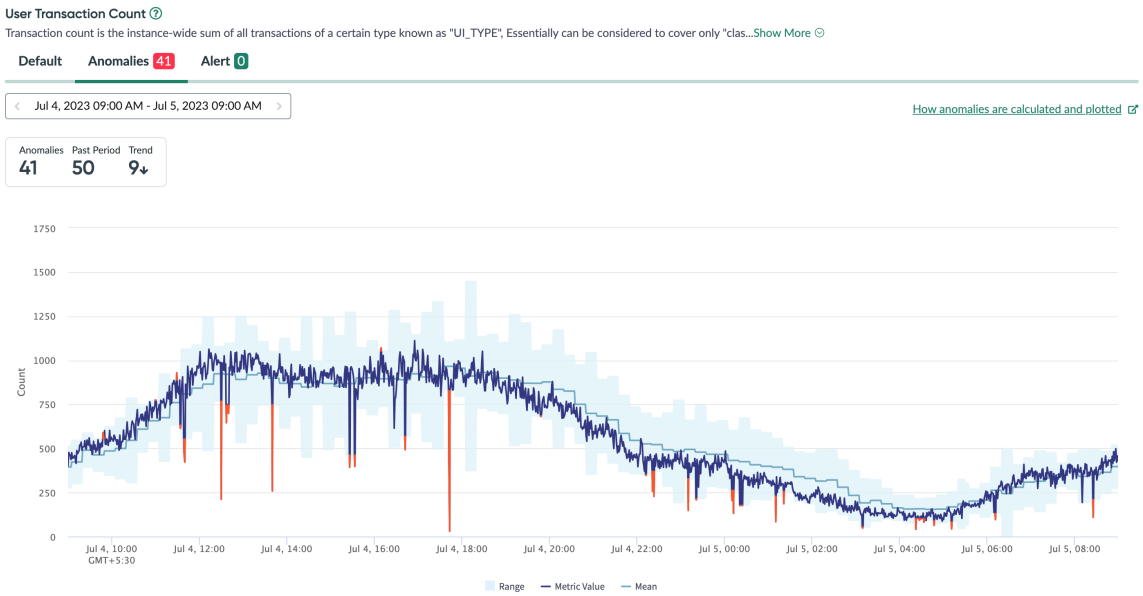
Les mesures cycliques se présentent sous la forme d'un ensemble complet d'événements qui se répètent régulièrement dans le même ordre ou au cours d'une période régulièrement répétée. Les mesures non cycliques sont des mesures qui se répètent de manière irrégulière ou en périodes répétées aléatoires et moins prévisibles. Une anomalie, également connue sous le nom de valeur aberrante, est un point de données inhabituel, rare ou non conforme aux modèles ou à la distribution attendus des données.

Cinq mesures cycliques sont suivies :

- **Nombre de transactions** : somme à l'échelle de l'instance de toutes les transactions d'interface utilisateur d'un type interne appelé *`UI_TYPE`*.
- **Temps de réponse du serveur** : temps d'exécution moyen ou moyen pour *`UI_TYPE`* transactions.
- **Délai de réponse SQL** : Moyenne signalée du délai de réponse de la base de données mesuré au niveau de la couche d'application qui commence lorsqu'une requête est envoyée à la base de données et se termine lorsque la réponse a été reçue.
- **Moyenne de sémaphore** : nombre moyen de transactions d'utilisateurs finaux traitées simultanément sur une période d'une minute.
- **Mémoire maximale du nœud** : mémoire maximale en cours d'utilisation en Mo par nœud à un point donné de l'historique. Cette valeur est généralement comprise entre 1 000 Mo et 2 048 Mo.

Traduction automatique

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



- L'axe X représente le temps et l'axe Y représente les mesures réelles selon la plage de dates sélectionnée. Par exemple, le graphique linéaire affiche les valeurs du nombre de transactions dans le temps. Les anomalies sont indiquées par un code couleur rouge sur le graphique et représentent l'occurrence d'une anomalie dans les données. L'emplacement de la marque rouge dépend des critères ou de l'algorithme utilisés pour détecter les anomalies.
- La plage représente les limites supérieures et inférieures avec une distribution normale des mesures en fonction de leur modèle d'ensemble de données historiques.
- La ligne moyenne représente la valeur moyenne sur quatre semaines des mesures pour comparer l'écart à un moment donné.

Détection d'anomalie de tâche

Les graphiques des anomalies de tâches suivent le nombre de travaux planifiés en cours d'exécution simultanément pour chaque heure de la journée avec la mesure de superposition de la moyenne du nombre de transactions pour chaque heure. Toute barre du graphique qui comporte une ou plusieurs tâches anormales est mise en surbrillance en rouge. Sélectionnez le lien de détail de l'histogramme pour afficher les détails du niveau du poste.

Les détails de la tâche représenteront les travaux planifiés par heure ainsi que les transactions moyennes respectives de cette instance.



Traduction automatique

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

Explorez le nombre de tâches planifiées par heure dans une tâche de récurrence individuelle pour n'importe quelle heure de la journée, puis dans le modèle d'exécution de la même tâche au cours des sept derniers jours. Cela peut aider à exécuter la cause première de bout en bout pour les travaux qui prennent habituellement un temps constant et qui subissent soudainement une augmentation ou une diminution significative du temps d'exécution, indiquant un possible problème de performances.



Critères de tâche de calendrier

Pour que la tâche soit considérée comme une tâche planifiée, elle doit satisfaire à au moins un des critères suivants :

- La tâche s'exécute au moins une fois pour chaque jour de la semaine.
- La tâche a été exécutée au moins une fois par semaine au cours des quatre dernières semaines.

Calcul du nombre moyen de transactions

Pour chaque heure d'un jour donné, la moyenne de la somme du nombre de transactions des quatre dernières semaines pour le même jour et la même heure est calculée. Par exemple, en récupérant la somme des nombres de transactions des quatre derniers lundis pour la quatrième heure et en faisant la moyenne des valeurs pour le calcul final.

Identification d'une anomalie de tâche

Au cours des quatre dernières semaines, pour chaque heure d'exécution de la tâche, la durée moyenne est calculée avec la valeur de l'écart-type, qui est la valeur moyenne, plus 5 multiplié par la valeur de l'écart-type.

Cette valeur sert de plage supérieure pour la tâche pour cette heure. Si la tâche est en cours d'exécution à la quatrième heure et que la durée moyenne d'une tâche au cours des quatre dernières semaines est de dix minutes et que l'écart type est de deux minutes, la plage supérieure sera 10 + (5*2) = 20 minutes.

Si l'exécution de la tâche en cours d'exécution prend plus de 20 minutes, la tâche est identifiée comme une anomalie.

Réponse à l'anomalie

Toutes les anomalies ne représentent pas un problème, mais les valeurs aberrantes détectées en fonction des modèles historiques. Configurez les alertes en conséquence après avoir analysé la criticité de l'anomalie détectée. Consultez la rubrique Configurer les alertes d'anomalie pour plus d'informations sur les alertes.

Traduction automatique

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

Configurer les alertes d'anomalie

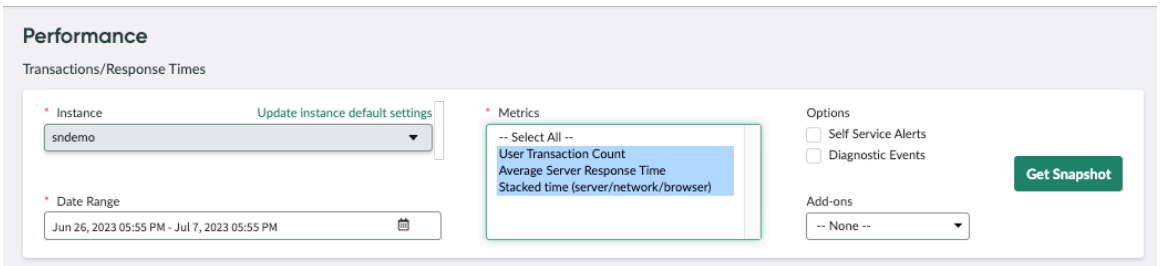
Configurez les alertes d'anomalie en fonction des valeurs hors norme de mesures sur les modèles historiques dans Observateur d'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
2. Dans le menu **Performances** , sélectionnez **Transactions/Délais de réponse**.



3. Sélectionnez les options de génération de rapports :
   - Instance
   - Plage de dates
   - Mesures
   - Options :
     - Alertes en libre-service
     - Événements de diagnostics
   - Compléments
4. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.

Remarque :

Options disponibles sur les rapports et les graphiques :

- Sélectionnez un point de données pour afficher des actions supplémentaires ou supprimer l'entrée.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris pour isoler un point de données.
- Sélectionnez le graphique et faites-le glisser pour l'analyser.
- Téléchargez des fichiers PNG, SVG ou CSV ou affichez des transactions sur l'instance.
- Modifiez le type de rapport.

Traduction automatique

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



5. Affinez les alertes à l'aide des options répertoriées.

- Par exemple, définissez un seuil qui déclenche une alerte si les anomalies du nombre de transactions persistent pendant plus de 10 minutes ou dépassent un certain nombre d'écarts-types par rapport à la moyenne de façon continue pendant plus de 10 minutes au-dessus ou en dessous de la plage, respectivement. Les anomalies de tâche ciblent les X premiers % de tâches anormales en fonction du temps d'exécution et suivent les détails de ces tâches.
- Testez et affinez l'alerte en simulant le temps de persistance, choisissez la fenêtre d'une anomalie 5, 10, 15 minutes, etc., ou sélectionnez les 5, 10 ou 15 premiers pourcentages de tâches et vérifiez que les alertes sont déclenchées correctement. Ajustez le seuil d'alerte, si nécessaire, pour vous assurer que le système fournit des alertes significatives et exploitables.
- Choisissez la méthode appropriée d'envoi des alertes en fonction de vos besoins. Il peut s'agir de notifications par e-mail, de messages SMS ou d'intégration.
- Surveillez en permanence les alertes générées par le système. Examinez régulièrement les anomalies détectées pour comprendre les causes sous-jacentes et prenez les mesures appropriées, telles que l'examen des problèmes potentiels ou la réalisation d'analyses plus approfondies.

Algorithme de détection d'anomalies

Instance Observer détecte les anomalies à l'aide du modèle statistique de score Z, également appelé méthode univariée.

La détection d'anomalie analyse un ensemble de cinq mesures : mémoire max., moyenne du sémaphore, délai de réponse SQL, délai de réponse du serveur et nombre de transactions. Le modèle de détection a été validé avec des échantillonnages avec plusieurs instances de données quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles.

Traduction automatique

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

Les mesures représentant les anomalies à l'aide du modèle Z-score sont le nombre de transactions, le délai de réponse du serveur et le délai de réponse SQL. Les mesures représentant les anomalies à l'aide d'une approche basée sur le seuil supérieur sont la moyenne du sémaphore, la mémoire maximale du nœud et l'exécution des tâches. Reportez-vous à la section Introduction aux graphiques de performances pour en savoir plus sur les cinq mesures.

Méthodologie basée sur le seuil supérieur

La méthodologie basée sur le seuil supérieur utilise des mesures avec une limite épuisante. Par exemple, la mesure A, qui a une valeur moyenne de sémaphore de 14 ou 16, qui est utilisée sur la plateforme pour limiter le nombre de transactions pouvant se produire sur un nœud à la fois afin de protéger les ressources sur le nœud. Mesure B, mémoire max. de 2 Go, où chaque mémoire de nœud a une capacité maximale prédéfinie. Dans tous ces cas similaires, la situation n'est alarmante que lorsque les mesures sont plus proches de la limite d'épuisement. Même si l'écart est supérieur à la moyenne, mais inférieur à la limite d'épuisement, la limite de seuil n'entraînera pas d'alarme.

Méthodologie de score Z

Un score Z est une mesure numérique qui décrit la relation entre une valeur et la moyenne d'un groupe de valeurs. Le score Z est mesuré en termes d'écarts-types par rapport à la moyenne. Si un score Z est de 0, le score des points de données est identique au score moyen.

La formule de calcul d'un score Z est $z = (x - \mu)/\sigma$:

- x : score brut des données, comme moyenne mobile des 15 minutes précédentes
- μ : la population de données signifie la moyenne des quatre semaines précédentes le même jour, à la même heure et à la même minute
- σ : écart-type de remplissage des données

Lors du calcul des scores Z ou des comparaisons, il est essentiel de prendre en compte ces modèles de données analysées avec des modèles cycliques inhérents. La cyclicité dans un ensemble de données fait référence à des modèles répétitifs qui se produisent à intervalles réguliers, tels que des cycles quotidiens, hebdomadaires ou saisonniers. Par exemple, les données sur les ventes peuvent présenter des valeurs plus élevées pendant les périodes des fêtes ou des valeurs plus faibles pendant les périodes creuses.

Le score de cyclicité est la similarité entre deux séries qui mesure la similarité entre deux vecteurs et permet de s'assurer que le modèle de score Z fournit des informations fiables et identifie les véritables anomalies ou valeurs aberrantes tout en tenant compte des modèles naturels des données.

Le score cyclique est calculé au niveau de l'instance avec une sélection de données de quatre semaines divisées en incréments vectoriels de deux semaines, à l'exclusion des week-ends. Le score renvoie le score de similarité entre les deux, où un score plus élevé indique une tendance de similarité plus alignée dans les données vectorielles comparées.

Disponibilité

La section Disponibilité affiche la disponibilité au niveau de l'instance sur une carte géographique et les alertes générées au niveau ServiceNow de l'instance (types d'alertes limités) au cours des 7 derniers jours.

Sélectionnez une instance dans le champ **Instance** et cliquez sur **Obtenir un instantané** pour afficher la disponibilité de l'instance sur une carte géographique. La carte trace et met en

Traduction automatique

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

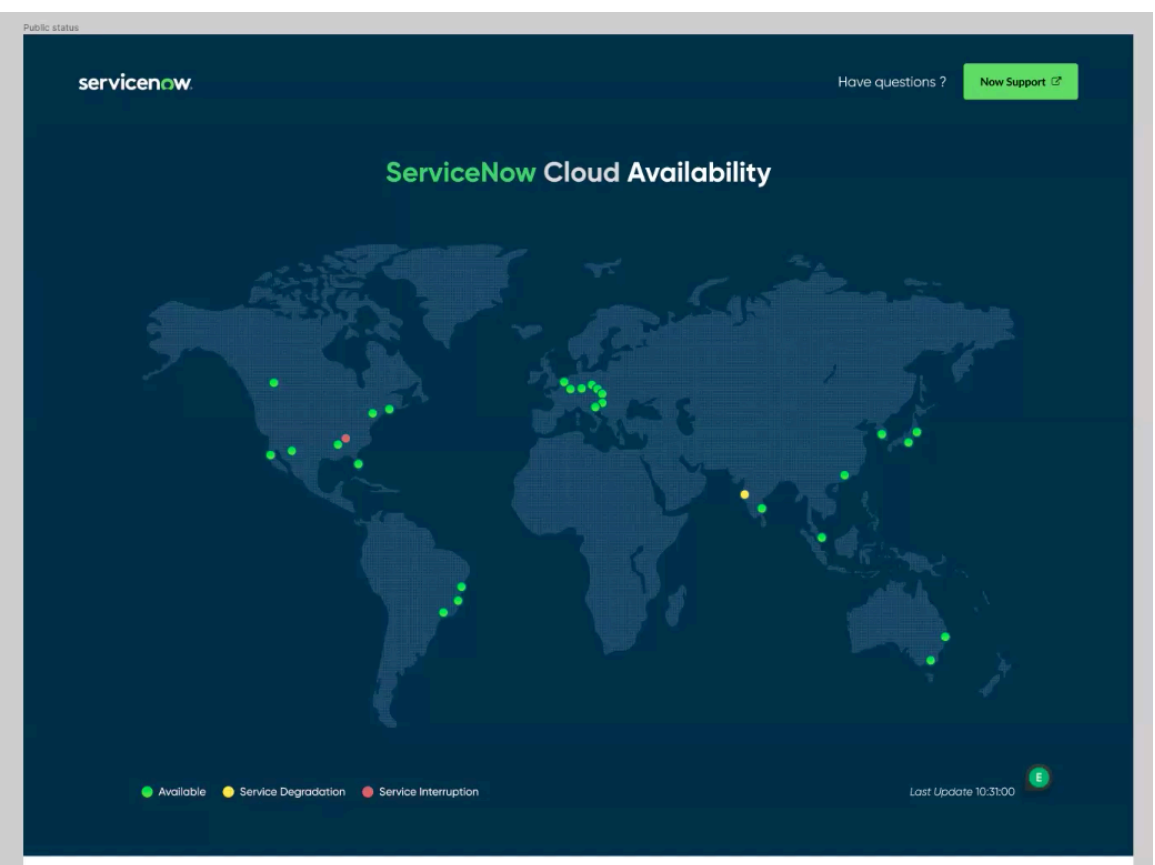
évidence les centres de données principal et de secours par emplacement géographique ainsi que l'empreinte ServiceNow (tous les autres emplacements du centre de données). La couleur du graphique déterminera la disponibilité actuelle ; vert = disponible, rouge = indisponible, en fonction d'une alerte d'instance active.

Disponibilité du cloud

Vérifiez la disponibilité ou l'interruption du centre de données ServiceNow spécifique, la dégradation du service ou l'interruption.

La disponibilité du cloud est affichée dans une vue de carte du monde avec des indicateurs d'état colorés représentant la disponibilité de chaque centre de données.

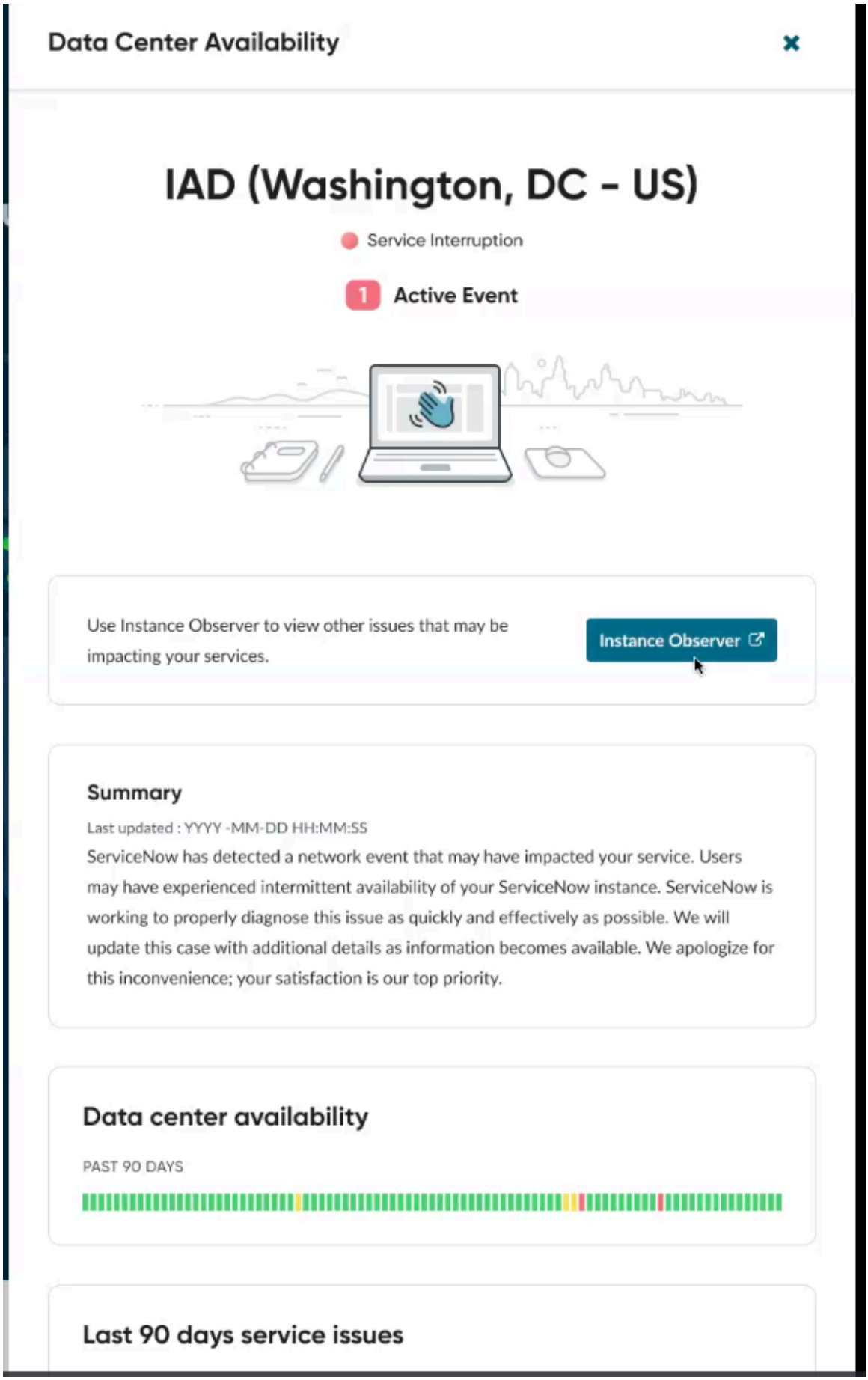
- Disponible : Vert
- Dégradation du service : jaune
- Panne de service : rouge



Voyez quel centre de données est disponible et s'il y a une panne ou une tendance d'activité spécifique. Sélectionnez un centre de données spécifique dans la carte pour développer les détails.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

Accédez directement à Instance Observer, affichez les résumés de la disponibilité et les détails des problèmes de service des 90 derniers jours.

Alertes dans Instance Observer

ServiceNow Instance Observer fournit un ensemble complet d'alertes conçues pour surveiller l'intégrité de la plateforme, les performances et l'expérience utilisateur. Ces alertes sont classées en fonction de leur facilité de consommation et de leur facilité d'action.

Transactions

Surveille les transactions d'application pour détecter les anomalies, les pics ou les dégradations des performances, tels que :

- Diminution de la transaction : détecte une baisse du volume total des transactions
- Nœud de diminution de transaction : identifie la perte de volume de transactions par nœud
- Augmentation de la transaction : signale les pics de transaction inattendus
- Nœud d'augmentation de transaction : met en évidence les pics de transaction au niveau du nœud
- Délai de réponse : se déclenche lorsque le délai de réponse à l'échelle du système augmente
- Nœud de délai de réponse : marque les nœuds dont le temps de réponse est dégradé
- Délai de réponse de la base de données : surveille la latence au niveau de la base de données ayant un impact sur les transactions
- Requêtes lentes par seconde : identifie le volume de requêtes de base de données lentes affectant la réactivité

Intégrité du nœud (processeur, mémoire ou nettoyage de la mémoire)

Suit l'intégrité de l'infrastructure des nœuds pour éviter les goulots d'étranglement ou les défaillances :

- Temps CPU du nœud : alerte d'utilisation élevée du processeur pour un nœud
- Mémoire de nœud : surveille les modèles de consommation de mémoire
- Temps de nettoyage de la mémoire du nœud : suit les retards GC JVM
- Conteneur d'équilibreur de charge Utilisation du processeur : marque la surcharge du processeur sur les conteneurs LB
- Utilisation de la mémoire du conteneur d'équilibreur de charge : détecte l'épuisement de la mémoire sur les conteneurs LB

Performances et intégrité de la base de données

Couvre les indicateurs de base de données critiques pour vérifier l'intégrité des requêtes et la fiabilité des données :

- Intégrité de l'hôte de la base de données CPU : processeur élevé sur l'hôte de base de données principal
- Intégrité de l'hôte des partitions Processeur : problèmes de ressources sur les hôtes de partition
- Intégrité de l'hôte de réplication en lecture (CPU) : anomalies de processeur de réplication en lecture

Traduction automatique

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

- Retard de réplication en veille : retard dans la réplication de base de données en veille
- Verrouillage de ligne InnoDB : fréquence d'attente du verrouillage de ligne
- Croissance de la base de données primaire : signale une croissance anormale dans la base de données primaire
- Croissance des tables de base de données : indicateurs de croissance au niveau des tables spécifiques

E-mail entrant et sortant

Favorise la livraison et l'ingestion en temps opportun des communications par e-mail :

- E-mail sortant : retards ou échecs dans le traitement des e-mails sortants
- E-mail entrant : problèmes lors de l'ingestion d'e-mails entrants

Planificateur et exécution des tâches

Permet de détecter les problèmes dans le cycle de vie d'exécution de la tâche :

- Planificateur bloqué : planificateur non progressé ou bloqué
- Tâches de longue durée : tâches dépassant la durée d'exécution standard
- Travaux spécifiques de longue durée : surveillance des travaux personnalisés
- Exécution de thread : threads s'exécutant inhabituellement longtemps ou en volume élevé

Activité de la session et de l'utilisateur

Suit le comportement de connexion de l'utilisateur sur l'instance et les nœuds :

- Session utilisateur connectée – Instance : Activité de connexion dans l'instance
- Session utilisateur connectée – Nœud : Mesures de session par nœud

Gestion des files d'attente d'événements et des sémaphores

Essentiel pour le débogage de la gestion des événements de la plateforme et la limitation de l'exécution des tâches :

- Moyenne de sémaphore par défaut : Tendances du délai d'attente de sémaphore
- Sémaphore par défaut QDepth : profondeur des demandes de sémaphores en file d'attente
- Sémaphore intégré : Surveille la contention de sémaphores intégrés
- Vérification de la file d'attente de l'événement : suit le backlog dans les files d'attente d'événements
- File d'attente spécifique pour les événements : surveillance de la file d'attente d'événements personnalisée
- File d'attente d'événements de priorité élevée : surveille les files d'attente d'événements critiques
- File d'attente ECC : alertes de backlog de canal de communication externe

Bus de messagerie asynchrone (AMB)

Observabilité du bus de messagerie interne pour le comportement de l'application en temps réel :

Traduction automatique

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

- Profondeur de la file d'attente d'envoi AMB : taille de la file d'attente des messages sortants
- Envoi AMB en cours d'utilisation : utilisation de la capacité d'envoi AMB

Volume de données historiques ou de liste

Surveille la croissance des données historiques ou de liste qui peuvent avoir un impact sur les performances :

Longueur de la liste d'historique : signale le nombre excessif d'enregistrements dans les tables d'historique.

Intégrité de l'hôte de l'application

Surveille l'intégrité au niveau de la couche d'application :

Intégrité de l'hôte de l'application Processeur : alertes de surcharge du processeur au niveau de l'application.

Alertes de l'IA/ML ou intelligentes

Inclut les alertes générées via l'analyse du comportement basée sur l'IA/l'apprentissage machine :

Auriga Smart : alertes de détection d'anomalies ou de modèles pilotées par l'IA.

Alertes clés – activation et notifications

Utilisez la fonctionnalité d'activation des alertes clés d'observateur d'instance pour définir des alertes avec des seuils historiques à partir d'incréments de quatre semaines spécifiques à vos besoins professionnels et configurer les membres de votre équipe qui reçoivent les notifications.

Remarque :
La prise en charge des **alertes** d'Instance Observer n'est disponible que pour les packages Advanced et Total de ServiceNow Impact.

L'activation des alertes de clés vous fournira des alertes proactives sur les moyennes mobiles, une statistique qui capture la variation moyenne dans une série de données au fil du temps, pour six mesures critiques :

1. **Instance de transaction (augmentation)** : indique que la moyenne de déplacement des transactions augmente d'un certain pourcentage de sa médiane historique pour une certaine période.
2. **Instance de transaction (dépôt)** : indique que la moyenne de déplacement de la transaction diminue d'un certain pourcentage de sa médiane historique pour une certaine période.
3. **Délai de réponse – Instance** : indique que la moyenne mobile du délai de réponse est supérieure à la médiane historique au cours d'une certaine période.
4. Délai de réponse de la **base de données** : indique que la moyenne mobile du délai de réponse de la base de données est supérieure à la médiane historique au cours d'une certaine période.
5. **Moyenne de sémaphore par défaut** : indique que la moyenne de sémaphore par défaut s'approche des limites de la concurrence maximale d'un certain facteur au cours d'une certaine période.
6. **Profondeur de la file d'attente de sémaphores par défaut** : indique que la profondeur de la file d'attente de sémaphores par défaut approche des limites de la profondeur maximale de la file d'attente d'un certain facteur au cours d'une certaine période.

Traduction automatique

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

Remarque :
Il est important de noter que chaque notification peut ne pas représenter un problème, et qu'elle signale un point de données inhabituel ou non conforme aux modèles attendus pour cette mesure spécifique. Les utilisateurs peuvent être proactifs, si nécessaire, et agir en conséquence sur une notification afin d'éviter un problème futur.

Instance Observer utilise le P-Score pour évaluer l'utilisation des instances, puis calculer les seuils exclusivement pour ces instances. Le score P est une évaluation déterminée par le nombre de transactions sur une instance, fournissant un score plus élevé lorsque les transactions de l'instance restent constamment stables.

- Lorsqu'une instance répond au P-Score requis pour l'éligibilité, les utilisateurs voient une bannière pour s'abonner à la fonctionnalité d'activation des alertes. Les utilisateurs recevront des seuils intelligents sous la condition **recommandée par E/S** pour les six mesures dérivées des données historiques.
- Si une instance a un P-Score faible, la bannière permettant de s'abonner à la fonctionnalité d'activation des alertes ne sera pas visible. Le P-Score est régulièrement actualisé et, au fur et à mesure que les instances se développeront à l'avenir, vous verrez la possibilité d'opter pour la fonctionnalité d'activation des alertes. Les seuils sont actualisés automatiquement chaque semaine pour les instances répondant aux critères P-Score minimum.

Pour configurer les alertes, reportez-vous à la section Configurer les alertes clés.

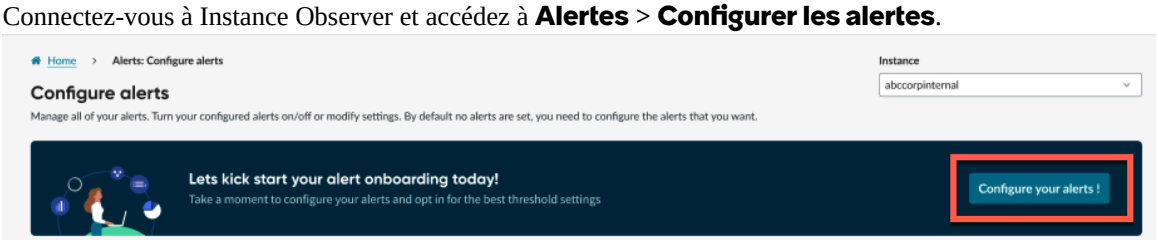
Configurer les alertes clés

Suivez ces étapes pour configurer les alertes clés sur une instance où les alertes critiques n'ont pas encore été configurées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Accéder à l'observateur d'instance**
2. Connectez-vous à Instance Observer et accédez à **Alertes** > **Configurer les alertes**.

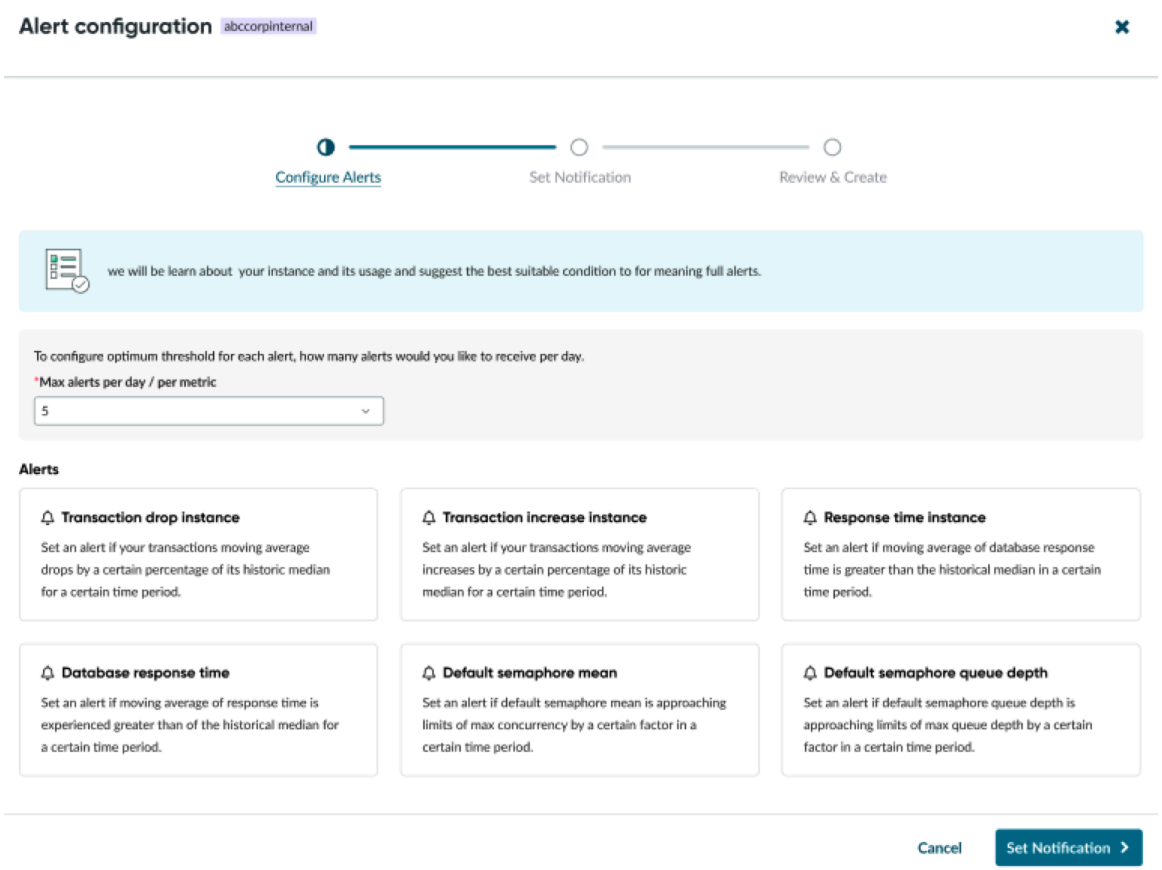


3. Sélectionnez **Configurer vos alertes**.
   Les alertes pour les mesures choisies par le système s'affichent.
4. Sélectionnez jusqu'à cinq alertes dans la liste déroulante **Nombre maximal d'alertes par jour/par mesure** à recevoir pour chaque mesure par jour.
   Le nombre maximal d'alertes sélectionnées se rapporte à chacune des six mesures système disponibles. Si vous choisissez un maximum de deux alertes pour chaque mesure, vous recevez 12 alertes, comme nombre maximal d'alertes chaque jour, par exemple (2 alertes)

Traduction automatique

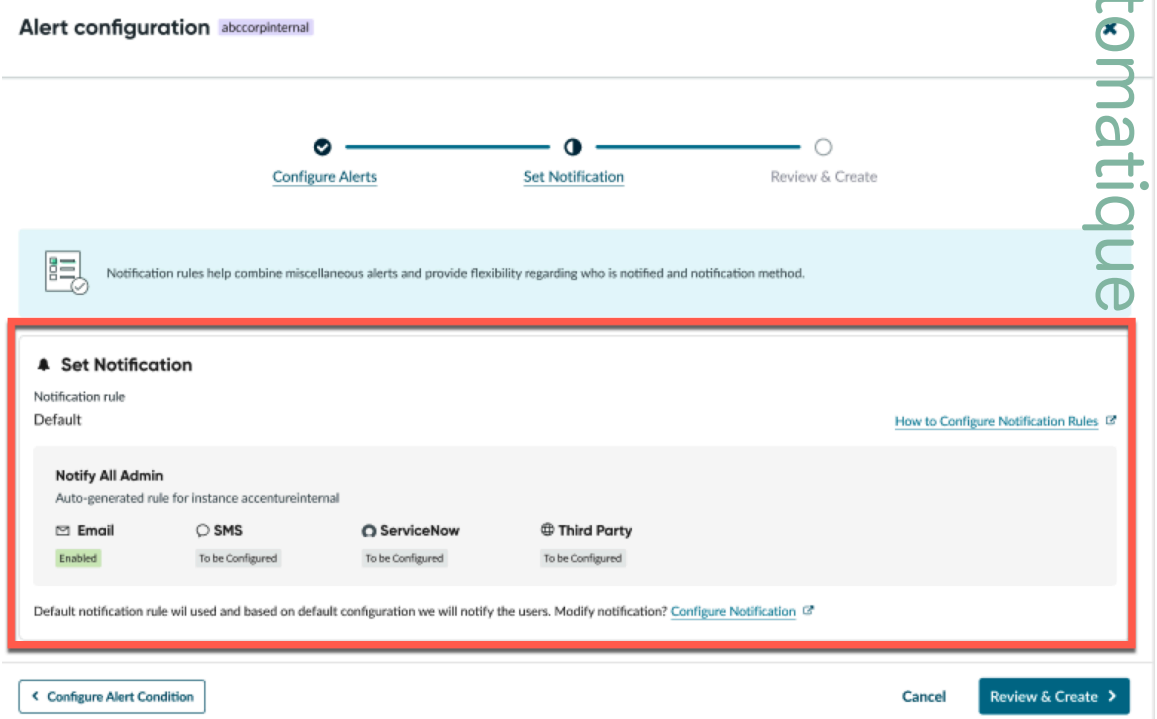
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

X (6 mesures) = 12 alertes. Le nombre d’alertes est réinitialisé quotidiennement à 00h00



UTC.

5. Sélectionnez **Définir la notification**.
   La page de configuration des alertes se charge et la règle de notification **par défaut** est automatiquement



sélectionnée.

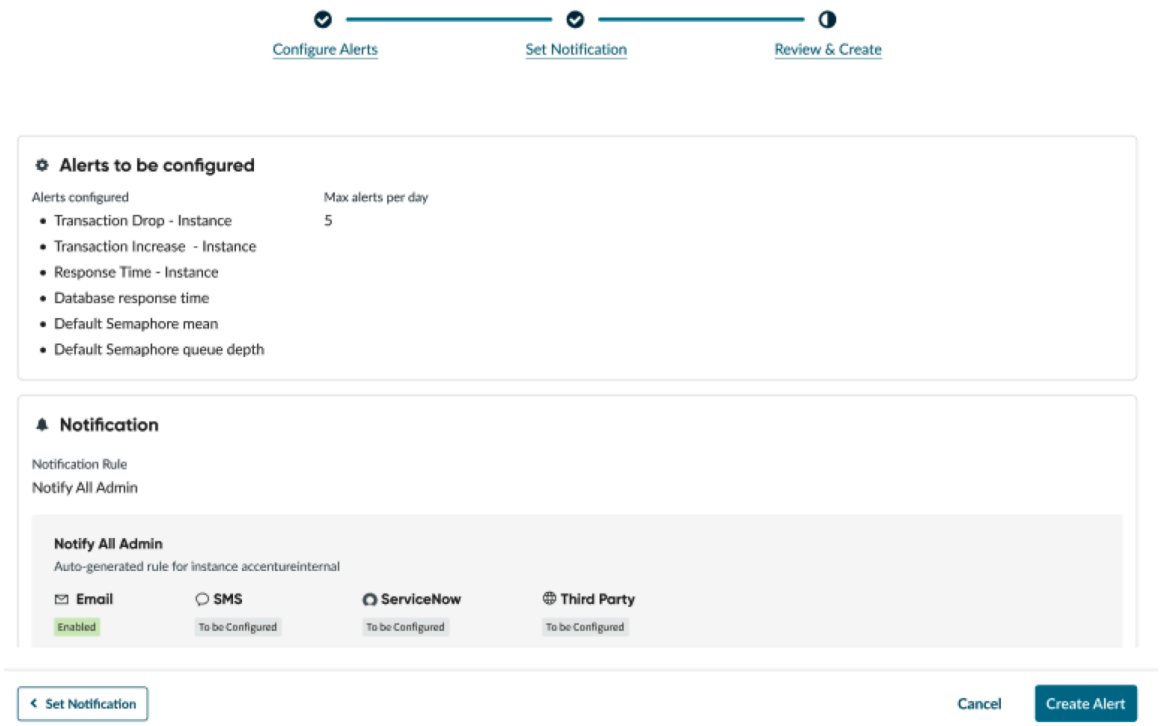
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Configurer la notification** pour créer une règle personnalisée.

Traduction automatique

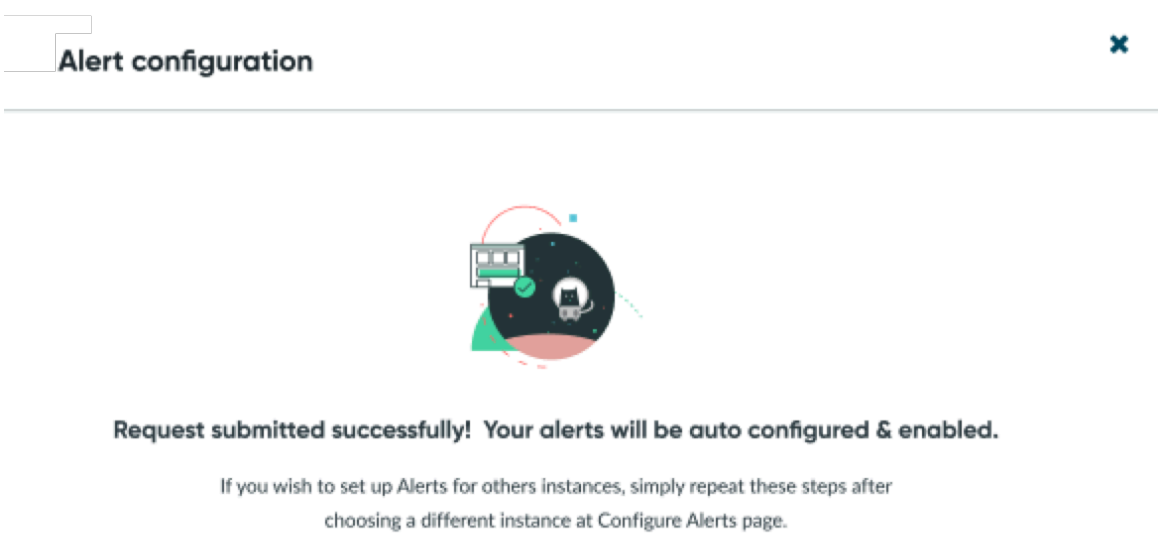
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Le lien **Comment configurer les règles de notification** contient des informations sur la création de notifications personnalisées. Les options de règle comprennent Nom de la règle, Destinataires et Méthodes de notification.

7. Sélectionnez **Examiner et créer** pour afficher le résumé des alertes à configurer et la règle de notification.



8. Sélectionnez **Créer une alerte** ou **Définir une notification** pour revenir à la page de configuration des notifications.
Une notification s'affiche pour confirmer la configuration de l'alerte.



Résultats

Une fois la demande envoyée, les six alertes seront activées automatiquement, aucune intervention manuelle n'est requise. Si vous souhaitez afficher le seuil d'alerte, accédez à **Modifier la configuration de l'alerte** pour accéder à la condition recommandée par E **/S** .

Traduction automatique

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

Remarque :
Si une ou plusieurs alertes sur les six disponibles ne sont pas activées automatiquement, un seuil n'était alors pas disponible pour cette mesure spécifique en raison d'une utilisation limitée dans l'instance.

Que faire ensuite

Gérer les alertes de l'observateur d'instance

Générer des seuils pour les alertes clés

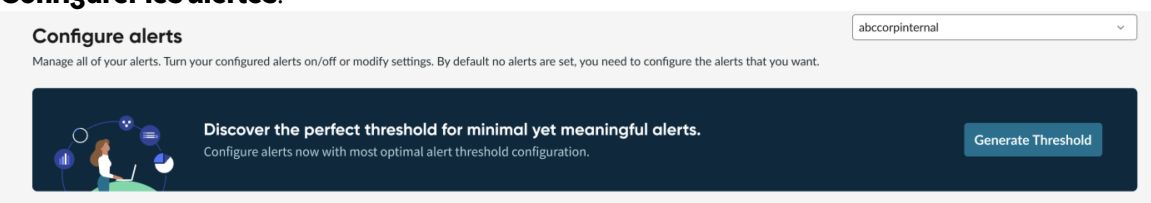
Pour une instance où des alertes critiques ont déjà été configurées, vous pouvez obtenir des seuils améliorés pour recevoir des alertes améliorées ou minimales.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

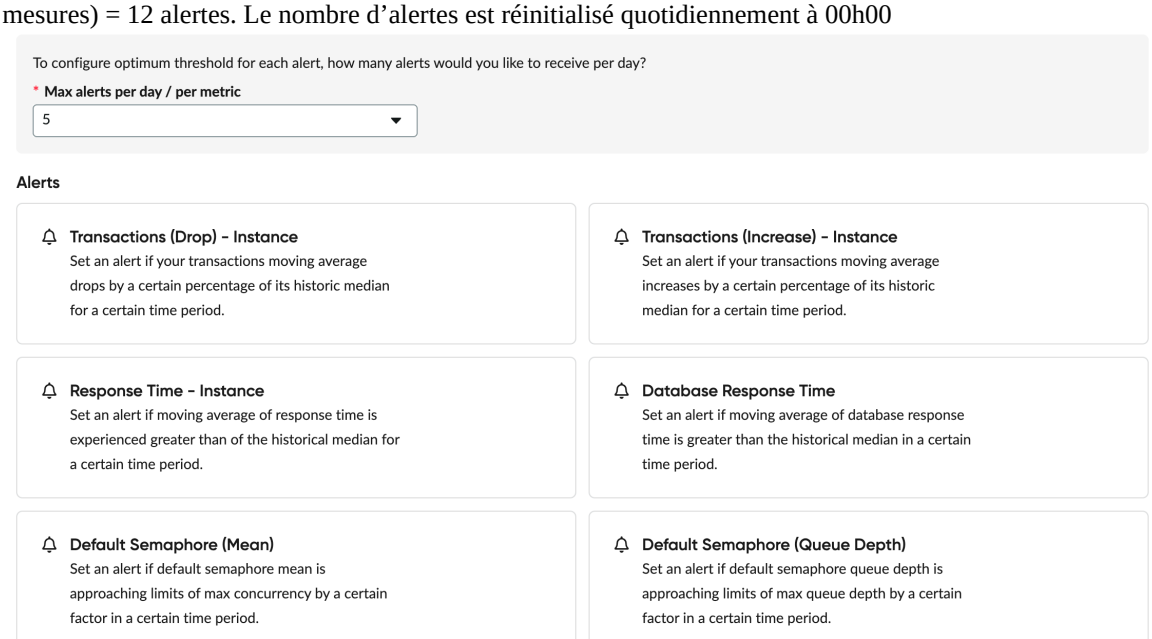
1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer** > **Alertes** > **Configurer les alertes**.



   Une bannière de notification s'affiche. Si la bannière invite à configurer des alertes, reportez-vous à la section Configurer les alertes clés.

2. **Sélectionnez Générer un seuil**.

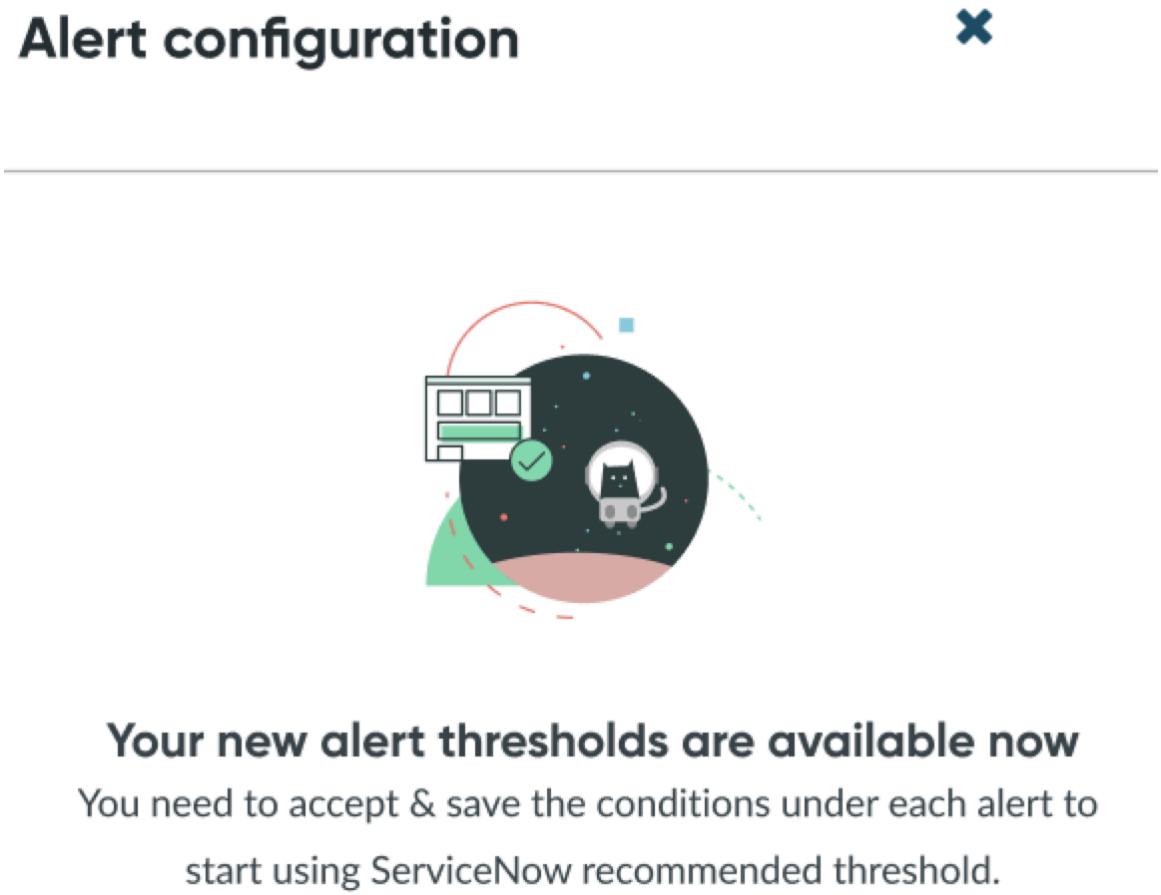
3. Sélectionnez jusqu'à cinq alertes dans la liste déroulante **Nombre maximal d'alertes par jour/par mesure** à recevoir pour chaque mesure par jour.
   Le nombre maximal d'alertes sélectionnées se rapporte à chacune des six mesures système disponibles. Si vous choisissez un maximum de deux alertes pour chaque mesure, vous recevez 12 alertes, comme nombre maximal d'alertes chaque jour, par exemple (2 alertes) X (6 mesures) = 12 alertes. Le nombre d'alertes est réinitialisé quotidiennement à 00h00 UTC.



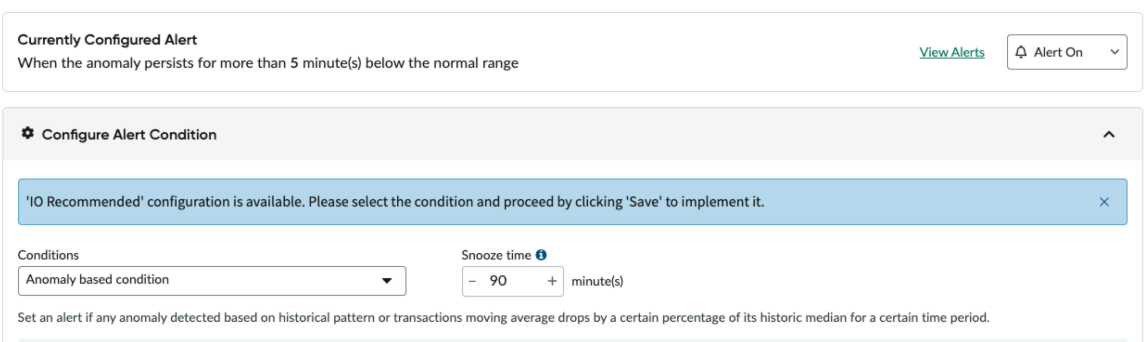
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un message de confirmation s'affiche.

Traduction automatique

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



5. Accédez à la **Modifier la configuration des alertes**.
   Une bannière bleue d'information s'affiche avec une configuration d'alerte recommandée.



6. Sélectionnez la bannière **Configurer la condition d'alerte** .
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Répétez ces étapes pour les alertes restantes.

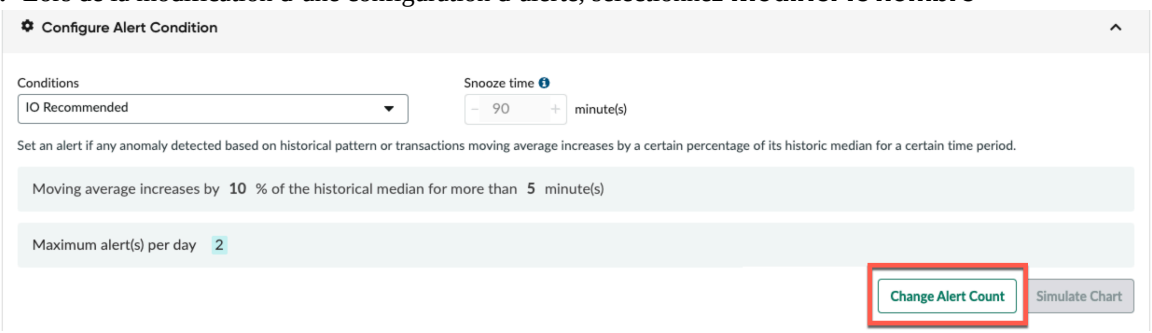
> **Remarque :**
> Si une bannière de condition d'alerte n'est disponible pour aucune des six conditions d'alerte, les données de seuil ne sont pas disponibles pour cette mesure spécifique pour l'instant. Les seuils sont régulièrement actualisés et les recommandations sont disponibles.

Traduction automatique

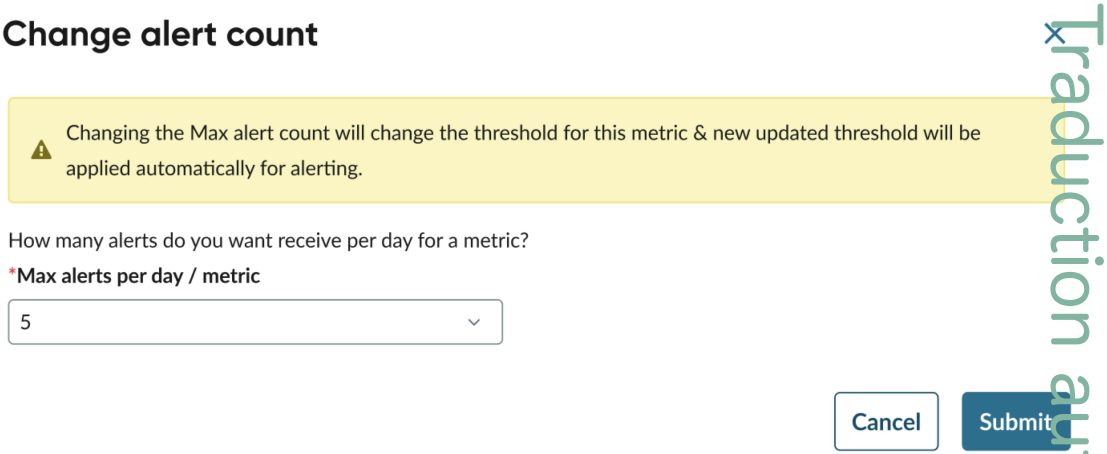
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Une fois les alertes activées avec les seuils recommandés, les détails peuvent être mis à jour manuellement.

9. **Facultatif :** Sélectionnez **Configurer la condition d'alerte** pour une mesure sélectionnée.
10. **Facultatif :** Lors de la modification d'une configuration d'alerte, sélectionnez **Modifier le nombre d'alertes**.



11. **Facultatif :** Sélectionnez une valeur d'alerte maximale de cinq, puis sélectionnez **Soumettre**.



Une fois le changement envoyé, le seuil précalculé est récupéré en fonction du nouveau nombre maximal d'alertes pour la mesure spécifique. Vous revenez à la fenêtre Modifier la configuration des alertes.

12. Sélectionnez **Enregistrer** dans la fenêtre Modifier la configuration des alertes pour appliquer les changements.
13. Répétez le même processus pour chaque alerte afin de modifier des configurations d'alerte de mesures supplémentaires.

> **Remarque :**
> Si vous choisissez trois alertes maximales par jour, vous pouvez recevoir jusqu'à trois notifications d'alertes par jour pour cette mesure spécifique. Le nombre d'alertes est réinitialisé quotidiennement à 00h00 UTC.

Gérer les alertes de l'observateur d'instance

Agissez sur les alertes de seuil d'observateur d'instance (IO) directement à partir de la notification.

Avant de commencer

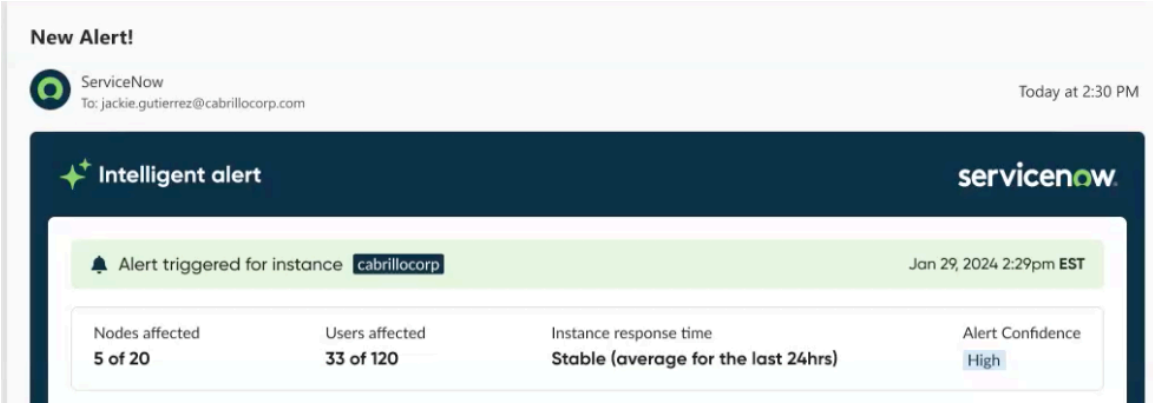
Rôle requis : admin

Procédure

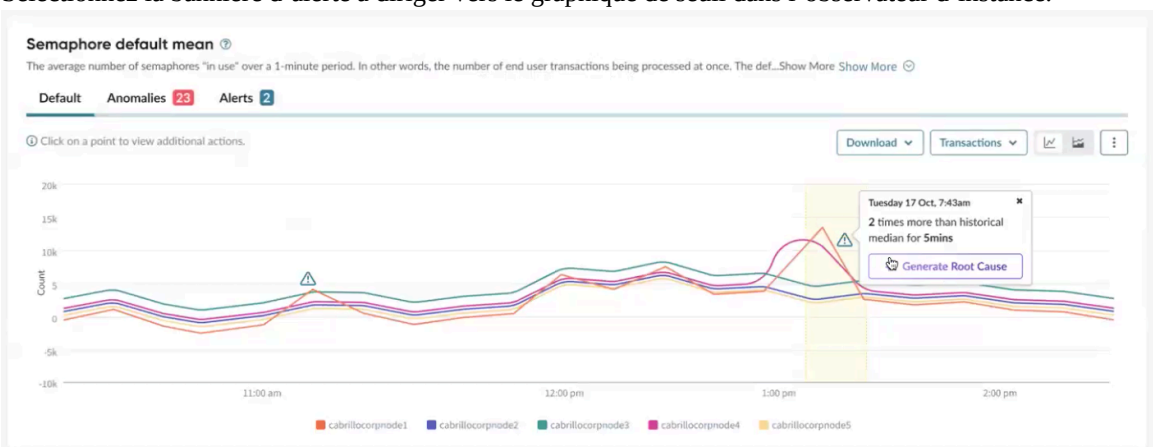
1. Ouvrez une notification de seuil d'alerte.
   Les notifications par e-mail proviennent de ServiceNow et l'objet est Nouvelle alerte.

Traduction automatique

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



2. Sélectionnez la bannière d'alerte à diriger vers le graphique de seuil dans l'observateur d'instance.

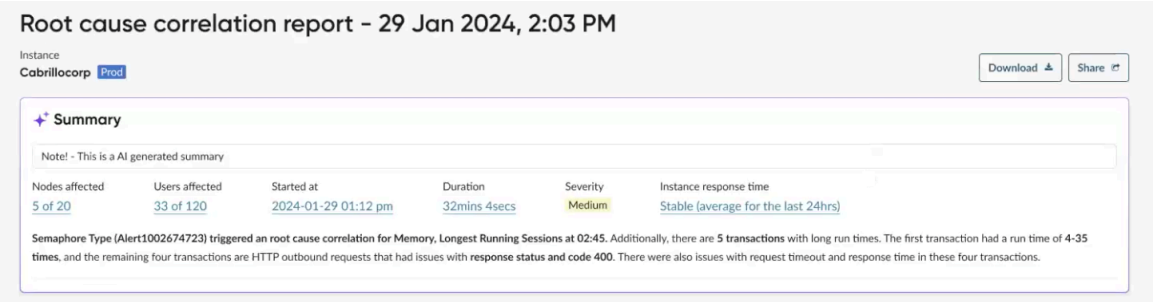


3. Passez la souris sur une icône d'alerte pour obtenir des informations générales sur l'anomalie.
4. Sélectionnez **Générer la cause première** pour ouvrir la table de l'historique de corrélation de la cause première (RCC).
5. Sélectionnez une entrée pour afficher le résumé de la cause première et les graphiques de mesures indiquant l'endroit où un problème potentiel peut exister.

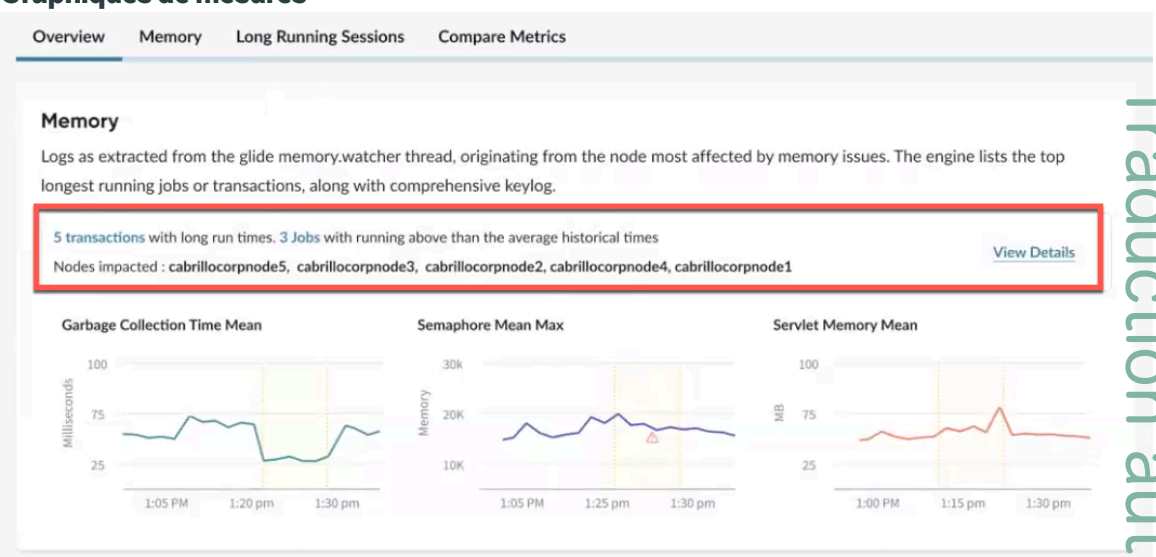
Traduction automatique

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

- **Résumé du graphique de corrélation de la cause première**



- **Graphiques de mesures**



  - Les options de menu disponibles varient en fonction du type de corrélation de la cause première.

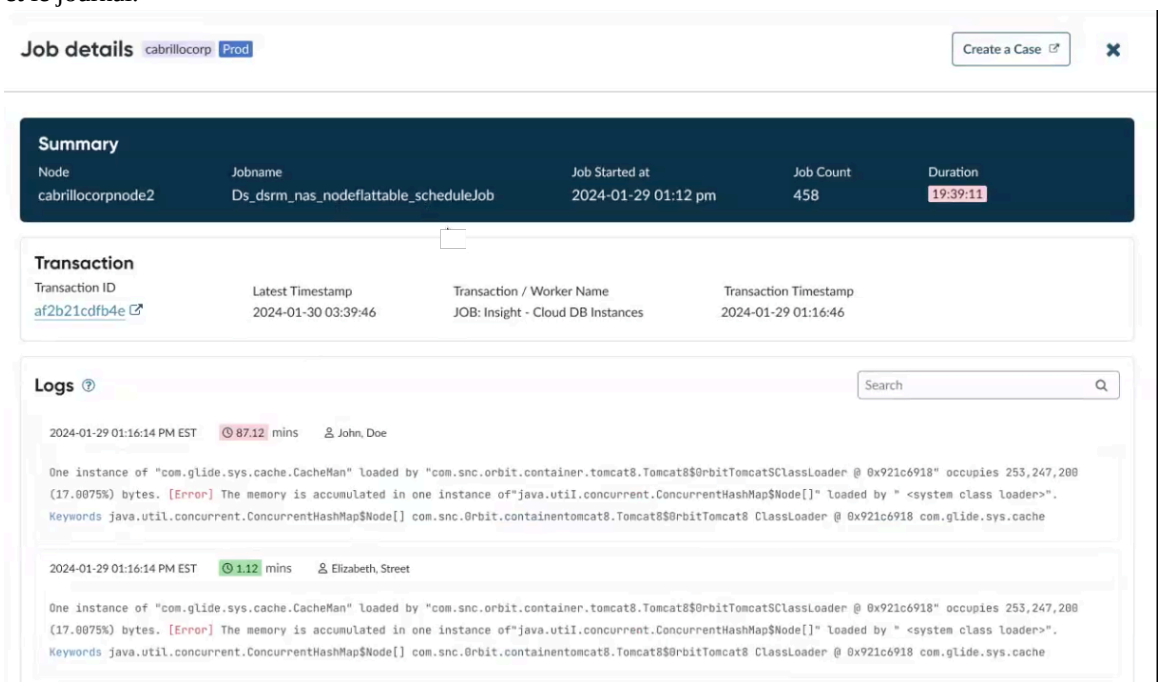
6. Triez la table par date/heure de création pour afficher les entrées les plus récentes par ordre chronologique.
7. Explorez le nœud impacté jusqu'à la tâche affectée.



Traduction automatique

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

8. Sélectionnez la tâche pour ouvrir les détails de la tâche avec des informations granulaires sur les transactions et le journal.



9. Pour une enquête plus approfondie, sélectionnez **Créer un ticket** et soumettez les informations récapitulatives capturées.

Définir une alerte pour surveiller le délai de réponse moyen des applications

Définissez une alerte pour surveiller les performances de l'application lorsque le délai de réponse moyen des applications qui s'exécutent sur une instance dépasse le seuil configuré.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

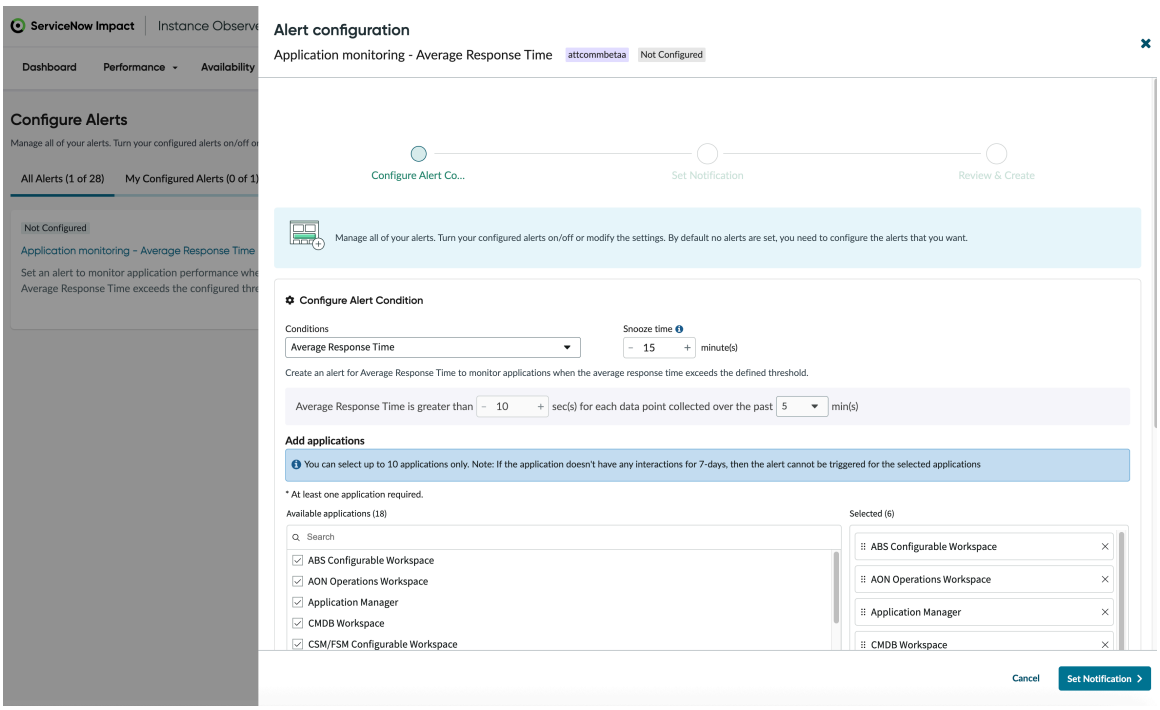
1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Accéder à l'observateur d'instance**
2. Connectez-vous à Instance Observer et accédez à **Alertes** > **Configurer les alertes**.
3. Sélectionnez une instance dans la liste **des instances** .
4. Dans le champ **Rechercher des alertes** , saisissez Surveillance des applications.
5. Sélectionnez la carte d'alerte **Surveillance des applications – Temps de réponse moyen** .
6. Dans la diapositive Modifier la configuration des alertes de la page, définissez les conditions en configurant un **temps de répétition**.
   Le temps minimum de répétition est de 15 minutes.
7. Définissez les valeurs du **délai de réponse moyen, en secondes, pour chaque point de données collecté au cours des dernières minutes** afin que l'alerte soit définie lorsque le délai de réponse dépasse la période définie pour chaque point de données collecté au cours des dernières minutes que vous avez configurées.
8. Dans la section **Ajouter des applications** , effectuez une recherche dans Applications **disponibles** et sélectionnez les applications pour lesquelles vous souhaitez déclencher l'alerte de délai de réponse moyen.

Traduction automatique

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

Toutes les applications sélectionnées apparaissent dans la section **Sélectionnée** . Vous pouvez sélectionner un maximum de 10 applications et un minimum d'une.

9. Sélectionnez **Simuler** pour obtenir une liste d'applications simulées.
   La liste affiche les applications avec un délai de réponse moyen collecté à partir des données. L'activation de cette alerte avec les applications sélectionnées vous permet de surveiller leurs performances.



10. Sélectionnez **Définir la notification**.
    Pour définir la notification, consultez Étape Définir la notification.

Suivre les performances d'instance avec les six principales alertes opportunes : utilisateurs guidés

Utilisez la fonctionnalité d'alerte d'observateur d'instance pour recevoir des notifications sur les performances de votre instance. Surveillez les alertes générées par le système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous êtes un Impact client du niveau Guidé, les 6 alertes principales et couramment utilisées sont à votre disposition. Vous pouvez configurer les alertes et personnaliser les types de notifications sur les instances pour recevoir des alertes opportunes qui vous permettent de surveiller les performances de l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Accéder à l'observateur d'instance**.
2. Connectez-vous à Instance Observer et accédez à **Alertes** > **Configurer les alertes**.
   Les cartes d'alerte répertoriées sont les suivantes :
   a. Délai de réponse : instance
   b. File d'attente de l'événement
   c. Délai de réponse de la base de données

Traduction automatique

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

d. Sémaphore par défaut (moyenne)

e. Sémaphore par défaut (profondeur de la file d'attente)

f. Tâches de longue durée

3. Pour configurer une alerte, sélectionnez son nom.
4. Dans la section **Configurer la condition d'alerte** de la page de curseur, sélectionnez une valeur dans la liste **Conditions** pour configurer la condition d'alerte.
   Vous pouvez sélectionner les conditions, définir le seuil, la durée de surveillance de la condition et le temps de répétition par incréments de cinq minutes.
5. Pour simuler les conditions configurées, sélectionnez **Simuler un graphique**.
6. Pour définir une règle de notification, sélectionnez **Définir la notification** , puis sélectionnez une règle.
7. Pour créer une règle de notification, accédez à **Alertes** > **Configurer la notification** et sélectionnez **Créer une règle**.
   Vous pouvez créer une **nouvelle règle** en donnant un nom et une description. Vous pouvez configurer le **type de notification** en sélectionnant une ou plusieurs des options disponibles, telles que E-mail, SMS, ServiceNow Intégration et intégrations tierces. S'il existe des intégrations tierces telles que AWS, Google Cloud ou Azure si une notification automatisée est envoyée à l'URL spécifique sous forme d'alerte webhook.

   Vous pouvez définir les conditions de règle par défaut, lesquelles prévalent sur toutes les autres conditions d'une règle par défaut.

   Vous pouvez également sélectionner les utilisateurs auxquels vous souhaitez que les notifications soient envoyées en sélectionnant l'option **Ajouter des destinataires personnalisés** .
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations sur la configuration des alertes et la définition des notifications, reportez-vous à la section Configurer les alertes clés.

Utilisez les alertes populaires pour recevoir des notifications : utilisateurs avancés et utilisateurs totaux

Commencez avec les alertes populaires les plus largement utilisées pour recevoir des notifications sur les performances de votre instance si vous découvrez le système d'alerte Instance Observer (IO). Les alertes les plus populaires s'affichent sur la première page de votre page Configurer les alertes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Parmi les 45 alertes ou plus disponibles, les plus populaires sont répertoriées pour vous permettre de démarrer avec le système d'alerte E/S. Pour afficher le reste des alertes, naviguez vers les pages suivantes dans la liste de pagination de l'interface utilisateur. Vous pouvez configurer les alertes et personnaliser les types de notifications sur vos instances pour recevoir des alertes opportunes qui vous permettent de surveiller les performances de l'instance.

Procédure

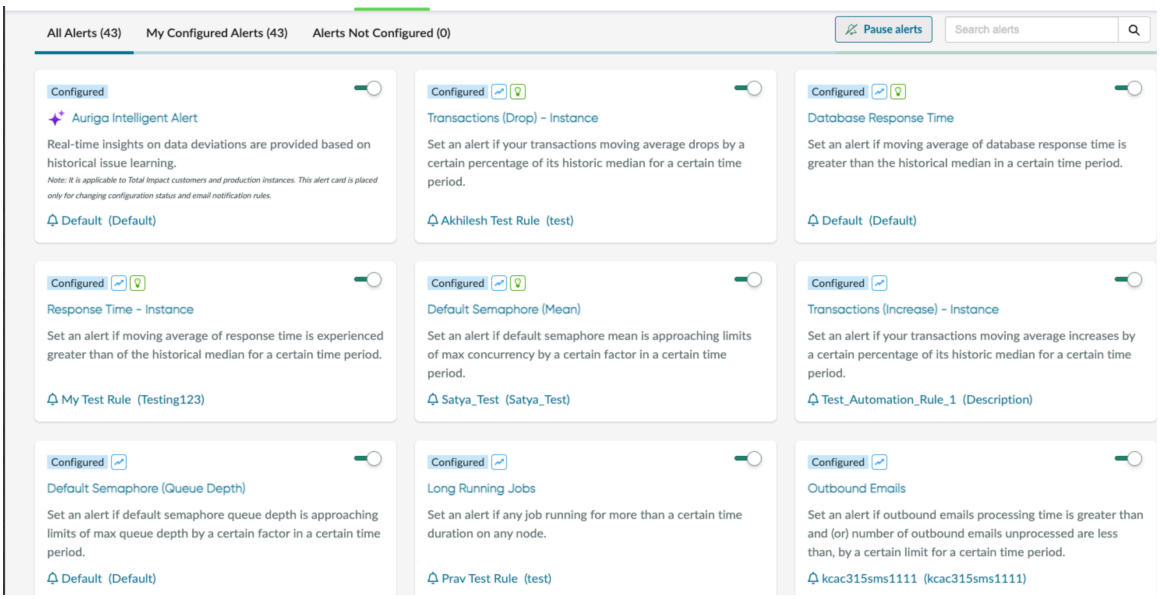
1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Accéder à l'observateur d'instance**.
2. Connectez-vous à Instance Observer et accédez à **Alertes** > **Configurer les alertes**.

Traduction automatique

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

Si vous êtes un Impact client de niveau avancé ou total, les huit alertes les plus populaires qui sont tendance et couramment utilisées s'affichent sur la première page de la page Configurer les alertes sous **l'onglet Toutes les alertes** . Les cartes d'alerte sont les plus populaires.

Remarque :
Aucune des alertes n'est configurée par défaut. Vous devez les configurer pour qu'ils apparaissent dans l'onglet **Mes alertes configurées** à titre de référence. Les alertes que vous n'avez pas configurées s'affichent dans l'onglet **Alertes non configurées** .



Les alertes recommandées par le système, indiquées par sont générées par une analyse statistique avancée sur quatre semaines de données d'instance. Ils sont adaptés à votre environnement et recommandés pour vous.

3. Pour configurer une alerte, sélectionnez icône dans la carte d'alerte.
   Si vous ne souhaitez pas que l'alerte soit configurée, sélectionnez l'icône qui fonctionne comme un basculement. Une fois que vous avez basculé l'icône, la balise **Non configuré** apparaît sur la carte d'alerte.

4. Placez le pointeur de la souris sur , qui indique qu'il s'agit d'une alerte populaire, et sélectionnez cette option pour personnaliser vos préférences d'alerte et de notification.

Corrélation de la cause première

La corrélation de la cause première (RCC) rationalise l'exécution d'une analyse de la cause première en corrélant automatiquement les mesures, les journaux et les informations d'événement pour les symptômes pris en charge sur les instances de production au cours des dernières 24 heures.

Catégories de symptômes du CCR

La fonctionnalité RCC est disponible pour les alertes en libre-service et prend en charge les catégories de symptômes suivantes :

- Mémoire
- Sessions en cours les plus longues
- Transactions lentes
- Purge du cache

Traduction automatique

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

- Verrous de base de données
- Impacts sur la base de données

Le tableau décrit les catégories de symptômes et les alertes correspondantes détectées par le moteur RCC.

Catégories de symptômes ciblées et alertes correspondantes

Catégories de symptômes	Description	Alerte correspondante
Impact sur la base de données	Aide l'utilisateur à identifier et à traiter les requêtes SQL étendues ayant un impact sur les performances de la base de données, liées à un temps d'exécution élevé ou à des volumes accrus. Les modèles de requête fournissent des instantanés d'une durée de 30 minutes et 60 minutes à partir du moment où l'impact est observé sur les temps d'exécution des requêtes.	Délai de réponse de la base de données
Purge du cache	Des purges de cache et des redémarrages de nœuds sont détectés, ainsi que des niveaux de saturation de service élevés qui peuvent s'être produits au moment du déclenchement d'une alerte de performances.	Moyenne de sémaphore par défaut
Session en cours la plus longue	Recherche les journaux des sessions les plus longues dans le délai moyen de récupération (MTTR) et identifie le hachage de modèle de transaction principal avec les temps de traitement les plus élevés, puis les ID de transaction.	Moyenne de sémaphore par défaut
Transactions lentes	• Identifie les transactions les plus longues à l'aide de la durée totale, y compris le temps ACL, le temps SQL, le temps CPU, le temps de traitement, le temps BR et le temps de script. • Renvoie les ID de transaction, le hachage de modèle et ces mesures pour aider les utilisateurs à identifier les causes spécifiques des transactions de longue durée.	Moyenne de sémaphore par défaut
Mémoire	• Identifie les trois nœuds les plus affectés par les pauses de nettoyage de la mémoire, déterminées par la durée agrégée des pauses. • Identifie toutes les transactions ou les threads de travail sur ces nœuds qui dépassent 200 secondes. **Remarque :** Il est conseillé aux utilisateurs de passer en revue ces fils de discussion de longue durée ou récurrents.	Heure de nettoyage de la mémoire du nœud
Verrous de base de données	Le moteur RCC surveille `les innodb_row_lock_waits` et `les threads_running` pour détecter les événements de verrouillage de base de données anormaux qui se produisent lorsqu'une opération de base de données nécessite un accès exclusif.	Threads en cours d'exécution

États des rapports RCC

Lorsqu'un rapport RCC est généré, plusieurs états sont disponibles :

Traduction automatique

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

- RCC En cours : la génération du rapport RCC est en cours de génération.
- Généré par RCC : le rapport a été généré avec succès.
- Aucun RCC trouvé : lorsqu'il n'y a pas assez d'informations pour générer le rapport.
- Échec du RCC : renvoyé en cas de problème technique, généralement corrigé pour régénérer le rapport.

Configurer les alertes RCC

Configurez les alertes de corrélation de la cause première (RCC) basées sur une analyse de la cause première effectuée par le RCC d'observateur d'instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
2. Dans le menu **Alertes** , sélectionnez **Console des alertes**.
3. Sélectionnez une instance de production.
4. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.
   Les informations relatives aux alertes sont répertoriées dans le tableau.
5. Sélectionnez les options de génération de rapports :
   - Instance
   - Plage de dates
   - Mesures
   - Options :
     - Alertes en libre-service
     - Événements de diagnostics
   - Compléments
6. Affinez les alertes à l'aide des options répertoriées.
   - Par exemple, définissez un seuil qui déclenche une alerte si les anomalies du nombre de transactions persistent pendant plus de 10 minutes ou dépassent un certain nombre d'écarts-types par rapport à la moyenne de façon continue pendant plus de 10 minutes au-dessus ou en dessous de la plage, respectivement. Les anomalies de tâche ciblent les X premiers % de tâches anormales en fonction du temps d'exécution et suivent les détails de ces tâches.
   - Testez et affinez l'alerte en simulant le temps de persistance, choisissez la fenêtre d'une anomalie 5, 10, 15 minutes, etc., ou sélectionnez les 5, 10 ou 15 % supérieurs des tâches et vérifiez que les alertes sont déclenchées correctement. Ajustez le seuil d'alerte, si nécessaire, pour vous assurer que le système fournit des alertes significatives et exploitables.
   - Choisissez la méthode appropriée d'envoi des alertes en fonction de vos besoins. Il peut s'agir de notifications par e-mail, de messages SMS ou d'intégration.
   - Surveillez en permanence les alertes générées par le système. Examinez régulièrement les anomalies détectées pour comprendre les causes sous-jacentes et prenez les mesures appropriées, telles que l'examen des problèmes potentiels ou la réalisation d'analyses plus approfondies.

Traduction automatique

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

Générer un rapport RCC

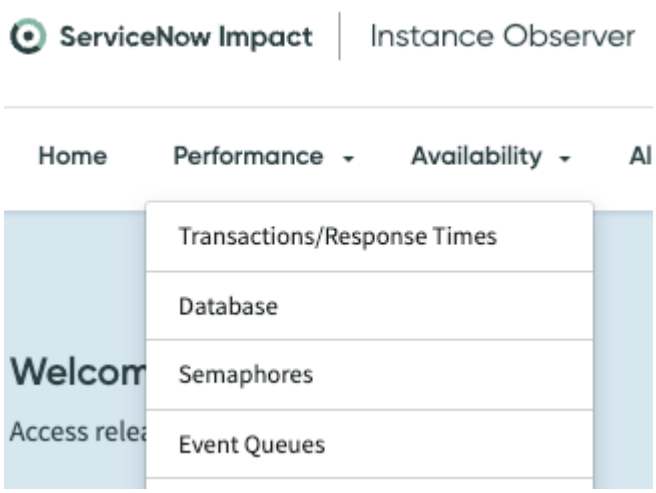
Générez un rapport détaillé de corrélation de la cause première qui peut être utilisé pour identifier et affiner les problèmes sous-jacents dans votre instance qui ont causé une dégradation des performances et une alerte connexe.

Avant de commencer

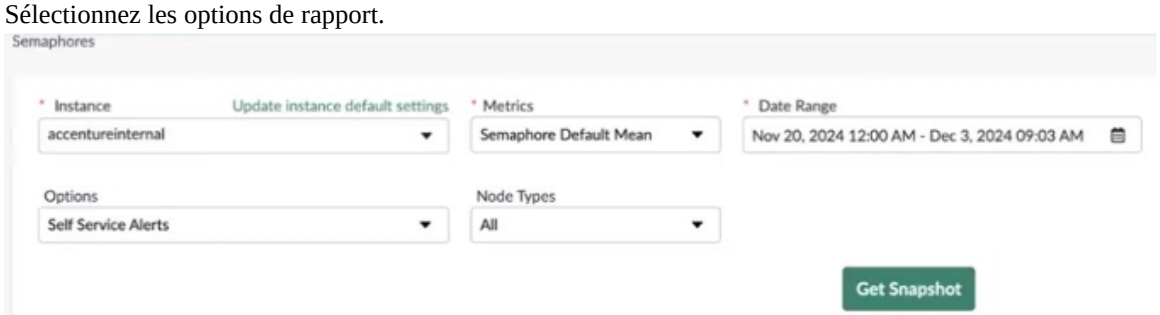
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
2. Dans le menu **Performance** , sélectionnez **Sémaphores**.



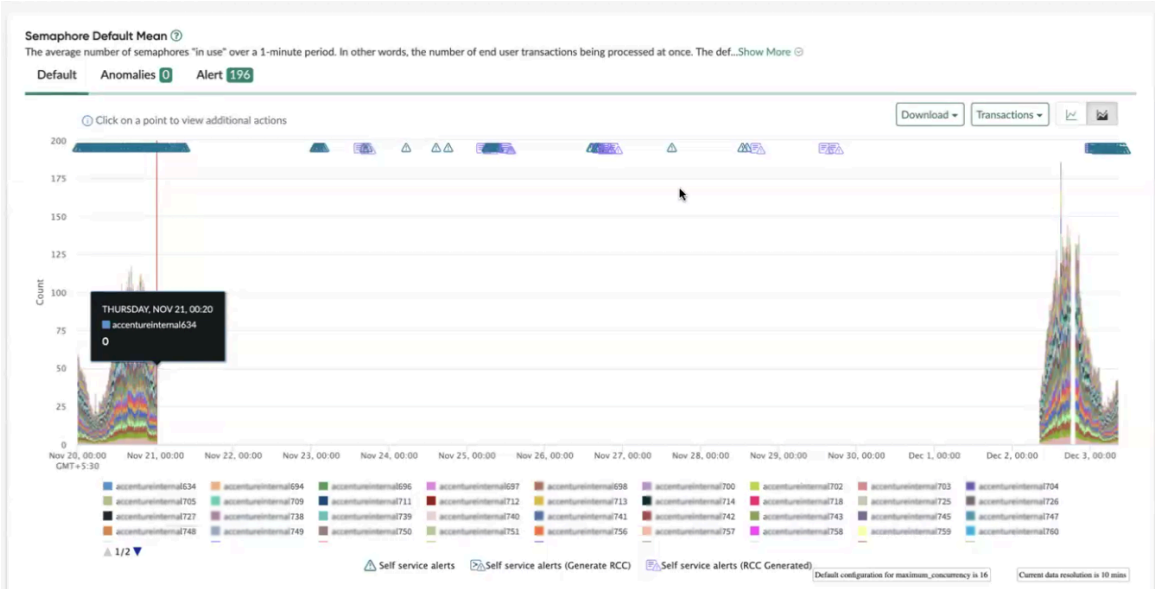
3. Sélectionnez les options de rapport.



   - Instance : seules les instances de production sont prises en charge avec la fonctionnalité RCC.
   - Mesures : sélectionnez parmi les mesures disponibles pour la génération de rapports RCC. Reportez-vous à la section Catégories de symptômes du CCR pour Corrélation de la cause première connaître les mesures prises en charge.
   - Plage de dates : sélectionner une plage de dates
   - Options : sélectionnez le type d'alerte. Pour RCC, les alertes en libre-service sont prises en charge.
   - Sélectionnez le type de nœud : Des options sont disponibles dans la liste.
4. Sélectionnez **Obtenir un instantané** pour générer le rapport RCC.

Traduction automatique

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



5. Sélectionnez une icône d'alerte dans le rapport pour consulter les informations supplémentaires sur le problème.



Remarque :
Options disponibles sur les rapports et les graphiques :

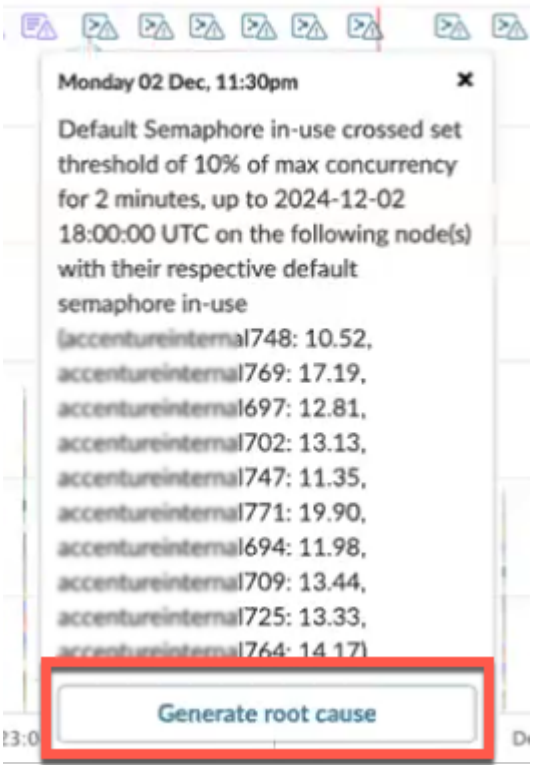
- Sélectionnez un point de données pour afficher des actions supplémentaires ou supprimer l'entrée.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris pour isoler un point de données.
- Sélectionnez le graphique et faites-le glisser pour l'analyser.
- Téléchargez des fichiers PNG, SVG ou CSV ou affichez des transactions sur l'instance.
- Modifiez le type de rapport.

Les informations de l'alerte RCC s'affichent avec l'option permettant de générer la cause première de l'alerte.

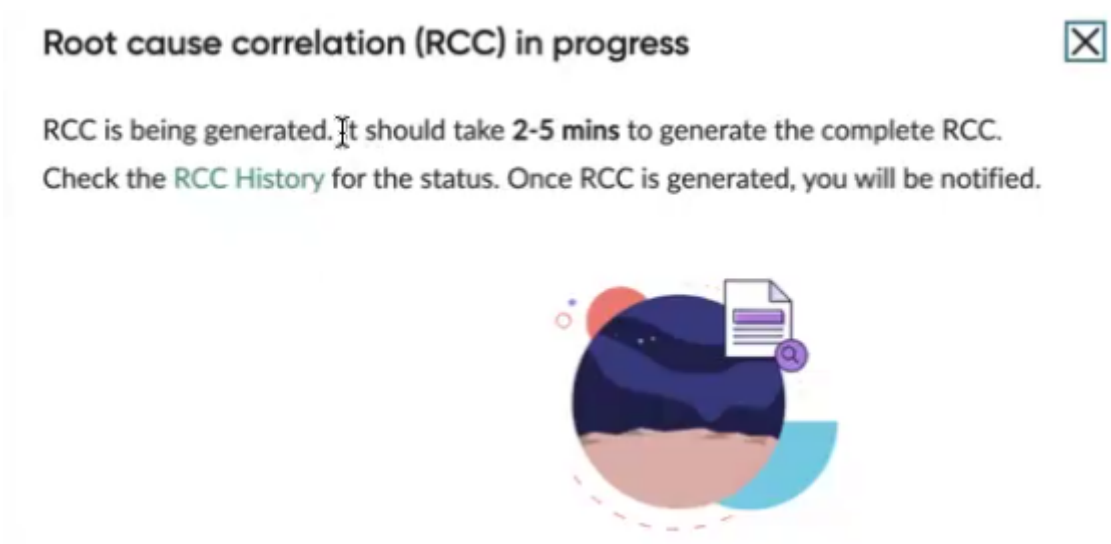
6. Sélectionnez **Générer la cause première**.

Traduction automatique

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



Un message d'état s'affiche avec les informations de génération RCC.



Que faire ensuite

Consultez la page Historique RCC pour examiner plus en détail les problèmes à l'origine du déclenchement de l'alerte. Consultez Utilisation de l'historique RCC pour effectuer une analyse de la cause première pour plus d'informations.

Utilisation de l'historique RCC pour effectuer une analyse de la cause première

Consultez la page Historique RCC pour examiner plus en détail les problèmes à l'origine du déclenchement d'une alerte.

Avant de commencer

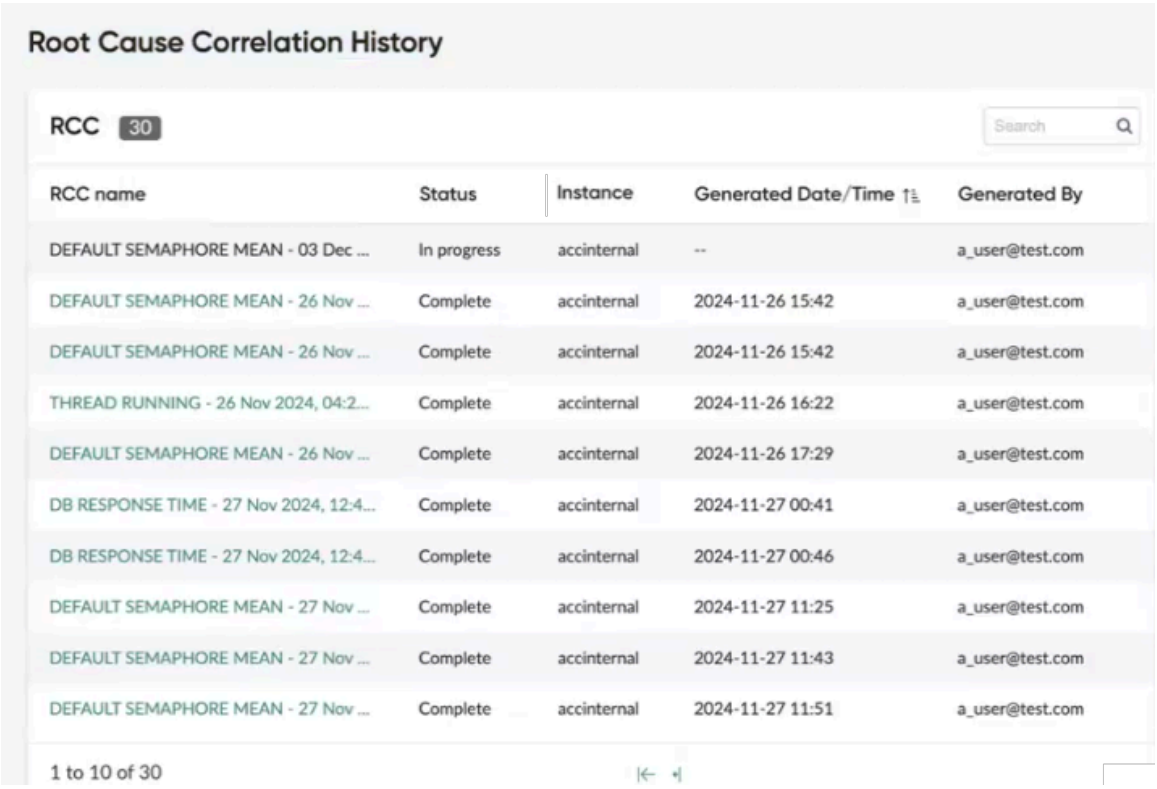
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
2. Dans le menu **Alertes** , sélectionnez Historique de corrélation de la **cause première** pour afficher l'historique des rapports de tous les utilisateurs dans une instance sélectionnée au cours des sept derniers jours.



3. Sélectionnez une entrée RCC pour explorer plus en détail le problème à l'origine de l'alerte.
4. Dans la page Rapports RCC, sélectionnez une entrée avec l'icône Alerte libre-service générée (générée par RCC).
   Lien direct vers le problème à l'origine de l'alerte à partir de la table afin d'examiner le problème plus avant et de rectifier le problème.

> **Remarque :**
> Le rapport RCC peut également être généré à partir de la console des alertes.

5. **Facultatif :** Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer**.
6. Dans le menu **Alertes** , sélectionnez **Console des alertes**.
7. Sélectionnez une instance de production.
8. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.
   Les informations relatives aux alertes sont répertoriées dans le tableau.

Analyse de la cause première alimentée par l'IA générative

L'analyse de la cause première dans Observateur d'instance permet une détection et une synthèse automatisées des problèmes. Elle inclut une corrélation et un résumé de la cause première intégrés à l'aide d'un grand modèle de langage (LLM), ce qui permet de réduire le temps de dépannage et d'améliorer la transparence des incidents.

Traduction automatique

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

Important :
Le composant de synthèse alimenté par l'IA générative n'est pas disponible pour les utilisateurs sur le marché réglementé. Cependant, la fonctionnalité de corrélation de la cause première est proposée sous le nom révisé d'analyse de la cause première afin de garantir la cohérence et l'alignement des produits sur tous les marchés.

Vue d'ensemble de l'analyse de la cause première

L'analyse de la cause première (RCA) identifie et explique automatiquement l'origine des incidents en analysant plusieurs signaux de télémétrie. Les signaux inclus sont liés à la mémoire, à la base de données, aux transactions, à la purge du cache et aux sessions. Cette analyse permet aux équipes de détecter les problèmes plus rapidement et de les résoudre avec plus de précision en corrélant les anomalies pertinentes et en générant des résumés lisibles par l'homme.

Avantages de l'analyse de la cause première

- Réduction du temps moyen de détection (MTTD) ou du temps moyen de réparation (MTTR) grâce au regroupement et à la synthèse rapides des signaux.
- Résumés exploitables pour accélérer le rattrapage ou l'automatisation.

Corrélation de la cause première

La fonctionnalité de corrélation de la cause première analyse intelligemment les journaux, les mesures et les données de performance pour identifier automatiquement les relations et dépendances entre les anomalies. En corrélant les signaux entre différentes mesures de performance, il vous aide à isoler rapidement l'origine d'un problème avec un minimum d'effort manuel. Cette corrélation élimine le bruit et réduit la cause première probable à partir d'une mer de signaux.

Résumé de la cause première basé sur LLM

Dès que des données corrélées sont identifiées, un LLM est appelé pour générer un résumé concis et lisible par l'homme. Le LLM traite les données de télémétrie structurées et non structurées pour fournir des informations claires sur la cause première probable et les composants affectés.

La transaction avec l'ID XXXXXX pour URL/sys_XXX.do a dépassé le temps d'exécution maximum, entraînant une annulation. Le temps total nécessaire pour cette transaction était de 0:04:59.044, avec un temps de traitement de 0:04:59.041 et un temps CPU de 0:00:07.775. La transaction a été initiée par l'utilisateur XXXX. Le temps SQL était 0:00:50.154, avec 4 836 requêtes exécutées.

Temps de traitement total de 1 095 secondes pour l'URL sys_XXX.do. Temps de traitement EXCESSIF de 0:02:37.194 pour ListRecordDefaultTag. Évaluation silencieuse lente pour : __ref__.canRead() a pris 0:00:02.475. Une grande quantité de données a été diffusée : 1 048 578 octets par StreamingBytesSizeHandler. Temps de traitement total de 1 095 secondes pour l'URL sys_XXX.do.

Notifications de l'observateur d'instance

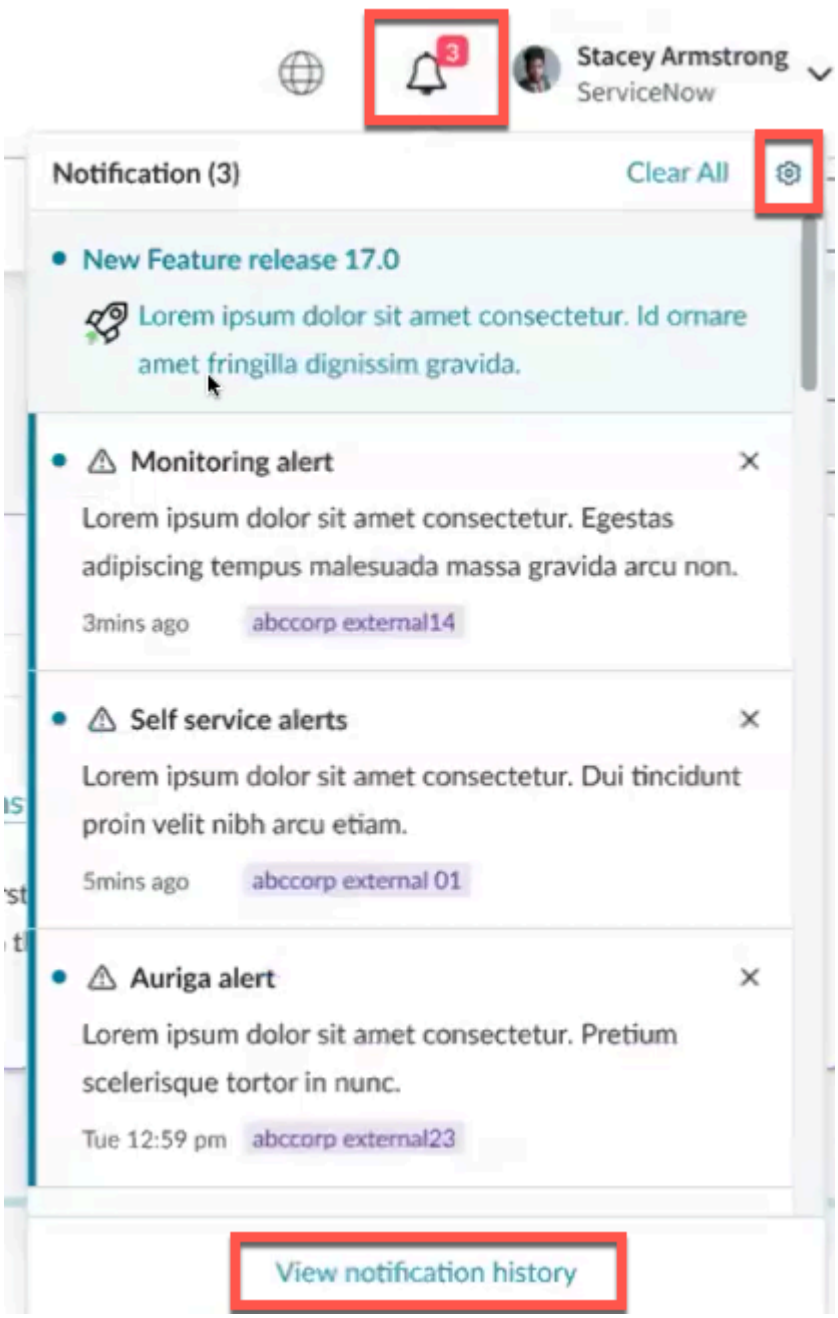
Les notifications d'alertes et autres activités du système sont affichées sur la bannière Instance Observer.

Un indicateur de notification est disponible et permet d'accéder directement aux notifications intégrées à l'application envoyées aux comptes de messagerie ou SMS des utilisateurs, telles que les alertes et les nouvelles versions.

Traduction automatique

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

- Accédez directement à l'enregistrement pour afficher les détails.
- Utilisez l'historique des notifications pour afficher la liste complète des dernières 72 heures.
- Effacez les alertes du panneau des notifications.
- Accédez aux paramètres de notification pour les alertes intelligentes et les alertes de surveillance à partir du panneau.



Traduction automatique

Charge utile personnalisée dans l'intégration des alertes

Les intégrations d'Observateur d'instance vous permettent de définir et de gérer la charge utile des demandes JSON personnalisées et ServiceNow les intégrations tierces.

Vous pouvez désormais inclure des champs supplémentaires dans les charges utiles de notification, exclure des données spécifiques qui ne sont pas requises par le système cible,

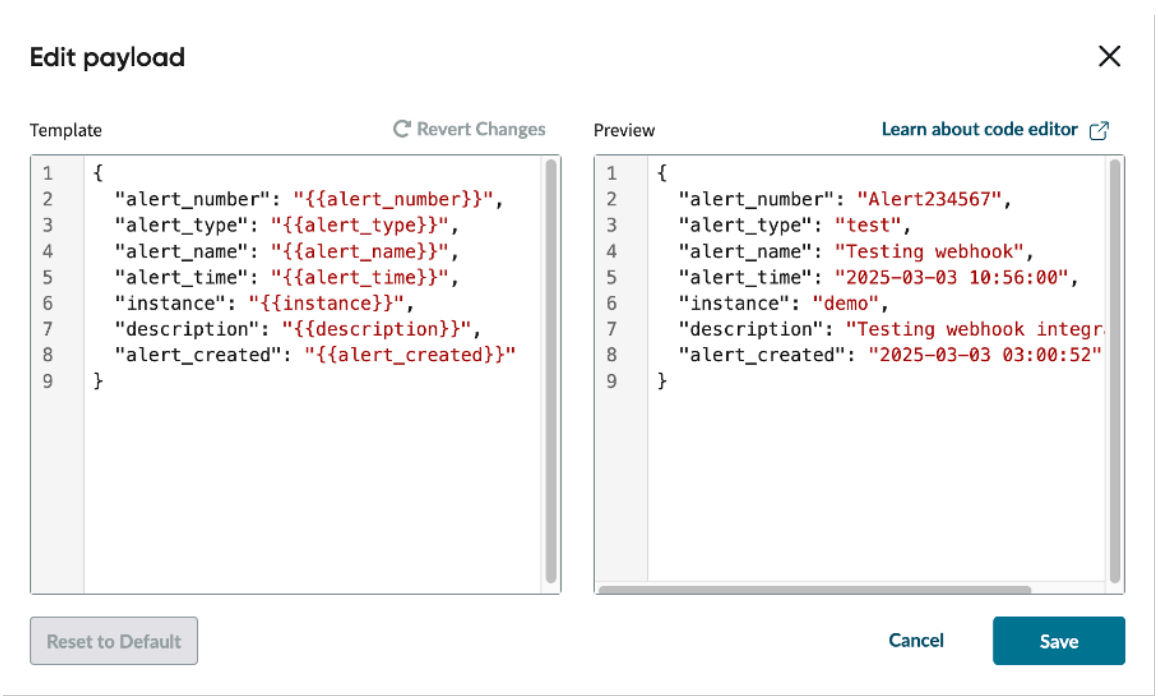
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

formater la charge utile pour s'aligner sur les exigences spécifiques d'API tierces ou la logique métier interne, éliminant ainsi le besoin d'API REST scriptées complexes côté client.

- Utilisez la charge utile par défaut ou personnalisez-la pour inclure des données supplémentaires si nécessaire.
- Modifiez la charge utile par défaut, si nécessaire, qui s'affiche dans la fenêtre de l'éditeur à gauche.
- Modifiez la clé ou la valeur, ou les deux, car chaque paramètre se compose d'une clé et d'une valeur.
- La section Aperçu à droite affiche la charge utile JSON attendue après le rendu.
- Si le JSON n'est pas valide, les erreurs sont mises en surbrillance et l'option d'enregistrement est désactivée.

Modèle de charge utile de moustache par défaut

```
{
 "alert_number": "{{alert_number}}",
 "alert_type": "{{alert_type}}",
 "alert_name": "{{alert_name}}",
 "alert_time": "{{alert_time}}",
 "instance": "{{instance}}",
 "description": "{{description}}",
 "alert_created": "{{alert_created}}"
}
```



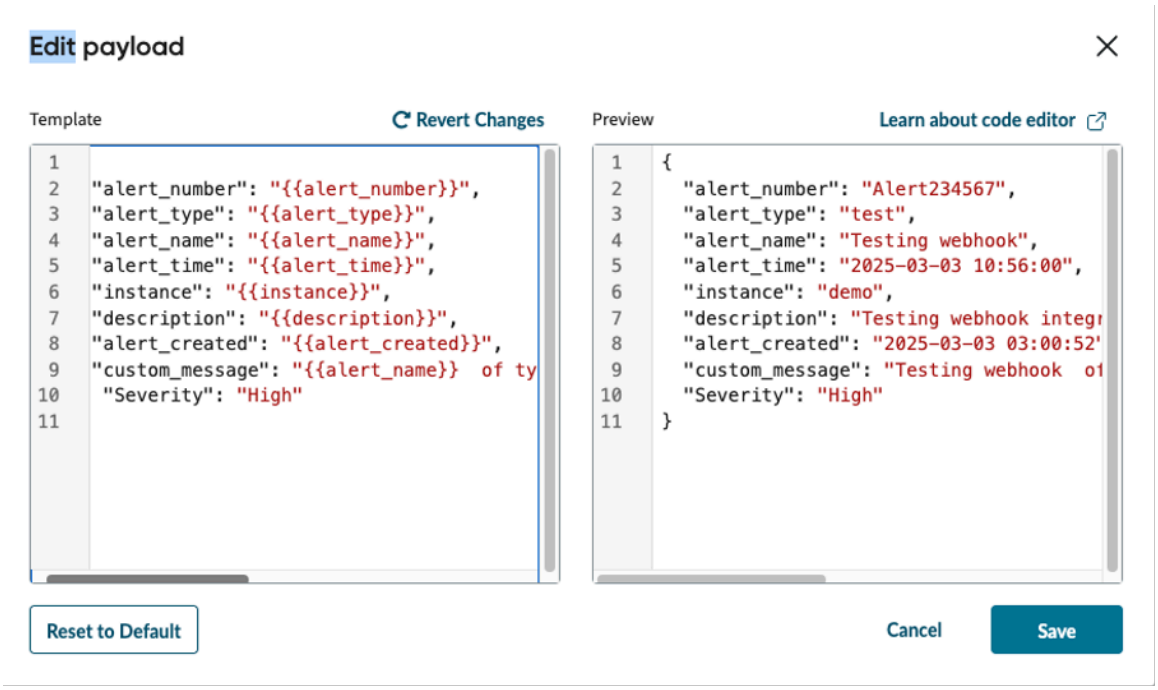
Exemple : charge utile par défaut + paramètres personnalisés

```
{
"alert_number": "{{alert_number}}",
 "alert_type": "{{alert_type}}",
 "alert_name": "{{alert_name}}",
 "alert_time": "{{alert_time}}",
 "instance": "{{instance}}",
```

Traduction automatique

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

```
 "description": "{{description}}",
 "alert_created": "{{alert_created}}",
 "Custom_message": "{{alert_name}}' of type {{alert_type}} generated for {{instance}} at
{{alert_time}}. Please review.",
 "Severity": “High”
}
```



Paramètres personnalisés et limites

Le champ **custom_parameter** vous permet d’insérer un message personnalisé dans le modèle JSON, vous pouvez également utiliser les paramètres existants comme indiqué dans les exemples de paramètres personnalisés.

Les limitations sont les suivantes :

- Requis : au moins un et au maximum 20 paramètres pour enregistrer le modèle.
- Maximum : 13 paramètres personnalisés.
- En cas de dépassement, un avertissement s’affiche : le modèle doit avoir au moins une clé par défaut et jusqu’à 20 clés. Ajustez ou sélectionnez « Rétablir les valeurs par défaut » pour appliquer les valeurs par défaut.

Exemples de paramètres personnalisés pour référence syntaxique

« Information » : « Une alerte {{alert_name}} a été déclenchée pour {{instance}} à {{alert_time}} Description : {{description}} »

« Alert_message » : « Nouvelle alerte '{{alert_name}}' de type {{alert_type}} générée pour {{instance}} à {{alert_time}}. S’il vous plaît, examinez."

« Event_type » : « Gravité élevée ! Une alerte {{alert_name}} a été déclenchée pour {{instance}} à {{alert_time}} Description : {{description}}"

Traduction automatique

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

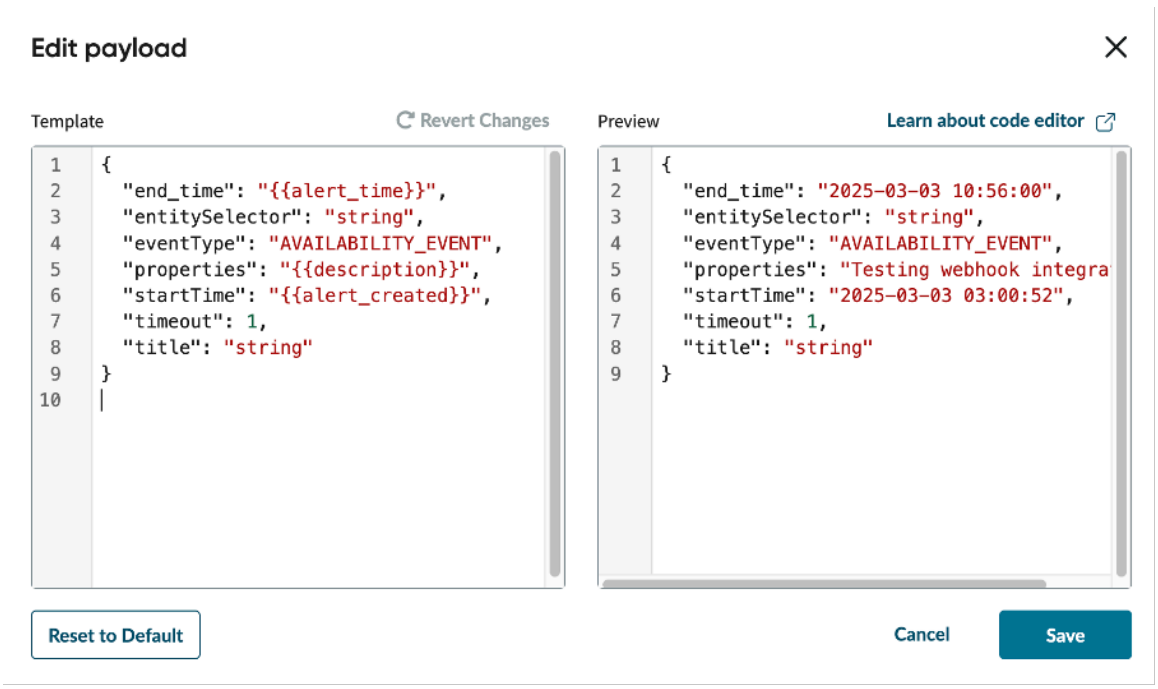
Mappage du corps de la demande tierce

Certaines intégrations tierces nécessitent des noms de clés spécifiques. Vous pouvez modifier la charge utile par défaut pour qu'elle corresponde au format attendu.

Exemple : corps de la demande du tiers :

```
{
 "endTime": 1,
 "entitySelector": "string",
 "eventType": "AVAILABILITY_EVENT",
 "properties": {},
 "startTime": 1,
 "timeout": 1,
 "title": "string"
}
```

Charge utile de l'E/S modifiée pour correspondre au format tiers



Actions et validation

Rétablir les changements

Restaure le dernier contenu enregistré.

Rétablir la valeur par défaut

Réinitialise le modèle à sa charge utile par défaut.

Validateur de syntaxe

Assure la validité de JSON avant l'enregistrement. Des erreurs empêchent l'enregistrement.

Intégration de tests

Envoie un exemple de notification pour vérifier l'intégration du webhook.

Analyse

Consultez les comparaisons de performance des mesures clés au fil du temps avec le package Impact Total.

Traduction automatique

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

Comparer les ensembles de données (publication, dates)

Comparez et comprenez les mesures de deux versions/correctifs pour voir l'impact des changements

Transactions les plus fréquentes

Analysez et comparez vos principales transactions pour une instance spécifique au cours d'une plage de dates sélectionnée.

Schémas de requêtes

Visualisez les tendances et superposez les mesures clés pour voir l'impact

Expérience utilisateur

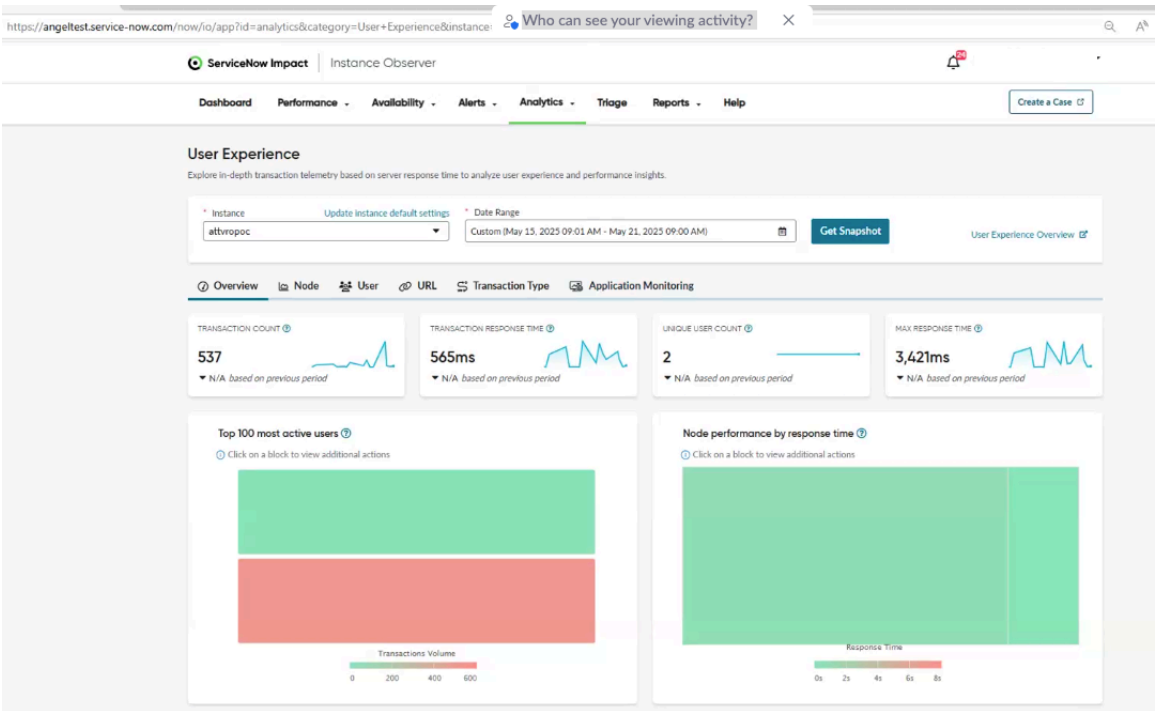
Explorez la surveillance des utilisateurs en temps réel pour analyser l'expérience utilisateur et les aperçus des performances dans les données de télémétrie d'Observateur d'instance dans les répartitions au niveau du nœud, du type de transaction, de l'URL et de l'utilisateur pour les clients d'Impact Total.

- Accédez à pour Expérience utilisateur visualiser rapidement les problèmes de votre base d'utilisateurs en fonction du type et du volume de transaction, des pannes ou des dégradations de service, et accédez à l'URL affectée spécifique pour les clients Impact Total.
- Recherchez une URL spécifique qui entraîne une augmentation du délai de réponse des transactions.
- Analysez les données au niveau du nœud et du type de transaction à la recherche de valeurs hors norme et de transactions tendance.
- Identifiez les utilisateurs impactés par une panne ou une dégradation de service.
- Visualisez rapidement votre base d'utilisateurs en fonction du volume de transactions.
- Surveillez vos applications pour détecter les problèmes de performance et suivre la cause des problèmes de performance.

La page de vue d'ensemble décompose l'historique des utilisateurs et le nombre de transactions en divers widgets et graphiques dans une vue de tableau de bord.

Traduction automatique

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



Vue d’ensemble de l’expérience utilisateur

Type de données	Description
• Nombre de transactions • Délai de réponse de la transaction • Nombre d’utilisateurs uniques • Temps de réponse max.	Affiche la valeur actuelle, un pourcentage de diminution ou d’augmentation de la tendance historique et un graphique visuel de l’activité.

Top 100 des utilisateurs les plus actifs	• Passez la souris sur un bloc d’utilisateurs pour afficher un ID d’utilisateur chiffré et le nombre de déclarations de transactions pour cette période.
	  ○ Les blocs verts représentent les utilisateurs sans avertissement de seuil
	  ○ Les blocs rouges indiquent un volume de transaction qui dépasse le seuil général.
	• Sélectionnez un bloc d’utilisateurs pour afficher les détails de l’entrée.
	
	Remarque :
	L’ID utilisateur est anonymisé. Les administrateurs ont la possibilité d’accepter la collecte de données non anonymisées.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de l'expérience utilisateur (suite)

Type de données	Description

Performances des nœuds par délai de réponse	• Passez la souris sur une tuile pour voir le nom du nœud et le délai de réponse de ce nœud.
	  ○ Les blocs verts représentent les nœuds avec des temps de réponse moyens.
	  ○ Les blocs rouges indiquent une augmentation du temps de réponse en dehors des paramètres moyens pour le nœud.
	• Sélectionnez un bloc de nœuds pour afficher les détails de l'entrée.

Performances des applications par délai de réponse	Suivez les applications qui présentent des problèmes de performances à l'aide de la mesure du délai de réponse moyen. Les mesures sont les suivantes : • Temps de traitement total de la transaction • Temps d'attente total du sémaphore • Temps d'interface utilisateur total (délai de réponse moyen) • Latence réseau • Temps de téléchargement du contenu Pour plus d'informations, consultez Suivre le délai de réponse des applications pour surveiller leurs performances.
Nombre de transactions de nœuds	Sélectionnez un point sur le graphique pour afficher des actions supplémentaires et explorer les détails de la transaction.
Délai de réponse du nœud	Sélectionnez un point sur le graphique pour afficher des actions supplémentaires et explorer les détails de la transaction.

Remarque :
Expérience utilisateur dans Instance Observer peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés.

Gérer l'expérience utilisateur

Explorez en profondeur les transactions d'un utilisateur ou d'un nœud pour une période donnée.

Avant de commencer

Remarque :
La fonctionnalité est activée via le Instance de prestation de services Impact portail (IDI) où un administrateur client examine les termes et conditions et s'abonne via la page Gérer les autorisations.

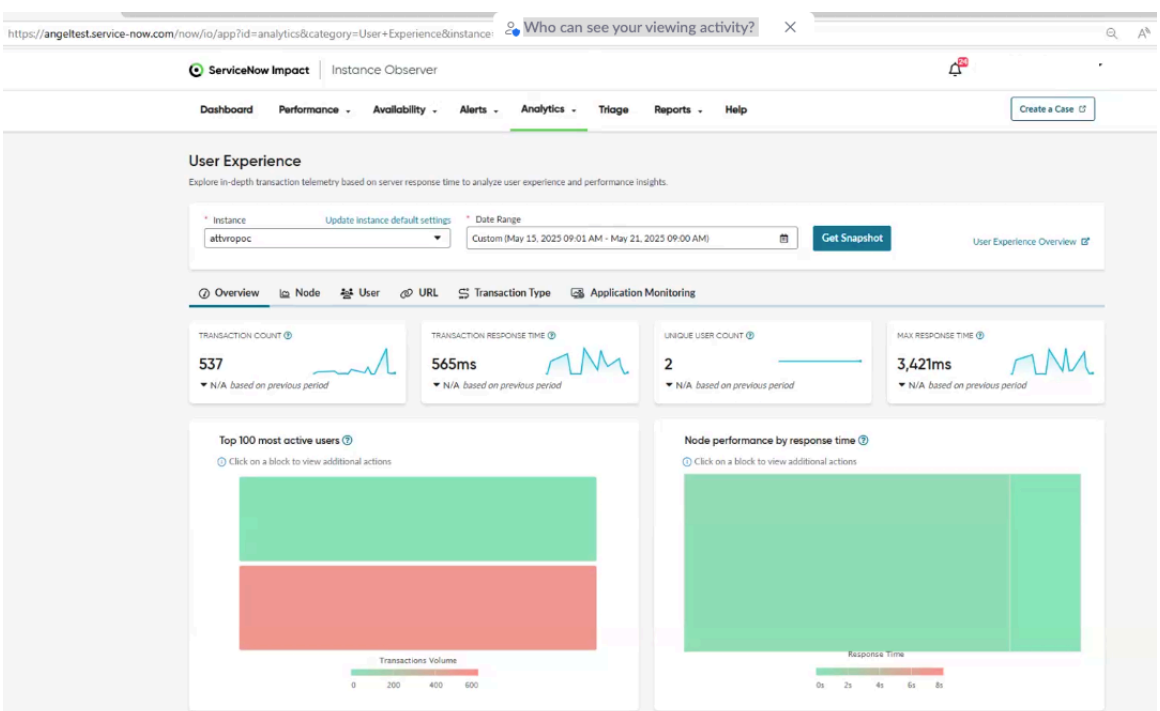
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

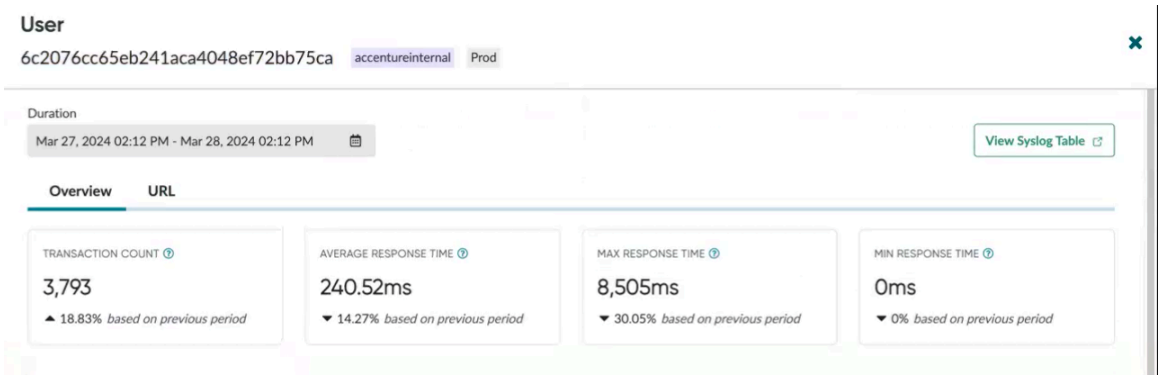
1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer** > **Analyse** > **Expérience utilisateur**.
2. Sélectionnez une instance et une plage de dates dans les options de filtre.
   Sélectionnez **Mettre à jour les paramètres par défaut de l'instance** pour configurer les paramètres d'instantané par défaut.
3. Sélectionnez **Obtenir un instantané** pour charger les graphiques de données d'expérience utilisateur.
   Les options d'analyse des données suivantes sont disponibles :
   - Vue d'ensemble
   - Nœud
   - Utilisateur
   - URL
   - Type de transaction
   - Surveillance des applications



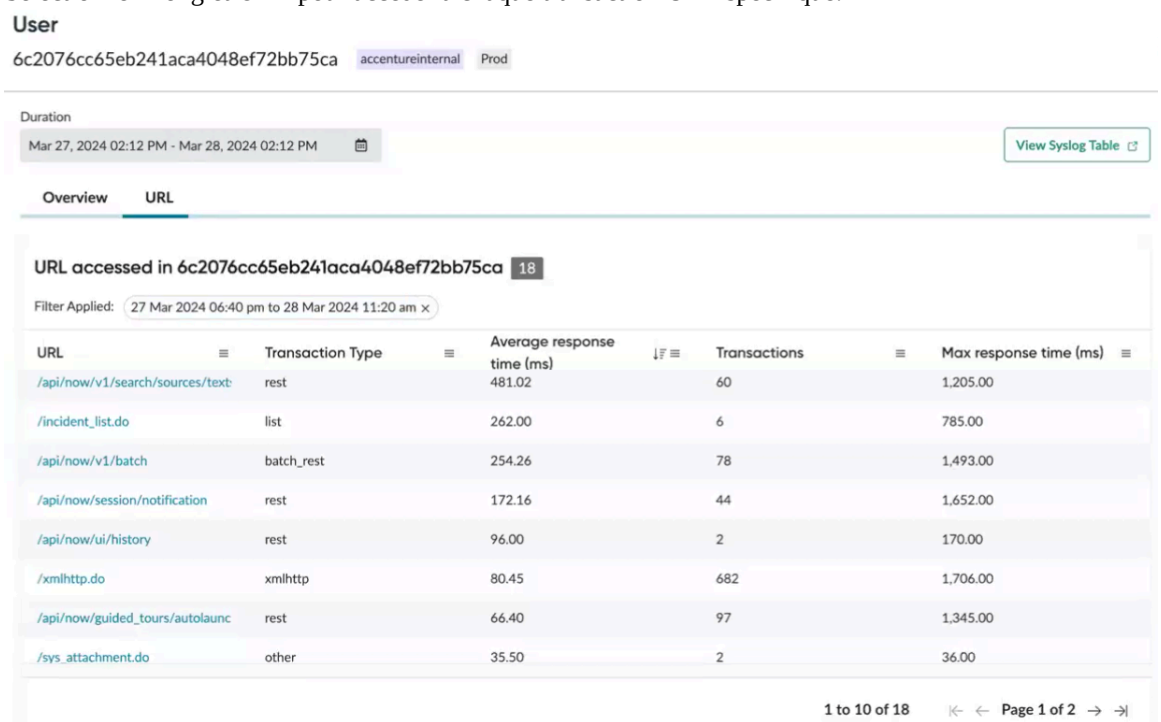
4. Explorez chaque point de données pour ouvrir les détails particuliers.
   Par exemple, sélectionnez un point de données utilisateur sur le graphique. Les détails de la transaction de l'utilisateur s'ouvrent avec différents points de données. Sélectionnez chaque point de données pour approfondir chaque zone.

Traduction automatique

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



5. Sélectionnez l'onglet **URL** pour accéder à chaque transaction URL spécifique.



6. [store-future: BEGIN review] Sélectionnez **l'onglet Surveillance des applications** pour suivre les applications qui présentent des problèmes de performances.
Vous pouvez suivre les applications à l'aide de cinq mesures différentes et analyser la cause des problèmes de performances.

Pour plus d'informations, consultez

- Suivre le délai de réponse des applications pour surveiller leurs performances.
- Surveiller les applications avec des mesures qui évaluent le délai de réponse moyen.

[End]

Suivre le délai de réponse des applications pour surveiller leurs performances

Suivez le délai de réponse des applications pour évaluer leurs performances. Vous pouvez explorer l'ID de transaction de chaque application pour connaître les interactions les plus lentes et les plus rapides dans chaque instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

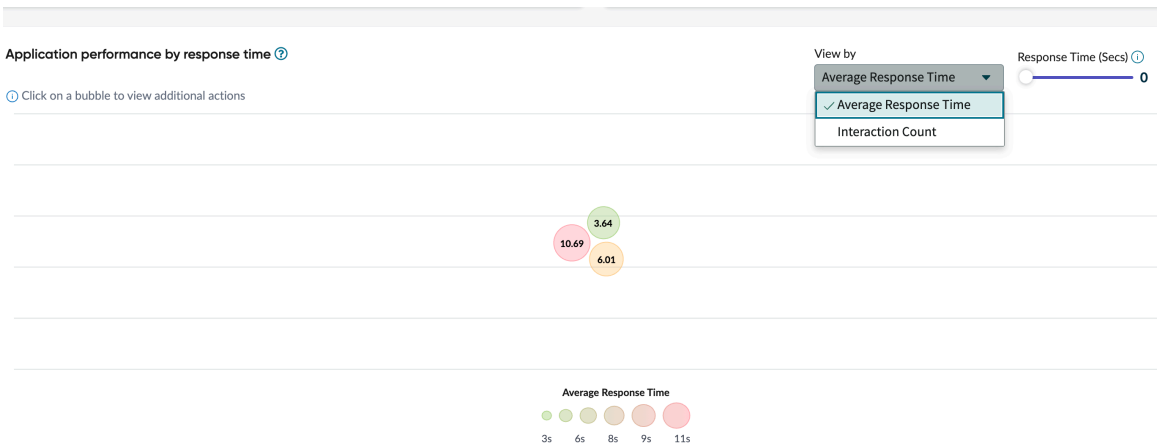
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

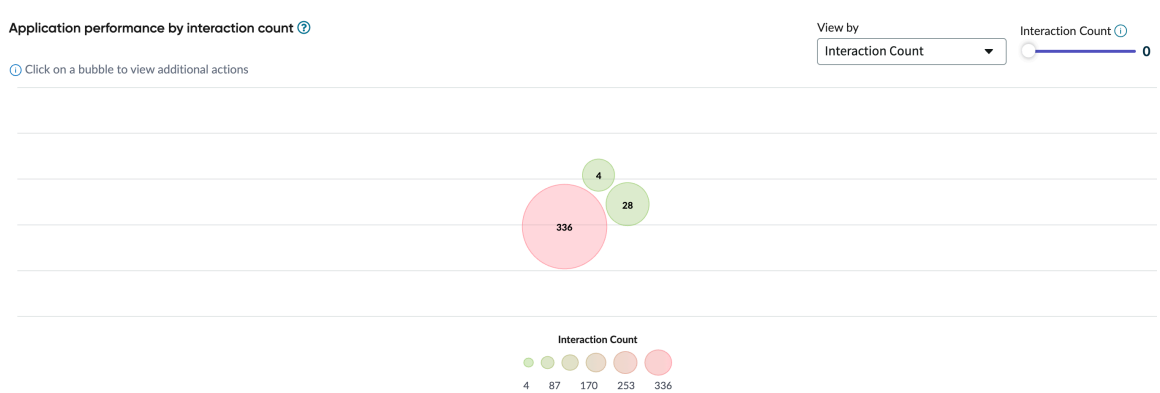
Avec la surveillance des applications, vous pouvez afficher le nombre d'applications dans chaque instance, le nombre de pages dans chaque application et le comportement du délai de réponse de chacune de ces pages. Vous pouvez également connaître le nombre d'interactions d'un utilisateur avec chaque application et le nombre de fois qu'un utilisateur ouvre une page dans cette application.

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moniteur** > **Instance Observer** > **Analyse** > **Expérience utilisateur**.
   Dans l'onglet **Vue d'ensemble** de la page Expérience utilisateur, vous pouvez sélectionner une instance dans le champ **Instance** , une **plage de dates**, puis cliquer sur **Obtenir un instantané** pour obtenir les informations relatives à l'expérience utilisateur concernant l'instance pour la période sélectionnée.
2. Faites défiler la page vers le bas pour afficher les applications sous la forme d'un graphique à bulles.



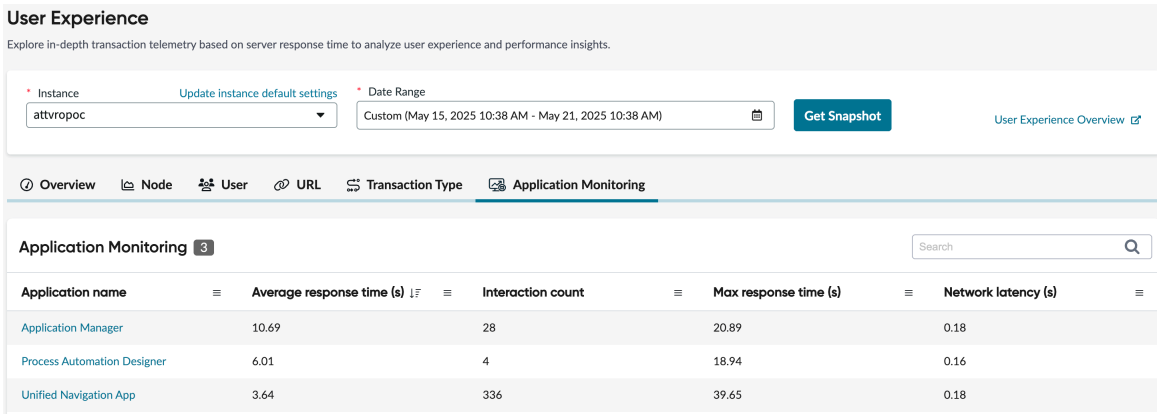
   Le graphique à bulles s'affiche par défaut par temps de réponse moyen. Les performances de l'application sont indiquées par la couleur des bulles et elles sont codées par couleur :
   - Vert : le délai de réponse de l'application est de 0 à 5 secondes, ce qui indique des performances normales.
   - Jaune : le délai de réponse est de >5 mais ≤10 secondes, ce qui indique une performance médiocre.
   - Rouge : >10 secondes qui classe la performance comme la pire.
3. Pour filtrer le nombre d'applications que vous souhaitez afficher en fonction du délai de réponse en secondes, faites glisser le curseur **Nombre d'interactions** .
4. Pour afficher les données par **nombre d'interactions**, sélectionnez l'option dans la liste **Afficher par** .



Traduction automatique

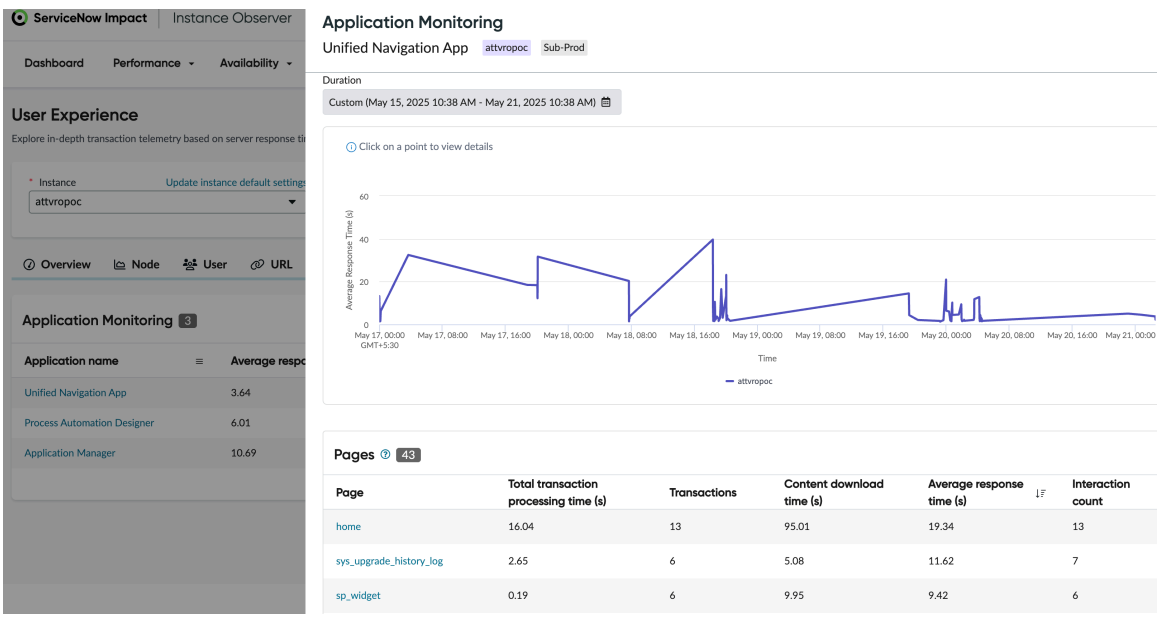
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

5. Pour afficher l'expérience utilisateur dans les graphiques Nœud et **Transaction**, faites défiler vers le bas et sélectionnez l'option **Nombre de transactions** ou Délai **deréponse** dans la liste **Afficher par**.
6. Sélectionnez l'onglet **Surveillance des applications** pour afficher les mêmes données représentées par des bulles, mais sous forme de tableau, répertoriées par nom d'application avec leur temps de réponse moyen, leur nombre d'interactions, leur temps de réponse maximal et leur latence réseau.



Par défaut, la liste des applications s'affiche dans l'ordre décroissant du délai de réponse moyen, en secondes.

7. Sélectionnez n'importe quel ordre de tri (↓≡) et modifiez la représentation telle que vous souhaitez qu'elle apparaisse dans la table.
8. Pour rechercher une application, saisissez le nom de l'application dans le champ **Rechercher** .
9. Sélectionnez une application dans la liste pour en afficher les détails.
   Un curseur s'ouvre avec les détails de l'application sélectionnée. Vous pouvez afficher le délai de réponse moyen de l'application sélectionnée pour la durée sélectionnée.
10. Sélectionnez n'importe quel point du graphique pour afficher les détails de cette durée particulière.



La sélection d'un point dans le graphique vous donne les détails du délai de réponse moyen maximal.

Traduction automatique

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

11. Faites défiler l'écran vers le bas pour afficher le nombre total de pages de l'application dans la section **Pages** .
12. Sélectionnez un lien dans la colonne **Page** pour afficher les détails au niveau de la page.
    Dans la vue au niveau de la page, vous pouvez obtenir le nombre d'interactions de l'utilisateur avec la page pour la durée sélectionnée et le délai de réponse moyen de la page. De plus, vous pouvez comprendre les pages qui nécessitent plus de temps lorsqu'il y a du contenu à télécharger dans chacune de ces pages.
13. Sélectionnez l'onglet **Interactions les plus lentes** et l'onglet **Interactions les plus rapides** pour afficher l'ID d'interaction, le type de transaction, le délai de réponse et le temps d'attente total du sémaphore. Le délai de réponse dans la section **Pages** n'est pas le même que le délai de réponse moyen. Le temps d'attente total du sémaphore est la mesure clé des performances.
14. Sélectionnez un lien dans la colonne **ID d'interaction** pour afficher les détails de l'instance la plus lente ou la plus rapide.

[store-future: BEGIN review]

Surveiller les applications avec des mesures qui évaluent le délai de réponse moyen

Les noms des mesures côté serveur et côté client qui sont publiées par UX Framework peuvent être affichés en tant qu'enregistrements de table d'interactions client.

Prérequis

Propriétés système

Nom	Description
glide.uxf.lib.performance.monitoring.interval	Durée de l'intervalle pendant lequel les mesures d'interaction avec le client ont persisté (secondes) • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15
glide.uxf.lib.performance.monitoring.enabled	Indique si les mesures d'interaction avec les clients sont collectées • Type : chaîne • Valeur par défaut : true
glide.uxf.lib.performance.monitoring.network.latency.cache.ttl	Durée pendant laquelle les valeurs stockées dans le cache de latence du réseau restent valides (en minutes) • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5

Traduction automatique

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

Information de mesure

Nom de la mesure	Chronologie des versions	Rétroporté vers la version précédente	Type	Type de données	Description	S'agit-il d'une mesure côté client ?
Temps de traitement total de la transaction	Yokohama	Non	Performances	Numéro	Le temps total de traitement d'une transaction désigne la durée globale (en millisecondes) durant laquelle toutes les transactions associées à une interaction particulière prennent pour s'exécuter sur le serveur pour une interaction particulière, à l'exclusion des temps d'attente.	Non
Temps d'attente total du sémaphore	Yokohama	Non	Performances	Numéro	Le temps d'attente total du sémaphore fait référence à la durée totale pendant laquelle toutes les transactions liées à une interaction particulière passent à attendre avant qu'un sémaphore ne leur soit affecté. Un sémaphore est utilisé sur la plateforme	Non

Traduction automatique

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

Information de mesure (suite)

Nom de la mesure	Chronologie des versions	Rétroporté vers la version précédente	Type	Type de données	Description	S'agit-il d'une mesure côté client ?
					pour limiter le nombre de transactions qui peuvent se produire sur un nœud à la fois afin de protéger les ressources sur le nœud.	
Temps d'interface utilisateur total (délai de réponse moyen)	Xanadu		Performances	Numéro	Le temps nécessaire pour que la page devienne inactive (file d'attente de tâches client vide et toutes les demandes réseau en attente terminées).	Oui
Latence réseau	Yokohama	Non	Performances	Numéro	Le temps d'aller-retour nécessaire pour atteindre le serveur Glide afin d'extraire un actif statique de la taille d'un octet est appelé latence réseau. Ces mesures donnent un aperçu de l'état du réseau du client. Si la latence de la connexion réseau du	Oui

Traduction automatique

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

Information de mesure (suite)

Nom de la mesure	Chronologie des versions	Rétroporté vers la version précédente	Type	Type de données	Description	S'agit-il d'une mesure côté client ?
					client est élevée, la latence réseau pour extraire l'actif statique est élevée.	
Temps de téléchargement du contenu	Xanadu	Oui	Performances	Numéro	Le temps de téléchargement du contenu mesure la durée totale (en millisecondes) que le navigateur passe à télécharger des ressources. Elle est calculée comme la différence entre la fin et le début de la réponse pour toutes les demandes réseau, à partir du lancement d'un chargement direct, d'une navigation ou d'une navigation dans la page et jusqu'à ce que les événements de fin correspondants soient traités.	Oui

Remarque :
Outre les mesures énumérées ci-dessus, la mesure du pays de l'utilisateur est également enregistrée.

Traduction automatique

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

[End]

Triage d'une ServiceNow instance

Effectuez un triage sur une ServiceNow instance pour collecter des données de télémétrie instantanées pour le dépannage à l'aide d'Observateur d'instance. La fonctionnalité de triage fournit un résumé des opérations en cours au moment de son exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Instance Observer** > **Triage**.
2. Sur la page Tableau de bord Instance Observer, sélectionnez l'onglet **Triage** .
3. Sélectionnez **l'instance** que vous souhaitez trier.
4. Si l'instance ne figure pas dans la liste, sélectionnez le lien **Mettre à jour les paramètres par défaut de l'instance** .
   Sur la page Mettre à jour les paramètres de gestion de l'instance, sélectionnez qui fonctionne comme un bouton à bascule dans les pages Télémétrie d'instance.

   Des données d'instrumentation ou de télémétrie sont disponibles pour les instances de production et de sous-production. Il faut faire preuve de prudence dans l'interprétation du contenu des données de sous-production en tenant compte de toute personnalisation active ou d'autres activités de développement qui pourraient avoir lieu.
5. Sélectionnez le **type de nœud** pour trier l'instance.
   Les nœuds de production sont classés en nœuds **Tous**, **Générique**, **Travailleur** et **Interface utilisateur** .
   Vous devez sélectionner au moins un nœud.
6. Sélectionnez **Triage**.
   La fonctionnalité de triage fournit un résumé des opérations en cours au moment de son exécution. Les données triées affichent la **date de triage** et **l'état du nœud**, qui est toujours primaire.

   Les données triées apparaissent sous forme de widgets dans 6 sections telles que **Transactions**, **Tâches**, **Servlets**, **Planificateurs**, **Ensembles de sémaphores**, **Ensembles de mises à jour**. Le type de nœud apparaît dans chacune des sections en tant que **type**, à l'exception des **ensembles de mises à jour** , car cela fonctionne au niveau de l'instance et non au niveau du nœud.

   La plupart des graphiques affichent des données ventilées par âge. Le graphique Planificateurs décompose les données par nœuds d'agent.

   Pour en savoir plus sur chacune des sections, reportez-vous à la section Données d'instance triées.
7. Sélectionnez **Afficher les détails** dans la section Transactions qui vous amène à la page Transactions pour afficher ses détails exclusifs.
   Les informations **sur la date de triage** et **l'état du nœud** sont également disponibles ici. La colonne Type vous donne les informations sur le type de nœud dans la section des transactions.

Traduction automatique

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

Vous pouvez filtrer ( ) les colonnes avec des conditions pour afficher les transactions souhaitées et trier ( ) chacune des colonnes par ordre croissant ou décroissant.

8. Sélectionnez le numéro de transaction d'un nœud pour afficher les détails.

   Remarque :
   Vous ne pourrez voir les détails que lorsque la transaction sera terminée, et cela peut prendre un certain temps.

9. Sélectionnez **Retour au triage** pour revenir à la page principale de triage.
10. Sélectionnez **Afficher les détails** dans chaque section pour afficher les détails respectifs des **tâches**, des **servlets**, **des planificateurs** et des **ensembles de sémaphores**.
11. Sélectionnez **Historique** pour afficher l'historique de triage dans une vue de curseur et cliquez sur le lien **Créé le** qui vous amène à la page Historique de triage.
12. Sélectionnez **Télécharger le fichier de triage** pour afficher toutes les sections des détails du triage, téléchargées dans un format Excel.

Données d'instance triées

Vous pouvez trier votre instance pour obtenir des informations instantanées sur les transactions, les tâches, l'utilisation des nœuds, les sémaphores, les planificateurs et les ensembles de mises à jour. Une utilisation minimale de cette fonctionnalité est recommandée, car elle consomme des ressources sur votre instance.

Remarque :
Le triage en tant que fonctionnalité concerne tous les marchés et tous les niveaux : Guided, Avancé et Total.

Transactions

Le widget de transactions décompose les transactions en fonction de leur durée d'exécution actuelle. Vous pouvez cliquer sur **Afficher les détails** pour obtenir une liste complète des transactions. Vous pouvez trier par âge ou rechercher une transaction spécifique. Vous pouvez également accéder à une transaction particulière dans la table des transactions syslog en cliquant sur l'ID de transaction lié.

Tâches

Le widget Tâches décompose les tâches en fonction de leur durée d'exécution actuelle. Vous pouvez cliquer sur **Afficher les détails** pour obtenir une liste complète des tâches. Vous pouvez également trier par âge ou rechercher un emploi spécifique.

Servlets

Utilisez le widget Servlets pour en savoir plus sur les nœuds de votre instance. Le widget Servlets affiche des informations sur les servlets qui servent actuellement l'instance, y compris leurs noms, leurs heures de début et la quantité de tas et d'espace méta qu'ils utilisent par rapport à ce qui est disponible. Ce widget vous permet d'évaluer la distribution de l'activité entre vos nœuds.

Traduction automatique

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

Planificateurs

Le widget Planificateurs vous permet d'obtenir un aperçu de vos planificateurs en fournissant une liste détaillée qui inclut le nombre de tâches en cours d'exécution, le nombre de nœuds de travail affectés à un nœud, le nombre de travailleurs actuellement utilisés, l'âge moyen de la file d'attente et le nombre total de files d'attente. Utilisez ce widget pour identifier les nœuds les plus utilisés au sein de votre instance.

Ensembles de sémaphores

Le widget d'ensembles de sémaphores répertorie l'utilisation de divers sémaphores disponibles sur des nœuds spécifiques au sein de vos instances au moment de l'exécution du triage. Vous pouvez cliquer sur le nom du nœud lié par un lien hypertexte pour obtenir plus d'informations sur un nœud spécifique et les transactions en cours pendant la période de triage.

Ensembles de mises à jour

Le widget Ensembles de mises à jour répertorie toutes les mises à jour appliquées au cours des dernières 24 heures et leur état d'achèvement. Utilisez ce widget pour obtenir un aperçu des mises à jour qui peuvent être responsables de nouvelles fonctionnalités ou de changements de performances au sein de votre instance.

Rapports de télémétrie des performances des instances

Générez rapidement des rapports à télécharger et à partager avec les personnes concernées de votre entreprise, ce qui rend les organisations plus rapides, plus intelligentes et plus efficaces dans la gestion des performances des instances.

Visualisez les données de télémétrie des performances des instances dans le temps et générez rapidement des rapports à partager avec votre équipe et les personnes concernées de l'entreprise.

Exécutez un rapport sur n'importe quelle instance pour générer un résumé téléchargeable sur l'intégrité quotidienne de l'instance, les tendances des performances ou la croissance de la base de données.

Options du rapport

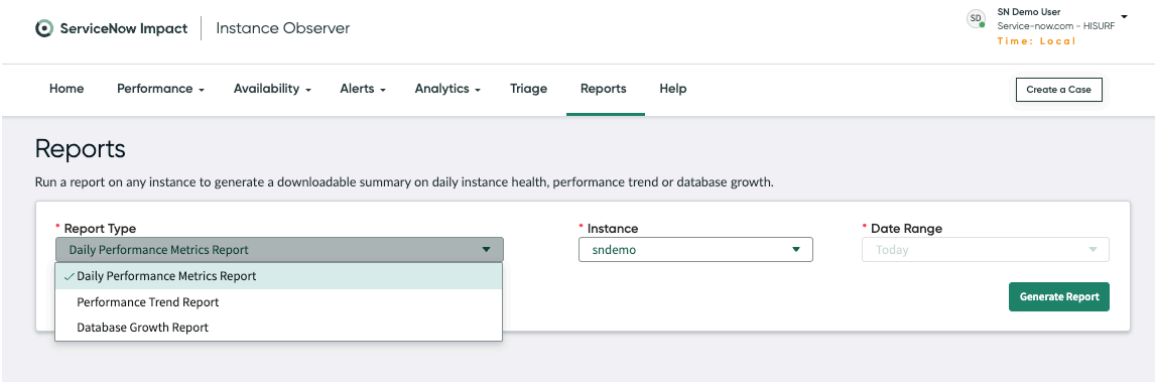
Adaptez divers rapports spécifiques aux besoins de votre entreprise en quelques étapes.

Accédez à la **Instance Observer** > **Rapports**. Sélectionnez le **type de rapport**, **l'instance** et la **plage de dates** pour le rapport.

Sélectionnez **Générer un rapport** et le rapport s'affiche. Sur la page du rapport, vous avez la possibilité de télécharger le rapport ou de planifier son exécution périodique.

Traduction automatique

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



Pour obtenir des informations supplémentaires sur un rapport, sélectionnez **Aide** > **Mesures** dans le menu principal et sélectionnez l'option dans le menu de droite.

Matrice de support par package Impact

Certaines fonctionnalités de génération de rapports d'Instance Observer varient selon le forfait Impact auquel vous êtes abonné. Consultez la matrice de support pour plus de détails.

- ✓ = pris en charge
- X = non pris en charge

Matrice de support des rapports de performance

	Guidé	Avancé	Total
Rapport Mesures des performances quotidiennes	#	#	#
Rapport sur les tendances des performances	X	#	#
Rapport sur la croissance de la base de données	#	#	#
Conservation des données	45 jours	6 mois	6 mois
Alertes en libre-service	X	#	#

Remarque :
Pour plus d'informations sur la prise en charge des abonnements, reportez-vous à la section Packages Impact.

Rapport sur les mesures des performances quotidiennes

Il existe six sous-rapports de mesures des performances quotidiennes qui affichent un instantané actuel de l'intégrité de l'instance.

Traduction automatique

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

Sous-rapport et description

Rapport	Description
ServiceNow Intégrité de la plateforme	• Reflète la disponibilité, la réponse et les temps de latence des nœuds. • Compare la disponibilité et les anomalies d'aujourd'hui et des 30 derniers jours. • Les rapports sont basés sur les seuils système qui sont définis dans le système et codent les anomalies en conséquence, avec du vert, du jaune ou du rouge.
Indicateur d'intégrité	• Affiche le nombre de transactions lentes, de requêtes et de tâches à exécution longue. • Compare les nombres entre aujourd'hui, hier et la moyenne des 30 derniers jours. • Les rapports sont basés sur les seuils système définis dans le système et codent les nombres en conséquence, avec du vert, du jaune ou du rouge.
10 principales transactions lentes	• Recherche les transactions les plus exécutées par temps d'exécution total, puis prend les 10 premières transactions qui entraînent le temps d'exécution moyen le plus élevé. • Les résultats répertorient la page de l'instance ainsi que les temps d'exécution moyens et totaux, et le nombre total d'exécutions de la page.
10 principales requêtes lentes	• Recherche les requêtes les plus exécutées par temps d'exécution total, puis prend les 10 premières requêtes qui entraînent le temps d'exécution moyen le plus élevé. • Les résultats répertorient la requête avec les temps d'exécution moyens et totaux, et le nombre total d'exécutions de la requête.
10 principales tâches de longue durée	• Trouve les tâches dont la durée est la plus élevée en minutes. • Les résultats répertorient le nom de la tâche, le nœud, l'agent et la durée.
Tickets de support critiques	• Répertorie le nombre total de tickets de support de gravité 1 et 2 dans l'en-tête du rapport. • Fournit les numéros de tickets sous forme de liens, la zone, la priorité et l'état, et suit également l'initiateur du problème.

Rapport sur les tendances des performances

Explorez plus en détail les mesures de performances sélectionnées.

Les options de rapport suivantes sont disponibles en ce qui concerne les performances du système :

Traduction automatique

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

- Heures des transactions/rapports
- Réponse de la base de données
- Profondeur de sémaphore
- Files d'attente d'événements
- Tâches récurrentes et en cours d'exécution
- Mémoire
- Résumés des sessions d'utilisateur

Rapport de performances personnalisé

Générez un rapport de performances personnalisées en sélectionnant un maximum de 20 mesures et un minimum d'une mesure parmi un large éventail de 90 mesures disponibles dans l'application. Ce rapport est presque identique au rapport sur les tendances de performances, mais vous offre la possibilité de choisir plus de mesures dans les catégories de performances sur la page Performances et de créer un rapport dynamique.

Pour configurer le rapport de performances personnalisé :

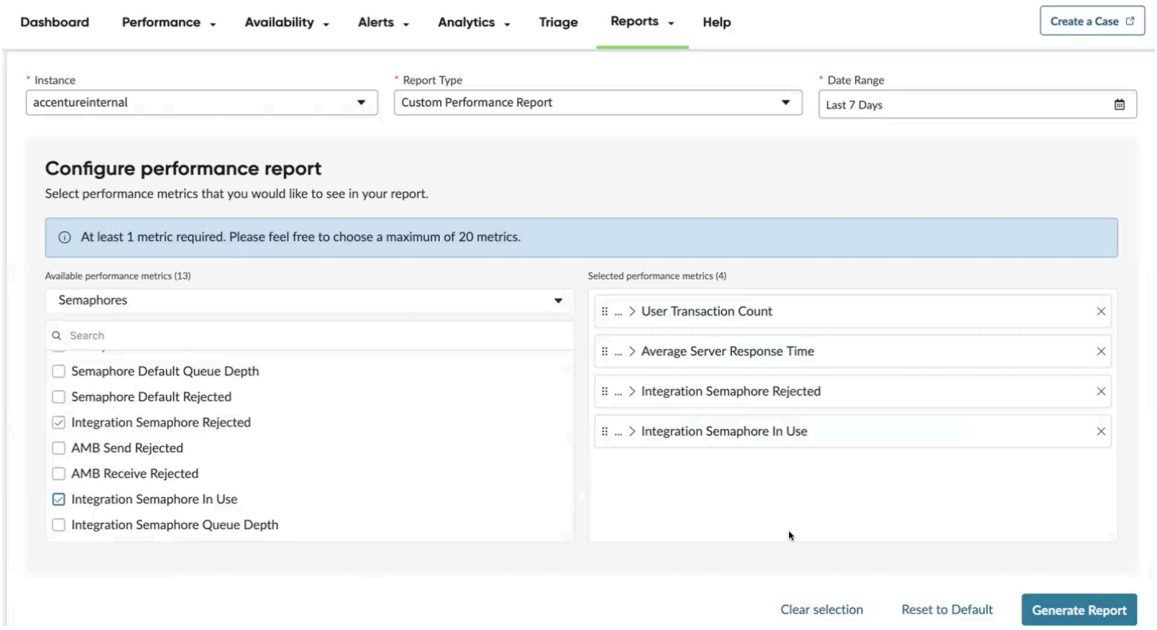
1. Accédez à la page Tableau de bord de l'observateur d'instance.
2. Sélectionnez l'onglet **Rapports** , puis cliquez sur **Rapports à la demande** dans la liste.
3. Sélectionnez **l'instance** pour laquelle vous souhaitez exécuter le rapport.
4. Dans la liste des types de rapports, sélectionnez **Rapport de performances personnalisé**.
5. Sélectionnez la période de la durée du rapport dans le champ **Plage de dates** .
6. Pour ajouter des mesures à partir de toutes les mesures disponibles dans l'application, sélectionnez **Tout**.
7. Pour ajouter des mesures à partir des catégories disponibles sur la page Performances, sélectionnez la catégorie spécifique dans la liste.
8. Sélectionnez **Effacer la sélection** pour supprimer de la liste toute mesure sélectionnée précédemment.

   Les mesures sélectionnées dans la colonne Mesures de **performances disponibles** s'affichent dans la colonne **Mesures de performances sélectionnées** à droite.

9. **Sélectionnez Générer un rapport**.

Traduction automatique

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



Chaque mesure affiche une visualisation différente, où beaucoup d'entre elles sont basées sur le rendu de séries chronologiques sous forme de graphiques, tandis que d'autres sont des tables où les indicateurs clés de performance sont agrégés dans un format tabulaire.

Vous avez la possibilité de créer le rapport dans l'ordre de votre choix. Une fois que le rapport est prêt, vous pouvez l'envoyer par e-mail, le définir comme un fichier CSV ou générer un PDF.

Rapport sur la croissance de la base de données

Plusieurs rapports de croissance de la base de données disponibles montrent comment la base de données d'instance a augmenté au cours d'une plage de dates sélectionnée.

Remarque :
Les clients guidés peuvent sélectionner une plage allant jusqu'à 45 jours.

Rapport et description de la base de données

Rapport	Description
Base de données primaire	Diverses mesures sur la façon dont la base de données a augmenté ou diminué au cours de la période sélectionnée. Taille totale du DBI basée sur la somme de toutes les tables, calculée toutes les 4 heures.
Base de données par taille (partitions incluses)	Diverses mesures sur la façon dont la base de données a augmenté ou diminué au cours de la période sélectionnée, y compris les partitions. La taille totale du DBI correspond aux partitions primaires. Elle est calculée toutes les 4 heures et peut être utilisée pour visualiser la croissance de la base de données au fil du temps.
20 meilleures tables (par taille)	Répertorie le nom de la table, la taille (Go), la croissance et le taux sur 1 jour, ainsi que le taux de croissance sur 7 jours.

Aide

Accédez aux notes de version, aux vidéos explicatives et bien plus encore à partir de la page Centre d'aide d'Instance Observer.

Traduction automatique

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

Il existe quatre options de menu dans le centre d'assistance :

- Didacticiels vidéo : visionnez des vidéos pour vous aider à comprendre les options qui s'offrent à vous dans Instance Observer.
- Vue d'ensemble des mesures : fournit des informations sur les mesures et les rapports disponibles qui peuvent être consultés, ainsi que des définitions utiles.
- Notes de version : contient des informations concernant chaque version d'Instance Observer.
- Documents pratiques : accédez à la documentation directement liée à la fonctionnalité Instance Observer.

HealthScan

ServiceNow HealthScan est un outil de diagnostic qui vous aide à comprendre l'intégrité actuelle de votre instance, à identifier les problèmes et les revers potentiels et à prendre des mesures correctives rapides.

Vue d'ensemble

Impact utilise HealthScan pour vous aider à comprendre et à améliorer l'intégrité de votre ServiceNow instance. Basé sur les définitions de bonnes pratiques recueillies à partir de l'analyse de milliers d'instances, cet outil analyse rapidement votre ServiceNow instance pour fournir des points de données dans cinq catégories clés : sécurité, évolutivité, performances, facilité de gestion et facilité d'utilisation. Pour plus d'informations sur les mises à jour des définitions de HealthScan, reportez-vous à la section Définitions HealthScan.

- Améliorez votre compréhension de l'intégrité de l'instance grâce à l'utilisation de centaines de vérifications des bonnes pratiques
- Réduire la dette technique et optimiser les performances
- Prévenir les erreurs d'implémentation courantes

Tableau de bord d'évaluation de l'intégrité

Afficher les résultats détaillés de l'évaluation de santé Collaboration plus étroite avec l'équipe Impact pour hiérarchiser, examiner et traiter les résultats de santé de la plateforme de bonnes pratiques.

Vue d'ensemble

L'évaluation de l'intégrité affiche le nombre total de résultats et de comparaisons par rapport à une analyse précédente. Le rapport d'évaluation aborde les résultats de cinq catégories ainsi que le total des catégories.

Afficher le rapport par :

- Résultats totaux : tous les résultats détaillés et les nombres, comparaison avec l'analyse précédente et zones opérationnelles pour prendre des mesures
- % de score d'intégrité : affiche l'augmentation ou la diminution du pourcentage du score statistique depuis l'analyse précédente
- Nombre total de résultats par produits : répartit les résultats de l'analyse par application spécifique sur l'instance, par catégorie.

Traduction automatique

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

Champs du rapport d'évaluation d'intégrité

Champ	Description
Catégorie	Chaque vignette représente une catégorie d'évaluation : • Global • Facilité de gestion • Performances • Sécurité • Évolutivité • Expérience utilisateur **Remarque :** Passez la souris sur l'icône **i** pour obtenir une description.
Total actuel	Le nombre ciblé est le nombre total de violations des bonnes pratiques du plus récent HealthScan.
Total précédent	Le nombre avec l'indicateur de flèche vers le haut ou vers le bas représente le nombre total de violations des meilleures pratiques, les différences par rapport à l'indice HealthScan précédent à des fins de comparaison.
Acte	Fortement recommandé pour répondre à ces constatations, généralement des problèmes prioritaires de gravité 1.
Recommandé	Il est recommandé de traiter ces résultats ensuite. Il s'agit généralement d'une priorité de gravité 2.
Discuter	Résultats qui peuvent apporter des améliorations, mais qui ne sont pas d'une gravité critique.

Vues

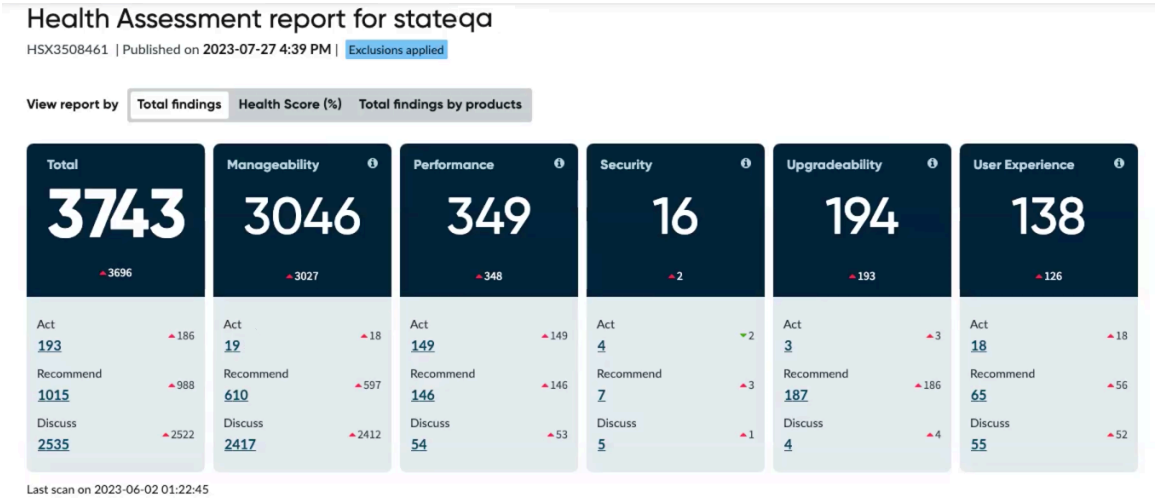
Sélectionnez cette option pour afficher l'évaluation par vue de résumé ou par vue de liste. Basculez vers la vue de liste pour afficher les enregistrements de résultats individuels consignés à partir de l'analyse sélectionnée.

Vue résumé

La vue Résumé affiche le total des résultats et la répartition des résultats pour chaque catégorie. Par défaut, la vue de résumé est sélectionnée et affiche les informations d'évaluation sous forme de vignettes.

Traduction automatique

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

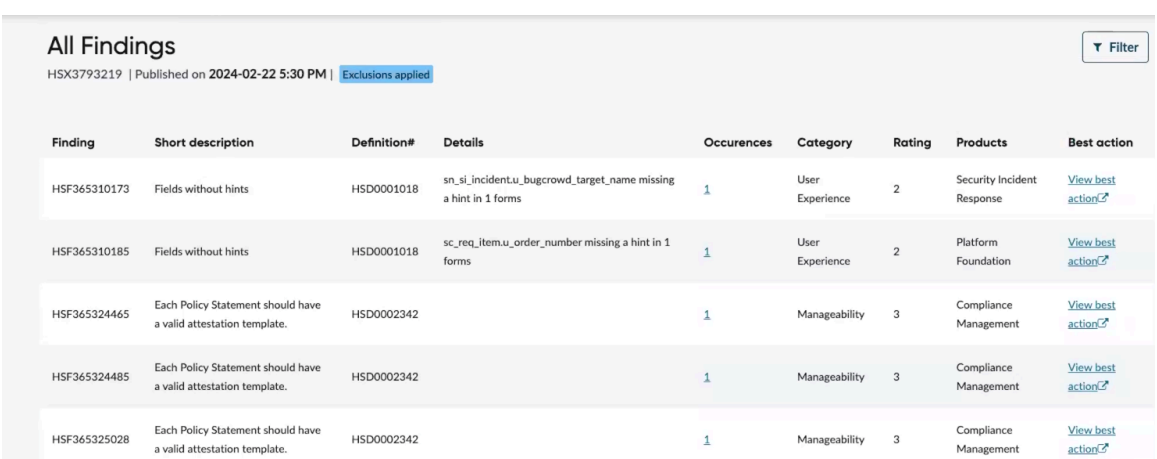


Vue liste

La vue de liste affiche la liste des résultats individuels qui ont été consignés au cours d'une analyse particulière.

Descriptions des champs de la vue de liste

Champ	Description
Résultat	L'identificateur unique de l'enregistrement des résultats
Description brève	Problème réel trouvé lors de l'analyse
Définition #	Numéro de référence technique recherché lors d'une analyse
Détails	Fournit un contexte supplémentaire de l'occurrence de la violation
Occurrences	Nombre total d'occurrences où le même type d'infraction peut se produire dans plusieurs tables et plusieurs champs **Remarque :** Le lien hypertexte des occurrences vous dirige vers l'instance pour obtenir l'accès permettant de résoudre le problème.
Meilleure action	Lien vers des articles de la base de connaissances ou de la documentation produit concernant la façon de traiter le résultat



Traduction automatique

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

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible dans les Impact packs Guided, Advanced et Total.

Gérer le tableau de bord d'évaluation de l'intégrité

Traitez les résultats d'intégrité de la plateforme à partir du tableau de bord d'évaluation de l'intégrité.

Avant de commencer

Rôle requis : impact_admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Diagnostiquer** > **Évaluation d'intégrité**. L'onglet Carte de pointage est également disponible et peut être masqué par votre équipe Impact, sur demande.
2. Sélectionnez cette option pour afficher l'évaluation sous forme de vue de liste ou de vue de résumé.



Product Name	Manageability	Performance	Security	Upgradeability	User Experience	Total
CMDB Workspace	4 ▲4	0	0	0	0	4
Compliance Management	1409 ▲1409	0	0	0	0	1409
Configuration Management Database	10 ▲10	10 ▲10	0	3 ▲3	48 ▲48	71
Customer Service Management	12 ▲12	1 ▲1	0	0	2 ▲2	15
Demand Core	0	1 ▲1	0	1 ▲1	1 ▲1	3

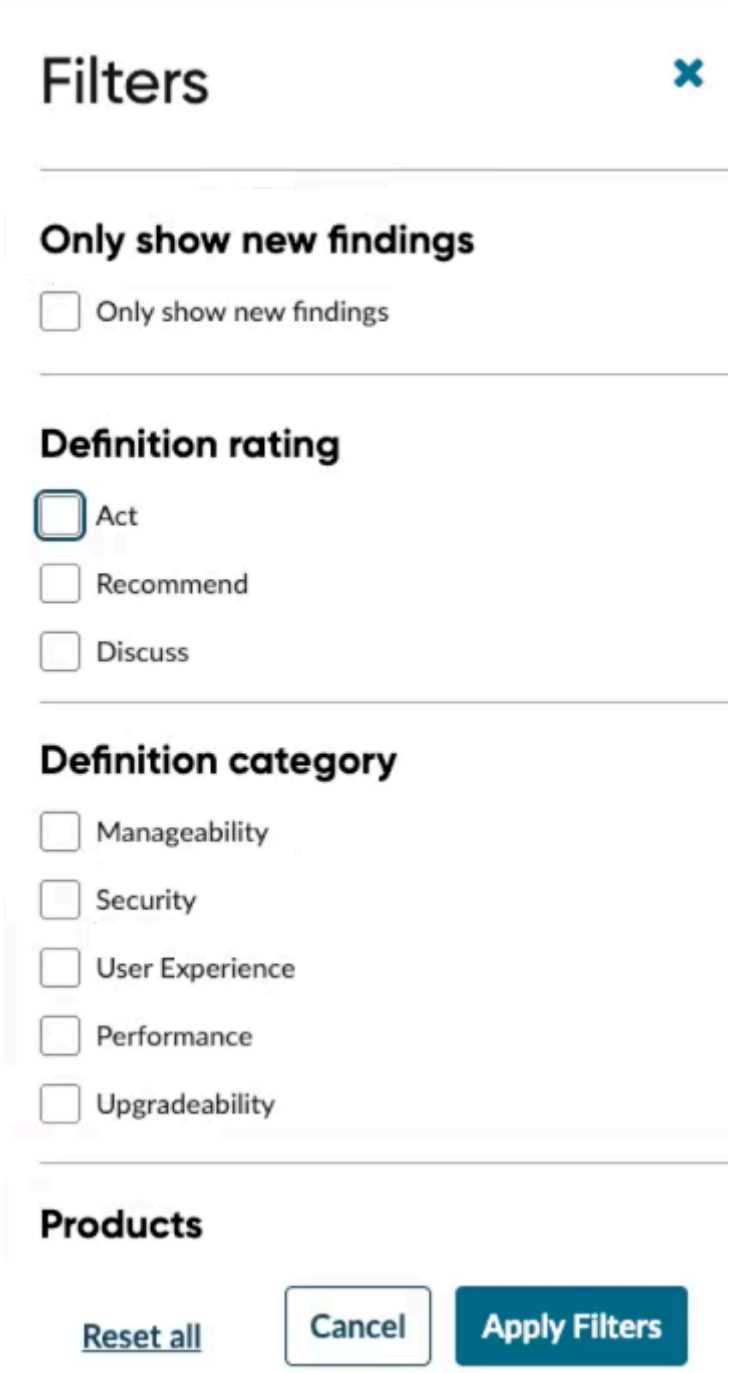
Last scan on 2024-02-22 03:12:12

Sélectionnez un lien vers les résultats pour accéder à l'instance et résoudre directement les problèmes.

Traduction automatique

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

3. Filtrez les résultats par nouveau, évaluation ou catégorie.



Évaluation mensuelle d'intégrité

La fonctionnalité Évaluation mensuelle de l'intégrité fournit aux Impact clients guidés une fonctionnalité en libre-service qui automatise les analyses et les rapports d'évaluation de l'intégrité afin de fournir des détails pouvant vous aider à améliorer l'intégrité de l'implémentation de votre ServiceNow plateforme.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de l'analyse de l'intégrité

À l'aide du portail (IDI), les Instance de prestation de services Impact clients consentent à ce que ServiceNow HealthScan exécute les analyses de santé mensuelles sur une instance spécifiée et reçoive des rapports et des recommandations automatisés.

- Automatisez les rapports sur l'intégrité de l'instance sans avoir à contacter votre équipe
- En tant que nouveau ServiceNow client, comprenez les facteurs qui contribuent à la santé de votre implémentation de ServiceNow
- Comprendre l'état de santé actuel de leur ServiceNow implémentation au-delà du tableau de bord d'impact de base
- Établir une cadence d'analyses pour suivre l'intégrité de votre ServiceNow implémentation au fil du temps
- Préparez-vous à une version de développement substantielle et analysez les impacts potentiels sur la santé
- Effectuer une analyse pour fournir une analyse supplémentaire lorsque des problèmes de santé potentiels sont identifiés

Important :
Avant de commencer les évaluations d'intégrité mensuelles, votre consentement est requis pour que ServiceNow les ressources analysent votre instance. Vous êtes invité à donner votre consentement lorsque vous planifiez des évaluations de santé mensuelles.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible dans le Impact package Guidé.

Ce que vous obtenez

Avec l'abonnement et le libre-service, vous bénéficiez des avantages suivants :

- Les analyses mensuelles d'évaluation de l'intégrité d'une instance sélectionnée s'exécutent le sixième jour de chaque mois. Des rapports d'analyse détaillés seront disponibles d'ici quelques semaines.
- Résultats automatisés, rapports et recommandations pour améliorer l'intégrité de votre ServiceNow implémentation

Consultez la section Planifier des analyses mensuelles d'évaluation d'intégrité pour plus d'informations sur la configuration.

Ressources client demandées

Ressources client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système (facultatif)	Préserve la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le ServiceNow support pour les tickets liés aux ServiceNow

Traduction automatique

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

Ressources client (suite)

Ressource client	Responsabilités
	applications et en contribuant aux versions logicielles ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Contrats et conditions clients

Pour connaître les accords clients et les conditions, reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Exceptions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de la mise en œuvre ou de la gestion de l'évaluation mensuelle de santé. Toutefois, votre équipe Impact peut vous aider à changer d'instance et à annuler le service.

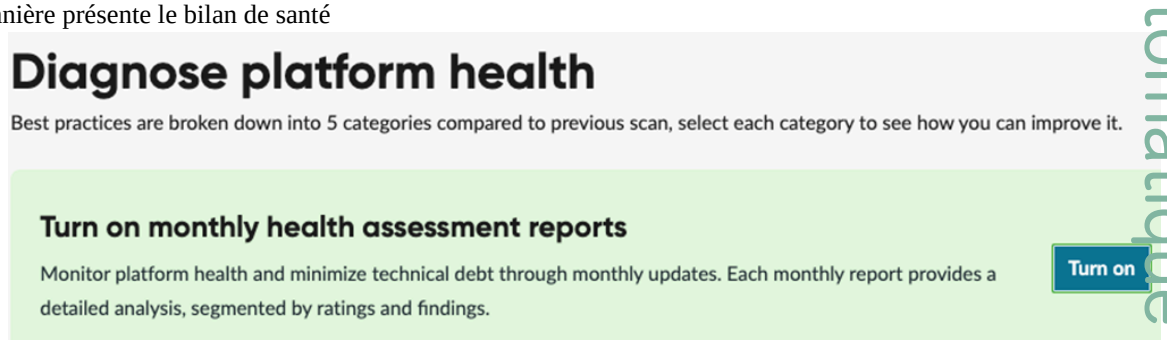
Planifier des analyses mensuelles d'évaluation d'intégrité

Automatisez les analyses et les rapports mensuels d'évaluation de l'intégrité pour améliorer l'intégrité de l'implémentation de votre plateforme ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : impact_permission_authorizer

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Diagnostiquer**.
   Une bannière présente le bilan de santé mensuel.

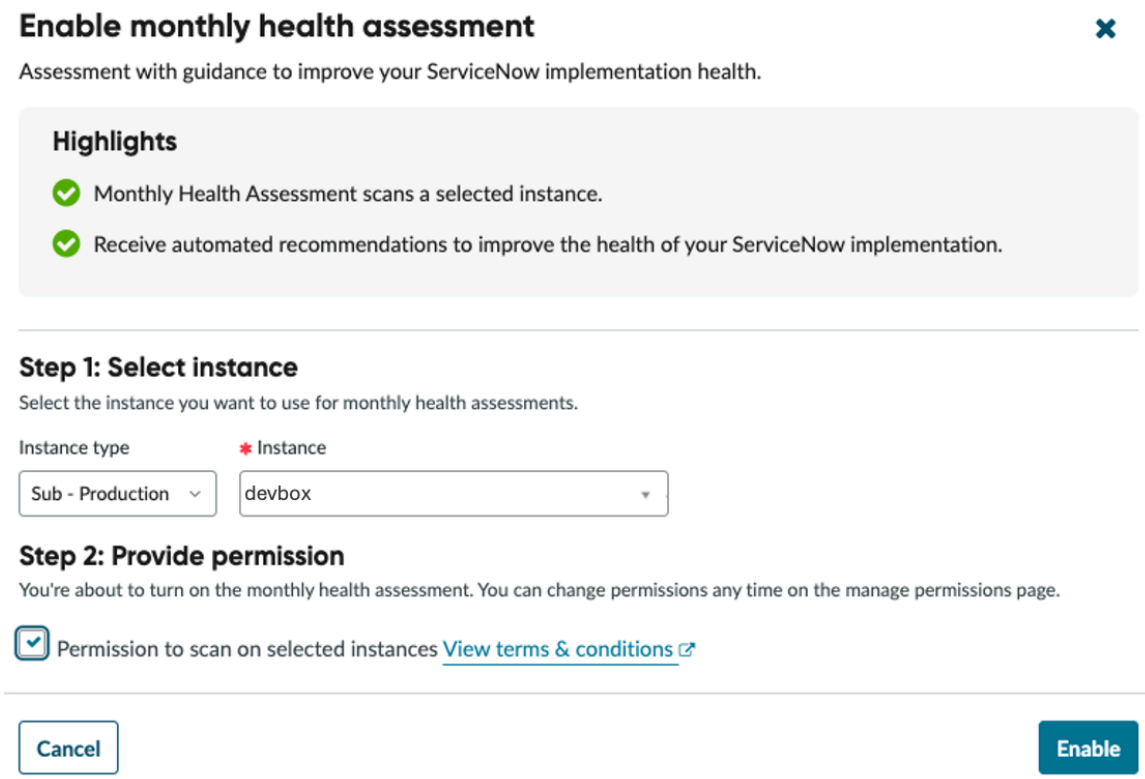


2. Sélectionnez **Activer**.
3. Sélectionnez le type d'instance et l'instance à activer pour l'évaluation automatique de l'intégrité et autorisez les analyses.

> **Important :**
> Si vous ne consentez pas à exécuter les rapports automatisés, les rapports mensuels HealthScan ne seront pas programmés.

Traduction automatique

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



4. Sélectionnez **Activer.**
   - Une bannière de réussite s'affiche avec l'option de demander un accélérateur, selon les besoins, ou Fermer.
   - Les scans sont effectués mensuellement tant que le consentement est actif.
5. Accédez aux rapports mensuels HealthScan dans le Tableau de bord d'évaluation de l'intégrité.

Définitions HealthScan

Certaines définitions de HealthScan sont obsolètes ou mises à jour entre les versions.

- Mises à jour des définitions HealthScan : version de novembre 2024
- Mises à jour des définitions HealthScan : correctif d'octobre 2024
- Mises à jour des définitions HealthScan : version d'août 2024

Mises à jour des définitions HealthScan : version de novembre 2024

Certaines définitions de HealthScan sont obsolètes ou mises à jour entre les versions.

Définitions déconseillées

Les définitions suivantes ont été déconseillées pour la version de novembre 2024.

Définitions obsolètes (version de novembre 2024)

Numéro	Description brève	Évaluation	Portefeuille connexe	Catégorie	Motif de l'obsolescence
HSD0004695	Assurez-vous que les plages de	Recommander	Révision de la configuration pour CSM	Facilité de gestion	Fusionné avec HSD0004987

Traduction automatique

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

Définitions obsolètes (version de novembre 2024) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Portefeuille connexe	Catégorie	Motif de l'obsolescence
	ludification ne se chevauchent pas et ont une valeur de départ unique.				

Définitions mises à jour

Les définitions suivantes ont été mises à jour pour la version de novembre afin d'améliorer les performances, de réduire les faux positifs et de respecter les dernières pratiques de codage. Certaines de ces définitions auront un impact positif ou négatif sur les scores de vos instances client.

En raison de contraintes techniques et de processus, une analyse d'impact complète pour l'impact du score global n'a pas pu être entièrement réalisée pour les instances client. Par conséquent, il peut y avoir des baisses potentielles du score d'impact qui n'ont pas été identifiées ou traitées.

Définitions mises à jour (version de novembre)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0001041	Comptes clients sans contact principal	Discuter	Facilité de gestion	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Mise à jour du lien vers la documentation
HSD0001058	L'application incluse dans le périmètre utilise des utilitaires de journalisation ou des méthodes déconseillées pour la journalisation plutôt que la méthode de verbosité	Acte	Facilité de gestion	• Performances améliorées avec une plus grande dépendance à l'égard de la base de données pour filtrer les enregistrements • Numéros de ligne précis • Réduction du nombre de faux positifs

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0001128	Le code côté client ne doit pas utiliser de méthodes AJAX synchrones	Recommander	Performances	• Ajout d'une requête pour les scripts client et de catalogue : type ! =onSubmit • Implémentation de la numérotation des lignes et de la gestion des commentaires mis à jour • Ajout de try/ catch pour assurer une meilleure stabilité
HSD0001193	Utiliser le champ Condition dans les règles métier	Discuter	Facilité de gestion	Modification de la requête initiale pour inclure les conditions « Script non vide » et « quand » et suppression de la partie analyse détaillée du code HSD
HSD0001459	Détails de contact clés manquants : e-mail ou compte	Discuter	Facilité de gestion	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Mise à jour d'un lien de documentation valide
HSD0001475	Droits sans durée (dates de début et de fin)	Discuter	Facilité de gestion	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
				• Mise à jour d'un lien de documentation valide
HSD0001484	Informations sur l'actif manquantes : contact principal ou emplacement	Discuter	Facilité de gestion	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Mise à jour d'un lien de documentation valide
HSD0001507	Un utilisateur d'intégration dédié exécute des actions à la place de l'utilisateur administrateur par défaut	Acte	Sécurité	• Correction d'une faute de frappe entraînant l'échec de toutes les requêtes et le renvoi de tous les enregistrements. • Tables filtrées qui n'ont pas de champ d'utilisateur disponible sur la vue de formulaire • Enregistrements de base de référence filtrés • Ajout d'une requête pour renvoyer les tâches exécutées en tant qu'administrateur (sans valeur utilisateur) • Ajout d'un affichage

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
				sur les résultats pour clarifier cette distinction • Limite de 1 000 résultats ajoutée
HSD0001533	La préférence utilisateur « système » par défaut pour « lignes par page » doit être définie sur 50 ou moins	Recommander	Performances	• URL de documentation remplacée • Toujours crée une statistique • Ajout de scripts défensifs
HSD0001623	Les ACL de lecture (règles de sécurité) ne doivent pas avoir GlideRecord, GlideAggregate ou GlideRecordSecure dans le script	Acte	Performances	• Code amélioré • Utilisation évitée de ScriptUtils, performMatch et remplacement de recherche • Correction d'une numérotation de ligne incorrecte • Questions multiples résolues • GlideRecordSecure est considéré dans les résultats avec GlideRecord et GlideAggregate
HSD0001627	Ne pas interroger le journal d'audit dans les intégrations	Recommander	Performances	• Performances améliorées avec une plus grande dépendance

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
	personnalisées et le code			à l'égard de la base de données pour filtrer les enregistrements • Numéros de ligne précis • Réduction du nombre de faux positifs
HSD0001662	Diffère de la base de référence : Règles métier	Recommander	Évolutivité	• Exclut les applications personnalisées • Requêtes de règles métier personnalisées à partir des applications de l'App Store • Questions multiples résolues • Précision et performances améliorées • Augmentation du nombre de résultats • Ajout d'une limite de résultats et d'un scripting défensif
HSD0001664	Diffère de la base de référence : Includes de script	Recommander	Évolutivité	• Exclut les applications personnalisées • Performances améliorées en ne vérifiant pas deux fois la base de référence

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0001665	Diffère de la base de référence : Scripts clients (et scripts d'interface utilisateur)	Recommander	Évolutivité	• Exclut les applications personnalisées • Requêtes de scripts clients personnalisés à partir des applications de l'App Store • Questions multiples résolues • Précision et performances améliorées • Augmentation du nombre de résultats • Ajout d'une limite de résultats et d'un scripting défensif
HSD0001877	Le contact client ne doit pas avoir le rôle snc_internal	Acte	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0002056	Les articles de la base de connaissances de plus de 12 mois peuvent vieillir indûment	Recommander	Facilité de gestion	• Ajout d'une logique pour ne pas créer le résultat unique sur zéro résultat • Ajout d'une logique try/catch • Ajout d'un score statistique pour la visibilité sur zéro

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0002295	Contrats de service sans durée (date de début et date de fin)	Recommander	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0002299	Adoption de la fonctionnalité : affectation automatisée des tickets	Recommander	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0002300	Installation du module d'extension de données de démonstration CSM	Discuter	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0002371	Adoption de produits : utilisez CSM pour rationaliser les opérations de votre service client	Discuter	Facilité de gestion	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Le type d'exécution est passé de Statistique à Automatisé
HSD0002372	Adoption de la fonctionnalité : auto-inscription pour les contacts clients	Discuter	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0002437	Vérifier si le mode strict pour les requêtes GlideRecord est actif	Recommander	Facilité de gestion	Ajout d'un scripting défensif au moyen d'une structure essai/attrapage/enfin pour assurer une statistique
HSD0002534	Tickets en double créés avec le même numéro	Discuter	Expérience utilisateur	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Limite du résultat max. à 75

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0002828	Le champ « Déclenché par » doit être renseigné pour tous les événements	Recommander	Facilité de gestion	• Renvoie plusieurs résultats jusqu'à un maximum de 1 000 • Chaque résultat regroupe les événements marqués par application et affiche le nombre d'événements par application • Chaque résultat est lié à une page de liste des événements marqués pour la même application • Renvoie les événements personnalisés (plutôt que prêts à l'emploi) • Scripting défensif en cas de problèmes d'accessibilité de la table • La statistique est toujours renvoyée • La statistique représente le nombre cumulé
HSD0003784	Rechercher les tâches de CI	Discuter	Expérience utilisateur	• Ajout d'un scripting défensif au

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
	en double non gérées			moyen d'une structure essai/ attrapage/ enfin pour assurer une statistique • Ajout d'une vérification de short_description champ existant • Migré vers GlideAggregrate pour le décompte global • Filtre de 30 jours ajouté aux résultats • Limite de 1 000 résultats ajoutée
HSD0004419	Désactiver les comptes d'utilisateurs périmés	Recommander	Facilité de gestion	• Renvoie le résultat si 1 ou plusieurs utilisateurs inactifs sont trouvés • Renvoie toujours les statistiques • Filtre les utilisateurs créés il y a moins d'un mois • Scripting défensif en cas de problèmes avec les tables

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0004672	Chaque base de connaissances doit avoir un gestionnaire de connaissances renseigné	Recommander	Expérience utilisateur	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Correction de fautes d'orthographe
HSD0004689	Active la mise en cache de session.	Recommander	Expérience utilisateur	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0004690	Active la fonctionnalité de mentions d'utilisateurs dans le contenu Communautés.	Recommander	Expérience utilisateur	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0004692	Active Google re-CAPTCHA sur la page d'inscription automatique avec Communities	Recommander	Sécurité	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0004693	Activer la ludification dans la communauté	Recommander	Expérience utilisateur	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0004974	Vérifier si la propriété système sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily a été modifiée pour le consommateur Tickets par jour	Recommander	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0004987	Assurez-vous que la ludification a un nom de plage de niveaux unique, que les plages de ludification ne se chevauchent pas et qu'elles ont une valeur de démarrage unique.	Recommander	Facilité de gestion	Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan
HSD0005255	Test de régression pour le test de démarrage rapide	Recommander	Évolutivité	Code amélioré pour suivre les directives

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version de novembre) (suite)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
	ATF « Gestion des problèmes majeurs »			de définition de HealthScan
HSD0006666	Vérifier si current.update() est utilisé dans une règle métier	Acte	Performances	• Code amélioré pour suivre les directives de définition de HealthScan • Questions multiples résolues • Numérotation de ligne incorrecte rectifiée
HSD0011774	Les modèles de matériel doivent avoir le fabricant et le numéro de modèle	Recommander	Facilité de gestion	A ajouté une vérification : s'il n'y a aucun modèle, ne créez pas de résultat
HSD0012251	Les balises d'actifs matériels sont uniques	Discuter	Facilité de gestion	• URL de documentation mise à jour vers le dernier Playbook • Résultat supprimé lorsqu'il y a 0 balise d'actif en double
HSD0014977	La méthode GlideRecord.insert() doit vérifier la valeur Null	Recommander	Facilité de gestion	• Définition mise à jour avec la gestion des commentaires la plus récente • Ajout de try/catch • Nombreuses améliorations des performances

Traduction automatique

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

Mises à jour des définitions HealthScan : correctif d'octobre 2024

Certaines définitions de HealthScan sont obsolètes ou mises à jour entre les versions.

Définitions mises à jour

Certaines définitions de HealthScan ont été mises à jour pour le correctif d'octobre afin d'améliorer la précision et les performances, et de réduire le nombre de faux positifs afin de garantir des résultats plus fiables et plus précis.

Définitions mises à jour (correctif d'octobre)

Numéro	Description brève	Évaluation	Catégorie	Mettre à jour la description
HSD0001372	Trop de champs dans un formulaire	Recommander	Expérience utilisateur	• Définir le seuil sur 75 champs • Les rapports prêts à l'emploi restent inchangés • Amélioration du message d'affichage dans les résultats • Limité à un maximum de 1 000 résultats
HSD0002128	Même champ deux fois sur un formulaire	Acte	Expérience utilisateur	• Suppression des vues OB prêtes à l'emploi courantes qui semblent être des faux positifs • Amélioration des performances • Limité à un maximum de 1 000 résultats

Mises à jour des définitions HealthScan : version d'août 2024

Certaines définitions de HealthScan sont obsolètes ou mises à jour entre les versions.

Définitions déconseillées

Les définitions suivantes ont été déconseillées pour la version d'août.

Traduction automatique

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

Important :
Cette liste ne contient pas les définitions de la catégorie de sécurité.

Définitions obsolètes (version d'août)

Numéro	Description brève	Catégorie	Motif de l'obsolescence
HSD0002058	Les articles qui auraient dû être rendus inactifs sont toujours accessibles dans la base de connaissances	Facilité de gestion	Remplacé par HSD0002056 et HSD0002465
HSD0002403	Ajouter un résultat pour les éléments ignorés lors de la dernière mise à niveau	Évolutivité	Dupliquer la définition de HealthScan
HSD0018256	Trouver des qualifications avec peu ou pas d'affinités	Performances	Remplacé par HSD0002198

Définitions mises à jour

Les définitions suivantes ont été mises à jour pour la version d'août afin d'améliorer les performances, de réduire les faux positifs et de respecter les dernières pratiques de codage. Certaines de ces définitions auront un impact positif ou négatif sur les scores de vos instances client.

Important :
Cette liste ne contient pas les définitions de la catégorie de sécurité.

Définitions mises à jour (version d'août)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
HSD0001060	Utiliser des politiques d'interface utilisateur au lieu de scripts clients	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances
HSD0001278	Avant Les règles métier ne doivent pas mettre à jour() ou insérer() des enregistrements sur d'autres tables.	Performances	X	Amélioration des performances
HSD0001338	Les règles métier ne doivent pas être définies dans la table globale (règle métier globale)	Performances	X	Ajout d'une coche pour ignorer les enregistrements prêts à l'emploi

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
HSD0001372	Trop de champs dans un formulaire	Expérience utilisateur	X	• Les résultats seront désormais rapportés pour tous les formulaires et leurs vues de formulaire. • Amélioré pour ne pas signaler les vues de formulaire comportant 30 champs ou plus prêts à l'emploi. Si des champs sont ajoutés aux vues de formulaire et que leur nombre dépasse le seuil de 30, un résultat est signalé.
HSD0001378	Les rapports ne s'exécutent pas pendant 3 mois	Facilité de gestion	X	Définition mise à jour pour fournir des résultats
HSD0001387	La taille maximale de la liste de pages ne doit pas être supérieure ou égale à 100	Performances	X	Introduction de la vérification des bonnes pratiques
HSD0001391	Nombre d'utilisateurs ayant le rôle administrateur	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances
HSD0001398	Includes de script avec noms en double	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
HSD0001518	Rechercher les indicateurs manuels sans score saisi	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances
HSD0001554	L'option « Utiliser la dernière exécution » doit être cochée dans les sources de données JDBC	Performances	X	Script modifié pour examiner les historiques d'importation et se concentrer uniquement lorsqu'un nombre seuil d'enregistrements est « ignoré » et que le DS ne dispose pas de ce paramètre
HSD0001556	Pour les instances séparées par domaine, les administrateurs doivent être au domaine de niveau supérieur plutôt qu'au domaine global	Facilité de gestion	X	• Script modifié pour anonymiser sys_user résultats • Statistique ajoutée dans tous les cas
HSD0001560	Utiliser « suivre par » dans les boucles ngRepeat	Performances		Amélioration des performances
HSD0001600	Le script de transformation qui s'exécute onBefore ne doit pas mettre à jour() ou insérer() des enregistrements sur une autre table	Facilité de gestion	X	• Définition mise à jour pour supprimer les scripts de transformation prêts à l'emploi des résultats • Recommandations pour la définition HealthScan mises à jour avec une

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
				approche de solution plus détaillée
HSD0001602	Champs de maintenance des numéros uniques	Facilité de gestion	X	Exclure les résultats dans lesquels la valeur dynamique par défaut est utilisée
HSD0001632	Scripts à exécution longue (lents)	Performances	X	Amélioration des performances
HSD0001926	Spécifier les types de groupes	Facilité de gestion	X	Faux positifs potentiels résolus
HSD0002151	Utilisez les services AngularJS plutôt que les objets de fenêtre.	Performances	X	Amélioration des performances
HSD0002198	Trouver des qualifications avec peu ou pas d'affinités	Performances	X	• Mis hors service Dupliquer HSD0018256 • Amélioration de la recommandation • Lien vers la documentation fourni
HSD0002258	Minimiser les découvertes annulées	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances
HSD0002370	Configurer des SLA pour la gestion des tickets	Facilité de gestion		• Description brève modifiée • Changement de l'URL du document
HSD0002415	La largeur de la fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale en pixels ne peut pas être	Expérience utilisateur		Recommandation modifiée

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
	inférieure à 300 pixels.			
HSD0002464	Auteur de la base de connaissances inactif	Expérience utilisateur	X	Les articles de la base de connaissances publiés actifs sont maintenant recherchés pour les utilisateurs inactifs
HSD0002473	Communications ciblées : la liste de destinataires doit être actualisée	Expérience utilisateur		Suppression de la logique permettant de vérifier que les listes de destinataires affectées à une publication active ont été mises à jour ou actualisées
HSD0002513	Catalogue de services - La quantité de commande maximale ne doit pas dépasser 10	Expérience utilisateur	X	Amélioration des performances
HSD0002782	Modèle de PDF RH avec document publié	Facilité de gestion	X	Amélioration des performances
HSD0002791	Nombre, Ouvert et Ouvert par doivent être renseignés par les scripts par défaut	Facilité de gestion	X	• Logique incluse pour vérifier si l'option de filtre dynamique est personnalisée • Mise à jour des résultats pour renvoyer uniquement l'enregistrement spécifique • Recommandation mise à jour sur

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
				les mesures détaillées à prendre
HSD0002827	Tous les événements doivent avoir une description	Facilité de gestion		Implémentation d'une vérification simple pour pie.isBaseline()
HSD0002834	Le nombre de règles associées à un guide de commande doit être réduit au minimum	Performances	X	• Verbiage des recommandations mis à jour • Ajout d'un compteur statistique
HSD0004580	Le module d'extension Gestion des connaissances avancée doit être actif.	Expérience utilisateur		Amélioration des performances
HSD0004581	La liste de vérification doit être configurée avec chaque base de connaissances.	Expérience utilisateur		Amélioration des performances
HSD0004602	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Communautés »	Évolutivité		• Correction du lien de recherche • Une vérification active ajoutée est requise dans la deuxième table Glide vers sys_atf_test
HSD0004604	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Entités de base	Évolutivité		• Correction du lien de recherche • Une vérification

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
	du service client »			active ajoutée est requise dans la deuxième table Glide vers sys_atf_test
HSD0004656	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Customer Service Management for Orders »	Évolutivité		Amélioration des performances
HSD0004657	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Intégration des demandes du service clientèle »	Évolutivité		Amélioration des performances
HSD0004658	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Extension CSM pour les contacts proxy »	Évolutivité		Amélioration des performances
HSD0004659	Adoption du test de démarrage rapide ATF « Gestion des problèmes majeurs »	Évolutivité		Amélioration des performances
HSD0004660	Adoption de la « règle de compétence » du test de démarrage rapide ATF	Évolutivité		Amélioration des performances
HSD0004973	Vérifier si la propriété système consumer_max_comments_per_case_daily a été modifiée pour le consommateur Limite de pièce	Facilité de gestion		• Amélioration des performances • Correction d'une faute de frappe dans la brève description,

Traduction automatique

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

Définitions mises à jour (version d'août) (suite)

Numéro	Description brève	Catégorie	Inclus dans les analyses d'évaluation de santé	Mettre à jour la description
	jointe des tickets			la description et la recommandation
HSD0006970	Pourcentage de CI actifs de matériel et d'instances d'ordinateurs virtuels traités via IRE	Facilité de gestion		Amélioration des performances
HSD0010608	Pourcentage de CI matériels actifs sans liaison d'actifs	Facilité de gestion		Amélioration des performances
HSD0012874	Éléments de base d'installation avec services d'entreprise	Facilité de gestion		Amélioration des performances
HSD0012929	Éléments de base d'installation avec services d'application	Facilité de gestion		Amélioration des performances
HSD0001015	Les rapports ne devraient généralement pas être rendus publics	Facilité de gestion	X	• Amélioration de la requête pour valider si la propriété système glide.report.published_reports. est prise en compte avant de générer un résultat • Les résultats de base de référence ont été supprimés

Gestion des valeurs

Utilisez la gestion des valeurs pour examiner de plus près vos **objectifs et résultats**, ainsi que vos **rapports sur la valeur**.

Vue d'ensemble de la gestion des valeurs

La gestion de la valeur constitue une boucle continue du processus de bout en bout de gestion du cycle de vie de la valeur, y compris la vision de la valeur, la création de valeur, la

Traduction automatique

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

gestion continue, l'optimisation et la validation de la valeur réalisée. Par défaut, ce cycle est exécuté sur une base annuelle, bien que des écarts de cette période soient possibles par exception.

Premiers pas

Objectifs et résultats	Rapports sur la valeur	Boîte à outils pour la collecte de données
		
Établissez vos objectifs commerciaux de haut niveau et associez-les à des résultats mesurables et à des mesures de réussite.	Votre équipe Impact effectue une évaluation de la réalisation de valeur et capture les données dans un rapport de valeur.	Simplifiez et optimisez le processus de collecte des données de mesures de valeur à l'aide de Performance Analytics (PA).

- Affichez l'onglet Résumé des aperçus des résultats pour capturer les progrès liés au résultat en un seul endroit.
- Affichez l'onglet Activités de résultat pour obtenir une vue d'ensemble de toutes les activités d'impact liées aux résultats en un seul endroit.

Objectifs et résultats

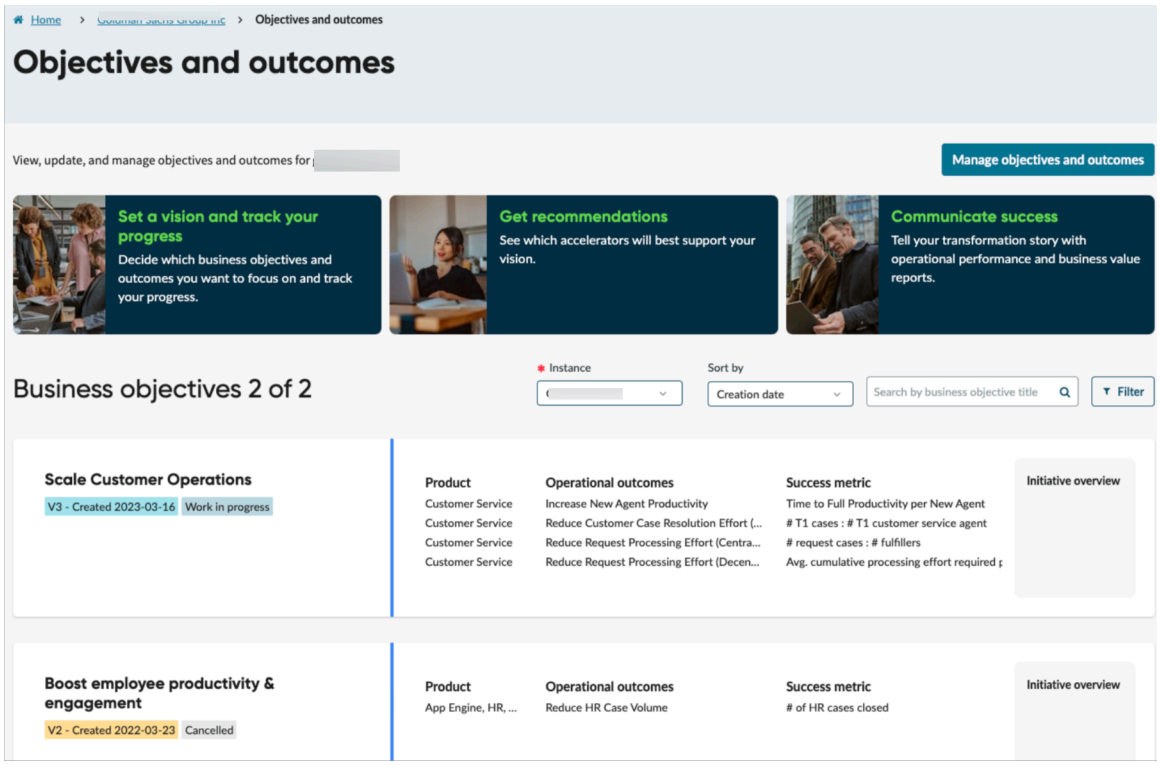
Le cycle de vie de la gestion de la valeur commence par l'identification de vos objectifs et résultats.

Vos objectifs et résultats constituent la base de la création d'un plan d'impact client personnalisé, de la recommandation de services, du contenu et de la formation.

L'objectif est de fixer une cible d'amélioration annuelle par rapport à ces résultats afin de pouvoir saisir les améliorations progressives et la valeur réalisée au cours de l'année à venir. Votre équipe vous aidera à comprendre où vous en êtes et ce que vous pouvez faire pour atteindre vos objectifs.

Traduction automatique

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



- Décidez des objectifs sur lesquels vous souhaitez vous concentrer et suivez votre progression.
- Découvrez les formations, les accélérateurs, le contenu et les conseils qui soutiendront le mieux votre vision.
- Racontez l'histoire de votre transformation avec des informations sur les résultats et des rapports sur la valeur.

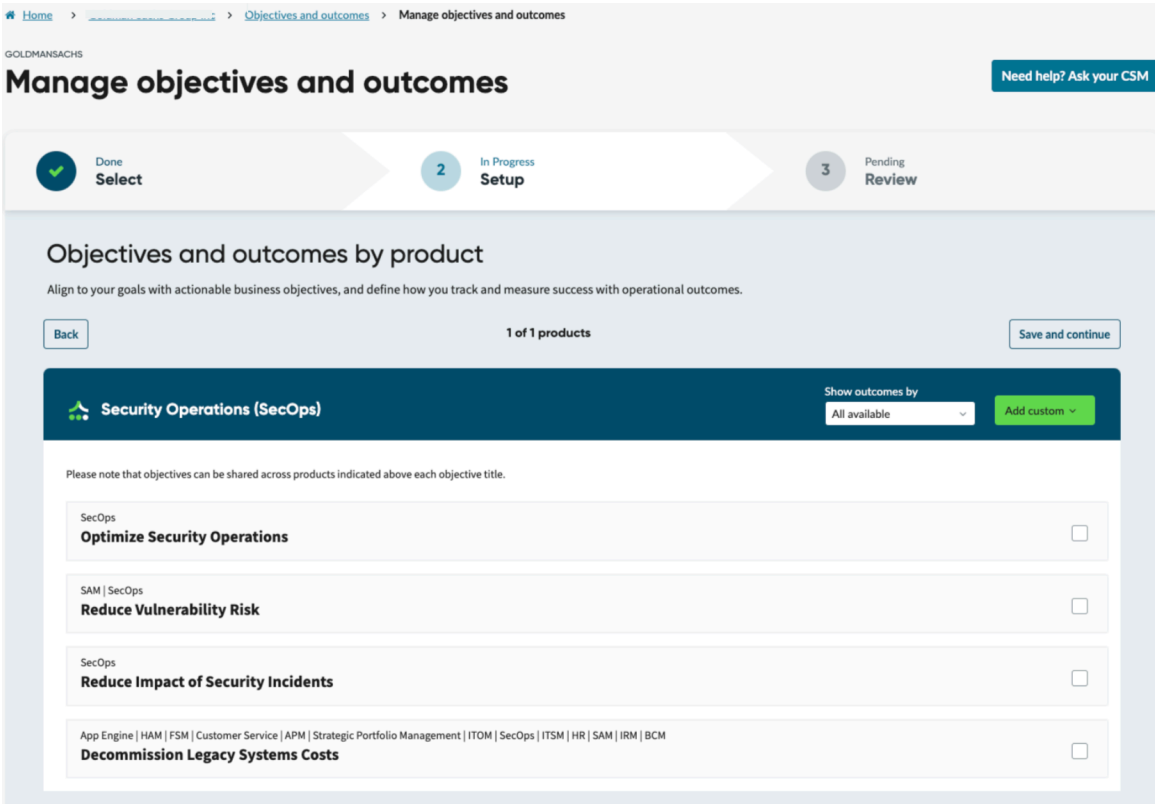
Vous pouvez mesurer un objectif sélectionné sous le même produit sur plusieurs instances ServiceNow. Utilisez l'option d'instance sur les objectifs et résultats et Aperçus des résultats pour filtrer les objectifs business et les résultats par l'instance ServiceNow.

Personnalisation

Sélectionnez **Gérer les objectifs et les résultats** pour configurer et gérer cette fonctionnalité.

Traduction automatique

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



Rapports sur la valeur

Votre équipe d'impact peut travailler avec vous pour calculer la valeur opérationnelle ou monétisée que vous avez réalisée avec ServiceNow dans un **rapport de valeur.**

Le rapport sur la valeur évalue l'impact des améliorations apportées aux indicateurs clés de réussite au fil du temps et les traduit en valeur opérationnelle et monétaire. Ces mesures s'alignent sur les objectifs cibles et les résultats que vous visez. Si vous êtes un client guidé ou avancé, votre équipe collaborera avec vous pour valider les résultats, confirmer les hypothèses et les intrants clés et quantifier la valeur réalisée en termes financiers.

Livrables Impact par package

Livrable Impact	Description	Guidé	Avancé	Total
Rapport sur la valeur	Une évaluation quantifiée de la valeur réalisée en favorisant l'adoption et l'utilisation des produits ServiceNow.	Disponible en tant qu'accélérateur client.	#	#

En règle générale, il s'agit d'une évaluation incrémentielle de la valeur, évaluant la valeur des améliorations apportées au cours de l'année écoulée après avoir favorisé l'adoption et l'utilisation de la ServiceNow plateforme.

Toutefois, vous pouvez travailler avec votre équipe pour évaluer la valeur globale réalisée avec ServiceNow (en comparant les performances avant et après la mise en œuvre) si vous êtes en mesure de fournir des informations de base de référence antérieures à ServiceNow pour les mesures de réussite.

Traduction automatique

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

Vous avez peut-être déjà commencé la collecte de données en cours pour ces indicateurs clés de réussite par le biais de votre cycle d'examen trimestriel. Si ce n'est pas le cas, cependant, votre équipe Impact travaillera avec vous pour vous donner un aperçu des options de collecte de données afin de soutenir ce processus de gestion continue de la valeur.

Remarque :
Les applications de collecte de données Impact Value Journey constituent une option pour la collecte de données. Ces applications sont accessibles via le fichier ServiceNow Store.

Éléments clés du rapport sur la valeur	Description
Base de référence historique	• L'équipe Impact travaillera avec vous pour identifier une période de référence historique que vous aimeriez utiliser pour votre rapport de valeur. • Si vous souhaitez évaluer la valeur globale (ServiceNow avant et après la mise en œuvre), 12 mois de points de données historiques de votre système hérité doivent être collectés avant la mise hors service. • Sinon, l'équipe Impact travaillera avec vous pour identifier une période appropriée, généralement une fenêtre de 12 mois se terminant il y a au moins un an, afin de pouvoir comparer les résultats récents à une base de référence historique. • Dans le cadre de l'évaluation de la réalisation de la valeur, l'équipe de réussite fournit un rapport de valeur pour mettre en évidence la valeur que vous avez réalisée par rapport à si vous n'étiez pas passé à la ServiceNow plateforme. • Idéalement, les données de base de référence sont collectées pour toutes les mesures de réussite liées à vos objectifs et résultats.
Résultats réels actuels	• Le rapport de valeur est créé en fonction des performances récentes des mesures de réussite, qui couvrent généralement les 12 derniers mois. • L'équipe compare les indicateurs de réussite de cette période à la base de référence historique pour mesurer les améliorations.
Valeur réelle des rapports sur la valeur	• Pour quantifier ces améliorations sur le plan financier, l'équipe collabore avec vous pour valider les hypothèses clés du rapport. • L'alignement sur ces hypothèses garantit une estimation précise de la valeur obtenue.

Calcul de la valeur pour les rapports sur les valeurs d'impact

Vous pouvez utiliser le calcul de valeur pour mesurer l'impact sur l'entreprise et suivre la valeur à l'aide de mesures.

Le calcul de la valeur traduit les performances opérationnelles en impact commercial mesurable, généralement en termes monétaires. Chaque objectif business est lié à des résultats spécifiques suivis via des mesures définies. Ces mesures comprennent une base de référence (référence), un objectif et des valeurs trimestrielles actuelles.

Traduction automatique

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

Suivre votre progression

Les objectifs business sont vos objectifs business de haut niveau. Pour vous aider à mesurer votre atteinte à cet objectif, chaque objectif est lié à plusieurs résultats mesurables. Les résultats sont à leur tour liés à des mesures qui enregistrent vos progrès d'un trimestre à l'autre.

Example: Mesure de la progression vers les objectifs d'automatisation

Si votre objectif business est d'augmenter l'automatisation au sein de vos opérations de services technologiques, une façon de suivre les progrès consiste à utiliser un indicateur retardé qui reflète l'impact des efforts d'automatisation. Un résultat efficace à mesurer est la réduction du volume d'incidents traités par l'équipe de prestation de services. La mesure correspondante est le nombre d'incidents fermés sur une période définie. À mesure que l'automatisation réduit le nombre total d'incidents, l'équipe de prestation de services constate une diminution de la charge de travail manuelle, ce qui libère du temps pour des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Performance opérationnelle

Chaque mesure a une référence (base de référence), un objectif et une valeur actuelle :

Valeur de référence

Valeur réelle enregistrée d'une mesure spécifique au cours du trimestre de référence (de référence).

Objectif

L'amélioration cible est définie par rapport à la valeur de référence.

Actuel

La valeur la plus récente de la mesure pour le trimestre de génération de rapports en cours, indiquant la progression vers l'objectif.

Chaque trimestre, la valeur de mesure actuelle est comparée à la valeur de référence (base de référence). Cette comparaison est utilisée comme entrée dans le calcul qui détermine l'impact global sur la valeur. Le calcul peut également inclure des entrées supplémentaires. Vous pouvez collaborer avec votre équipe pour examiner et ajuster ces entrées au besoin afin de confirmer qu'elles reflètent fidèlement votre contexte opérationnel.

Example: Résultat de la réduction du volume d'incidents travaillés et mesure du nombre d'incidents fermés

Date	Nombre d'incidents (par trimestre)	Comparer à la valeur de référence
Valeur de référence	100,000	
Objectif	80,000	20,000
Q1 2024	110000	(10000)
Q2 2024	90000	10 000
Q3 2024	80000	20000
Q4 2024	75000	25000

Traduction automatique

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

Valeur commerciale

La valeur commerciale est axée sur la monétisation des résultats et des mesures de réussite dans vos objectifs et résultats, et fournie via le rapport de valeur. La valeur commerciale est disponible uniquement pour les clients Advanced et Total Impact. Le rapport sur la valeur comporte des valeurs réelles, une comparaison, une plage de dates réelles et une plage de dates de comparaison.

Réels

Données de performances opérationnelles pour la mesure dans la plage de dates sélectionnée.

Comparaison

Données de performances opérationnelles pour la mesure dans la plage de dates de comparaison définie.

Plage de dates réelles

Période annuelle (généralement quatre trimestres) choisie pour calculer la valeur commerciale.

Plage de comparaison

Période annuelle (généralement quatre trimestres) utilisée pour obtenir des données de base sur le rendement opérationnel pour le calcul de la valeur commerciale.

À la fin de l'année (ou de la période de référence que vous avez choisie), votre équipe Impact passe en revue les résultats de performance opérationnelle. Ces mesures de performance sont utilisées comme intrants dans le calcul, combinées à d'autres facteurs, pour générer l'impact sur la valeur monétaire correspondante. Vous pouvez collaborer avec votre équipe pour ajuster ces valeurs d'entrée afin de mieux refléter votre contexte opérationnel actuel.

Parfois, une valeur négative peut être signalée si les performances actuelles s'écartent défavorablement de la base de référence. Dans de tels cas, votre équipe vous aide à interpréter les résultats et à identifier les actions à entreprendre pour vous aider à atteindre vos objectifs d'affaires.

Boîte à outils pour la collecte de données

Les applications de collecte de données de gestion des valeurs d'impact sont conçues pour simplifier et optimiser le processus de collecte de données de mesures de valeur à l'aide de Analyse des performances (PA). Ces applications vous permettent de recueillir, suivre et analyser efficacement les mesures de réussite critiques, garantissant une prise de décision basée sur les données et une meilleure visibilité sur les tendances de performance clés.

Les applications de collecte de données sont disponibles dans l'application du ServiceNow magasin Impact. Ces applications sont accessibles directement sur la propre instance d'un utilisateur dans le cadre du package Impact, éliminant ainsi le besoin de téléchargements distincts à partir de la boutique ou de packs de contenu individuels. En exploitant des définitions de données prédéfinies dans Analyse des performances (PA), les clients peuvent collecter automatiquement des données essentielles pour les mesures de valeur. Cette approche rationalisée améliore la précision et l'efficacité de la collecte de données pour la mesure de la valeur, offrant une expérience transparente et améliorant à la fois la satisfaction des clients et l'évaluation des produits dans la gestion de la valeur au sein d'Impact.

Une boîte à outils de collecte de données est fournie par l'équipe Impact avec un aperçu détaillé des options de configuration du rapport et des recommandations d'implémentation potentielles pour collecter les données requises pour vos objectifs et résultats, rapport sur le rendement des résultats et rapports de valeur qui font partie du programme Impact.

Traduction automatique

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

Avantages clés

- Collecte automatisée de données : recueille automatiquement les données essentielles pour soutenir les activités de gestion de la valeur, notamment :
  - Définition des valeurs de base de référence et des cibles
  - Réalisation d'examens de performance des résultats
  - Génération de rapports sur la valeur
- Amélioration de la précision des données : exploite les définitions de données prédéfinies de Analyse des performances (PA) pour garantir des données fiables et de haute qualité.
- Intégration transparente : supprime le besoin de téléchargements manuels ou d'installations de packs de contenu individuels car les applications de collecte de données sont intégrées au package Impact.
- Visibilité améliorée : fournit des informations en temps réel sur les tendances de performance, ce qui facilite une meilleure prise de décision et un meilleur suivi des résultats.
- Synchronisation des données vers le fournisseur Impact : synchronise les données collectées via les tâches de collecte de données de façon bidirectionnelle entre l'application ServiceNow de stockage Impact et l'instance de livraison Impact (IDI), garantissant ainsi des informations cohérentes et à jour.

  L'intégration de Pont de services est la technologie de base permettant la synchronisation des données entre les instances. Il gère efficacement et en toute sécurité les charges utiles des données, permettant une synchronisation des données en temps réel pour assurer un flux d'informations transparent.

  Pour en savoir plus, consultez :

  - En savoir plus
  - Utiliser l'inscription manuelle pour établir la connexion à l'instance du fournisseur

Premiers pas

Commencez avec le pack de contenu de collecte de données pour votre produit respectif :

- Collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour APM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour App Engine
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour CSM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SAM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour HAM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour ITSM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour ITOM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour RH
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SecOps
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SPM
- Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour IRM

Traduction automatique

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

Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants

Installer les modules d'extension dépendants pour les applications de pack de contenu de collecte de données

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :

Installez l'application ServiceNow Impact Store dans votre instance ServiceNow avant d'activer les modules d'extension Data Collection Content Pack.

Procédure

1. Accédez à la **Définitions des systèmes** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez les modules d'extension requis pour l'installation du pack de contenu respectif.
3. Assurez-vous que tous les modules d'extension dépendants sont installés avant d'activer les tâches de pack de contenu pour la collecte de données.
   Les modules d'extension dépendants suivants doivent être installés pour prendre en charge la fonctionnalité des applications de collecte de données :

Modification de la configuration de la collecte de données

Vous pouvez apporter des changements à la configuration de la collecte de données pour qu'elle soit en adéquation avec les besoins de votre organisation.

Lorsque les définitions standard des mesures de réussite de ServiceNow ne correspondent pas au fonctionnement de votre organisation ou à la façon dont vous utilisez la plateforme, vous pouvez modifier la configuration de l'application de collecte de données pour refléter vos processus et votre implémentation.

Les modifications d'une définition de point de données de mesure de réussite nécessitent des modifications de l'un ou des deux éléments suivants de l'architecture de mesure dans Performance ou Performance/Platform Analytics :

- Changez la source d'indicateur lorsque vous avez besoin d'un ensemble de données de base différent.
- Changez l'indicateur automatisé lorsque vous devez modifier les filtres appliqués à l'ensemble de données de base pour le calcul.

Exemple de modifications courantes

Certaines organisations n'utilisent pas la table Pannes recommandées dans la CMDB (et la fonctionnalité de notification Centre des employés qui l'accompagne) pour capturer les pannes.

Dans ce cas, travaillez avec le propriétaire de service et votre équipe pour définir la bonne façon d'identifier ou d'estimer ce qu'est une panne. Par exemple, certains clients considèrent les incidents de priorité 1 comme une représentation des pannes.

Les modifications apportées à ce changement dans la définition de la mesure impliquent les changements de configuration suivants :

Traduction automatique

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

- Une source d'indicateur d'ensemble de données de base pour la table d'incident existe déjà, car elle est exploitée par certaines des autres mesures de réussite. Par conséquent, vous n'avez pas besoin de créer une nouvelle source d'indicateur.
- Les configurations des indicateurs automatisés pour les éléments suivants doivent être ajustées : VM Impact - Délai moyen de restauration - Pannes non planifiées (heures) et VM Impact - # de pannes non planifiées ce mois-ci.
  - Modifiez le champ Source de l'indicateur **en VM Impact - Incidents fermés ce mois** pour les deux indicateurs.
  - Modifiez les conditions supplémentaires pour ajouter un filtre pour la **priorité 1** sur les deux indicateurs.
  - Pour le délai de restauration, comme le champ de durée n'est peut-être pas utilisé, vous pouvez utiliser un calcul scripté pour la durée. Vous pouvez réutiliser le script de l'indicateur automatisé **VM Impact - Délai moyen de fermeture d'un incident (heures)** pour cela.

Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données

Lorsque vous mettez à niveau le pack de contenu pour la collecte de données, vous devez tenir compte de toutes les personnalisations que vous avez apportées.

Étant donné que les utilisateurs peuvent modifier les artefacts dans cette application (par exemple, indicateur, source d'indicateur ou tâche de collecte de données), n'oubliez pas que le processus de mise à niveau est le même que le processus de mise à niveau de la plateforme ou de toute autre application du magasin. Le processus de mise à niveau ignore les fichiers d'application personnalisés (ou modifiés). Vous pouvez afficher les personnalisations inchangées dans l'historique des mises à niveau et effectuer l'une des opérations suivantes :

- Acceptez les personnalisations.
- Rétablissez les personnalisations au niveau du système de base, puis réappliquez-les.

Collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour APM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour APM.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour APM
2. Configurer la collecte de données pour APM
3. Activer la collecte de données pour APM
4. Examiner les artefacts APM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour APM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

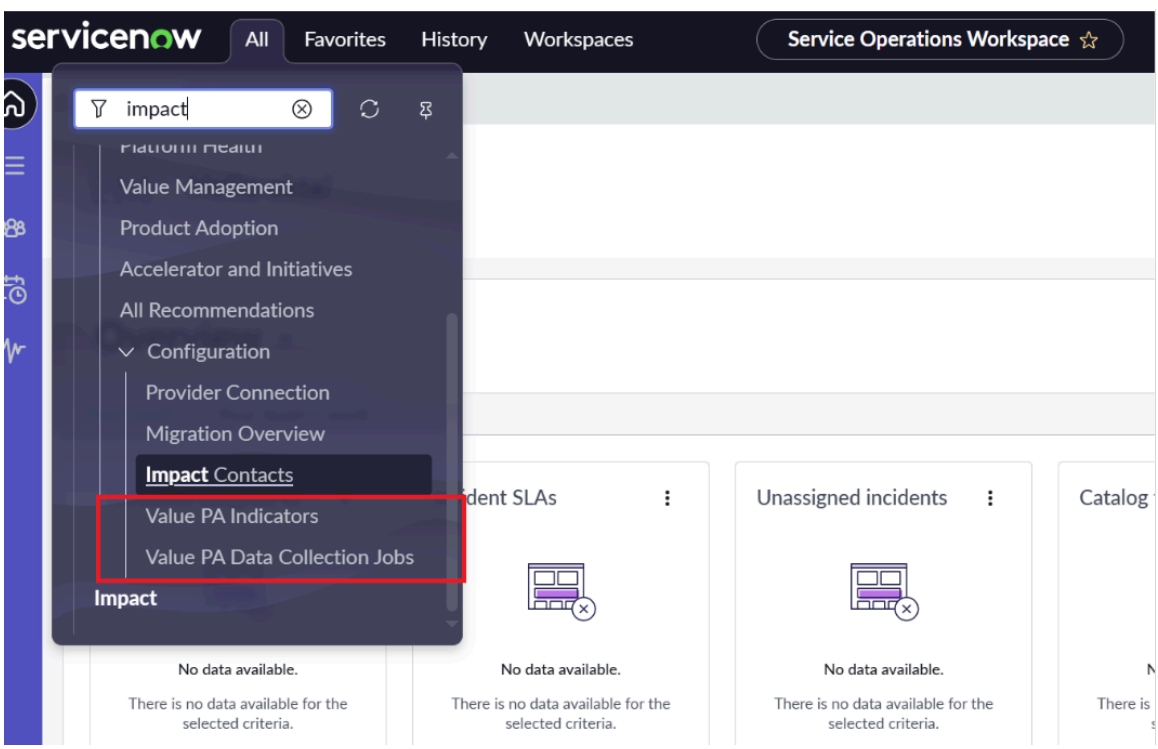
Les définitions des mesures de réussite APM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, le cas échéant. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Remarque :
Si les packs de collecte de données SPM sont activés, accédez à l'indicateur APM (VM Impact - # d'applications migrées) > source de l'indicateur (APM VM Impact - Nombre d'applications migrées) et assurez-vous que l'état est défini sur Terminé.

Rôle requis : utilisateur d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous les > Impact > la valeur > la configuration Tâches de collecte de données PA > .**



3. Sélectionnez **les tâches de collecte de données PA de valeur**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - APM - Mensuel Collecte de données**
   - **VM Impact - APM - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour APM

Configurez la collecte de données pour APM.

Traduction automatique

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

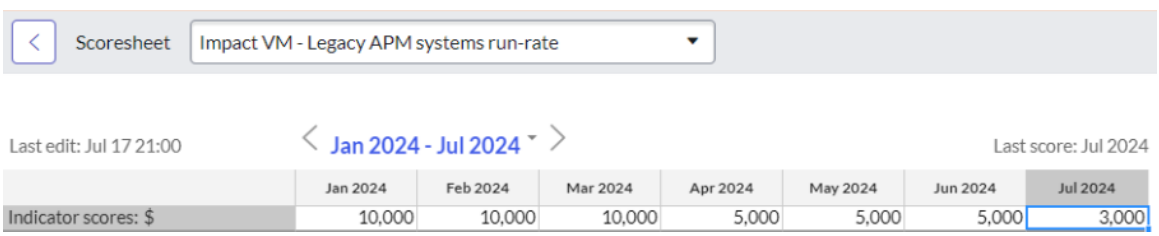
Avant de commencer

Vous devez mettre à jour les indicateurs manuels périodiquement (mensuellement, par exemple) à l'aide de la fonction de feuille de score.

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/Platform Analytics > Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution des systèmes APM hérités**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour APM

Activez le pack de collecte de données pour APM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute selon un calendrier.

> **Important :**
> Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez aux **tâches >> collecteur de données de Performance/Platform Analytics**, puis ouvrez **VM Impact – APM – Collecte de données mensuelles**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez au **tableau de bord > Analyse des performances/de la plateforme**, puis ouvrez **Impact VM – APM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel - APM et Trimestriel - APM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
   - Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.

Traduction automatique

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

6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez aux **travaux > collecteur de données de Performance/Platform >Analytics**, puis ouvrez **Impact VM – APM – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète d'Analyse des performances, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à **Platform Analytics > tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – APM**.

Examiner les artefacts APM

L'application de collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Une tâche de collecte de données que vous pouvez planifier pour s'exécuter tous les mois et un autre collecteur de données pour la collecte historique que vous pouvez exécuter sur demande.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Traduction automatique

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

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Travail de collecte de données	VM Impact – APM – Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact – APM – Collecte de données historiques
Tableau de bord	VM Impact - APM
Widget	% de modèle de capacité métier avec un écart majeur
Widget	% de certification des données d'application moyen
Widget	# d'application mise hors service
Widget	Taux d'exécution annuel des systèmes APM hérités
Widget	% d'applications avec un score d'indicateur
Widget	# d'applications migrées
Formule	VM Impact - % de modèle de capacité métier avec un écart majeur
Automatisé	VM Impact - Nombre d'options d'entreprise liées à une application d'entreprise
Automatisé	VM Impact - Nombre d'options d'entreprise
Manuel	VM Impact - % moyen de certification des données d'application
Automatisé	VM Impact - # d'applications mises hors service
Manuel	VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes APM hérités
Manuel	VM Impact - % d'applications avec un score d'indicateur
Automatisé	VM Impact - # d'applications migrées

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour App Engine

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour App Engine.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de contenu pour la collecte de données pour App Eng
2. Configurer la collecte de données pour App Engine
3. Activer la collecte de données pour App Engine
4. Examiner les artefacts du moteur de développement d'application

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Traduction automatique

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

Installer le pack de contenu pour la collecte de données pour App Eng

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

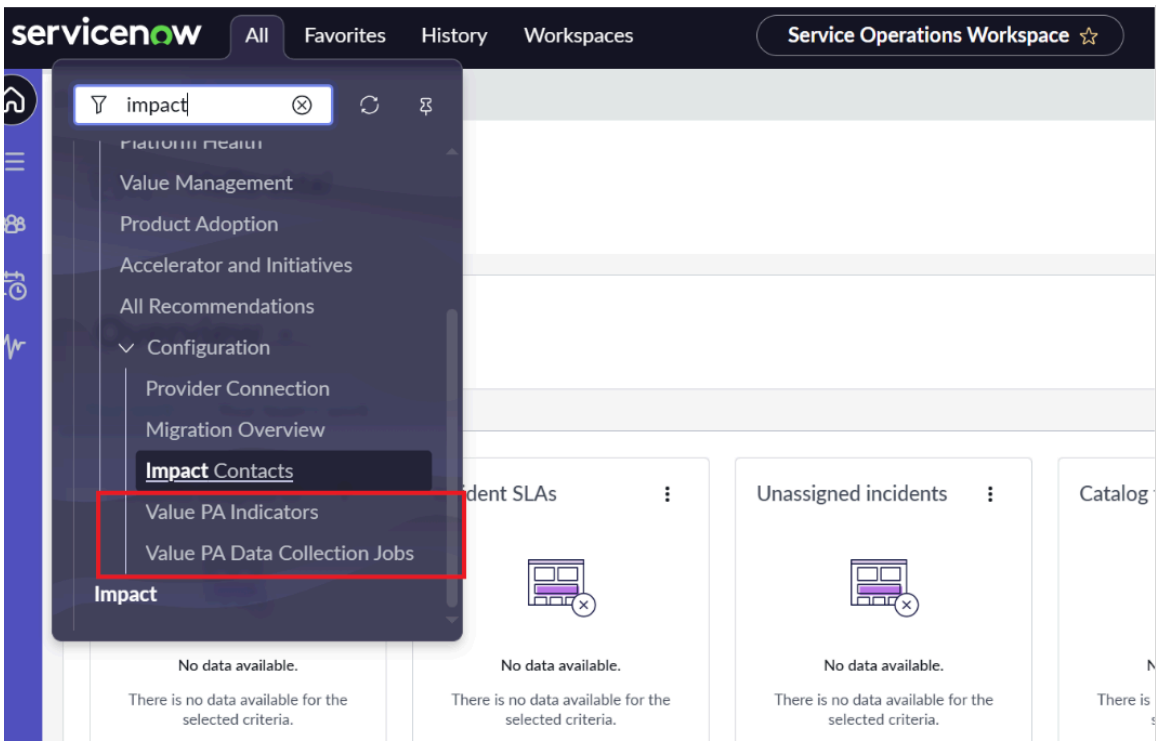
Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite du moteur de développement d'application dans cette application dépendent de l'utilisation de l'application Studio du moteur de développement d'application (sn_app_eng_studio). Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Rôle requis : utilisateur d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration** > **Valeur des travaux de collecte de données PA**.



3. **Sélectionnez la valeur des travaux de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - App Engine - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - App Engine - Collecte de données historiques**
5. Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés.
   Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour App Engine

Configurez la collecte de données pour App Engine.

Traduction automatique

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

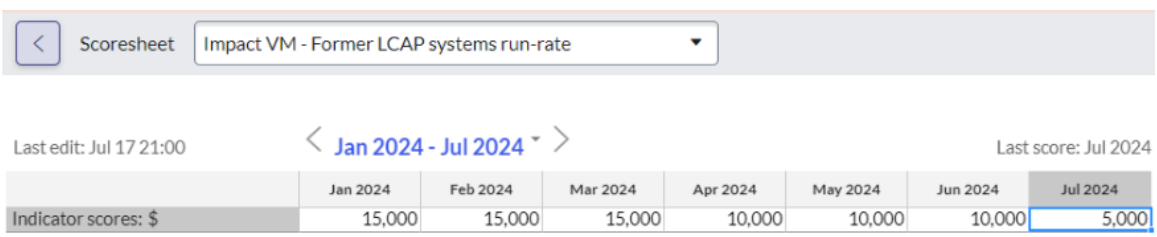
Avant de commencer

Vous devez mettre à jour les indicateurs manuels périodiquement (mensuellement, par exemple) à l'aide de la fonction de feuille de score.

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/Platform Analytics > Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution des anciens systèmes LCAP**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour App Engine

Activez le pack de collecte de données pour App Eng après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute selon un calendrier.

> **Important :**
> Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/Platform Analytics > tâches de collecte de données>**, puis ouvrez **VM Impact – App Engine – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Tableau de bord > Analyse des performances/de la plateforme**, puis ouvrez **Impact VM – App Engine**.
   Il y a deux onglets : Mensuel – App Engine et Trimestriel – App Engine.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
   - Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.

Traduction automatique

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

6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez aux **tâches > collecteur de données de Performance/Platform >Analytics**, puis ouvrez **VM Impact – App Engine – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez au **tableau de bord > Analyse des performances/de la plateforme**, puis ouvrez **Impact VM – App Engine**.
   Il existe deux onglets : Mensuel - App Engine et Trimestriel - App Engine. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts du moteur de développement d'application

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Une tâche de collecte de données que vous pouvez planifier pour s'exécuter tous les mois et un autre collecteur de données pour la collecte historique que vous pouvez exécuter sur demande.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.

Traduction automatique

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

Types d’artefacts de Performance/Platform Analytics (suite)

Type d'artefact	Description
Tableau de bord	Affichage d’une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l’autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L’application contient les artefacts suivants pour chacun des types d’artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Travail de collecte de données	VM Impact – App Engine – Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact – App Engine – Collecte de données historiques
Tableau de bord	VM Impact - App Engine
Widget	Nombre d'applications créées par l'équipe de développement principale (informatique), utilisant LCAP
Widget	Nombre d'applications (et/ou services) créées en dehors de l'équipe de développement principale
Widget	Délai moyen de livraison de l'application (informatique) : de l'idée à la production (semaines)
Widget	Délai moyen de livraison de l'application (secteur d'activité) : de l'idée à la production (semaines)
Widget	Taux d’exécution annuel des anciens systèmes LCAP
Automatisé	VM Impact - Nombre d'applications créées par l'équipe de développement principale (informatique), utilisant LCAP
Automatisé	VM Impact - Nombre d'applications (et/ou services) créées en dehors de l'équipe de développement principale
Manuel	VM Impact - Délai moyen de livraison de l'application (informatique) : de l'idée à la production (semaines)
Manuel	VM Impact - Délai moyen de livraison de l'application (secteur d'activité) : de l'idée à la production (semaines)
Manuel	VM Impact - Taux d'exécution des anciens systèmes LCAP

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d’impact pour CSM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour CSM.

Important :
Vous devez tester les changements de configuration système dans un environnement de sous-production avant de les déployer en production.

Effectuez les étapes dans l’ordre suivant :

Traduction automatique

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

1. Installer le pack de collecte de données pour CSM
2. Configurer la collecte de données pour CSM
3. Activer la collecte de données pour CSM
4. Examiner les artefacts CSM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour CSM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

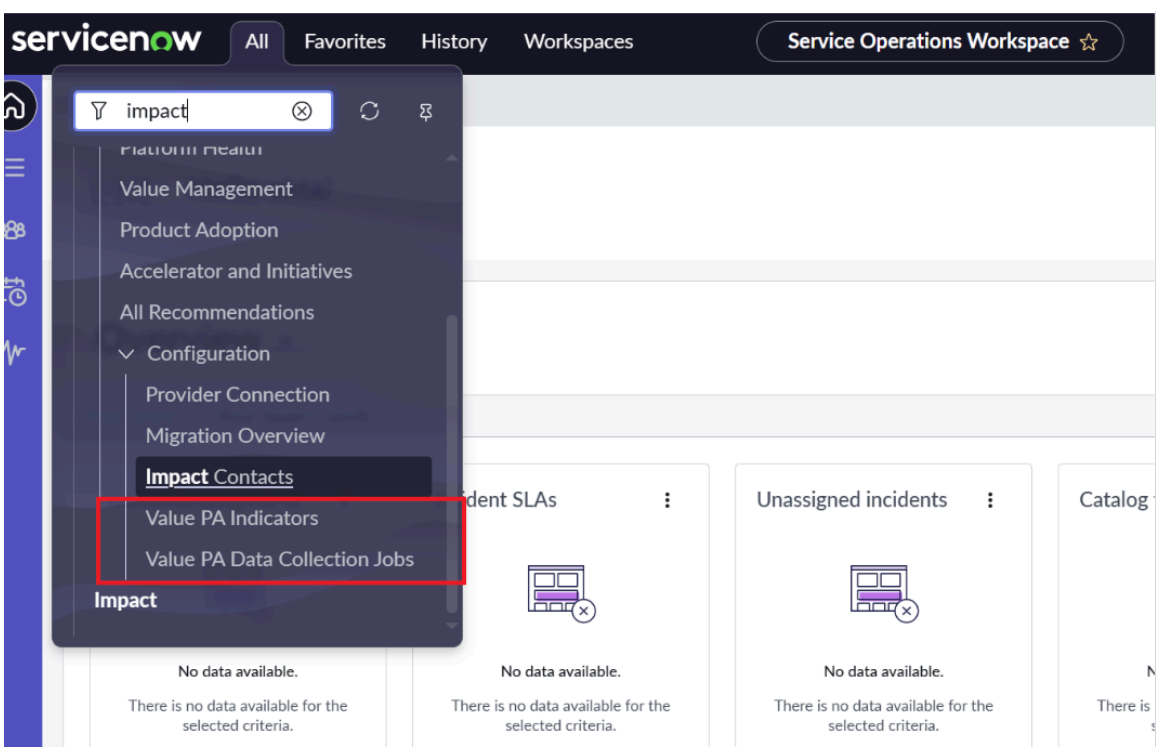
Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite CSM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Rôle requis : utilisateur d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration** > **Valeur des travaux de collecte de données PA**.



3. Sélectionnez **les tâches de collecte de données PA de valeur**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :

Traduction automatique

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

- **VM Impact - CSM - Collecte de données mensuelles**
- **VM Impact - CSM - Collecte de données historiques**

5. Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés.
   Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour CSM

Configurez la collecte de données pour CSM.

Avant de commencer

Remarque :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, cette configuration ne doit être effectuée qu'une seule fois.

Vous devez déterminer quels groupes d'affectation sont exploités dans les workflows d'incidents, de changements et de demandes que vous considérez comme étant de niveau 1 et de niveau 2 :

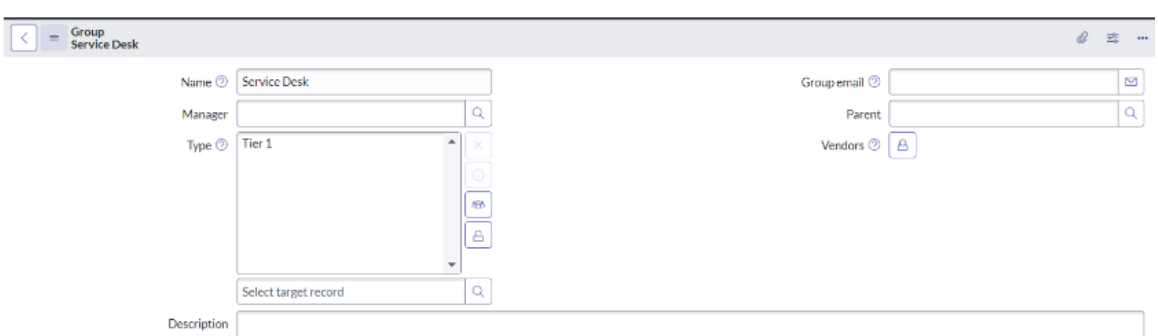
- Niveau 1 : support de première ligne, le plus souvent votre ou vos groupes du service d'assistance/centre de services
- Niveau 2+ : support de deuxième et troisième ligne, il s'agit de vos équipes de spécialistes ainsi que des équipes de fournisseurs potentiels

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez au module **Groupes** dans Administration utilisateur.
2. Ouvrez les enregistrements de groupe à utiliser dans le processus d'incident en tant que groupe d'affectation.
3. Ajoutez l'un des types suivants à l'enregistrement :
   - Niveau 1
   - Niveau 2+

   Le type peut ne pas s'afficher par défaut sur le formulaire de groupe. Demandez à un administrateur système de rendre le champ visible sur le formulaire.
4. Mettez à jour l'enregistrement
5. Répétez ces étapes pour tous les groupes d'affectation.



6. Pour valider, exécutez une requête sur la table d'incidents pour les groupes d'affectation qui ne sont toujours pas classifiés afin de valider que vous avez classé tous les groupes.

Traduction automatique

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



Si vos groupes d'affectation changent, vous devrez les reclasser.

7. Pour les problèmes où le champ Groupe d'affectation n'affiche pas les groupes de niveau 1 ou de niveau 2 dans les incidents, les changements ou les demandes, assurez-vous que le type ITIL est également ajouté au groupe :

   a. Accédez à la **Sécurité de système > utilisateurs et groupes > groupes**.

   b. Dans le champ Type, ajoutez ITIL.

   c. Enregistrez et mettez à jour le formulaire.

   d. Actualisez le formulaire d'incident, de changement ou de demande et vérifiez à nouveau le groupe d'affectation.
   Le groupe devrait maintenant apparaître.

8. Pour les indicateurs manuels, ajoutez un nouveau point de données tous les mois.
   Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution annuel des systèmes CSM, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

   Important :
   Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois

   a. Accédez à la **feuille des scores de > Analyse des performances/de la plateforme** et sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes FSM hérités**.

   b. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour CSM

Activez le pack de collecte de données pour CSM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer
La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin pa_data_collector

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Performances/PlatformAnalytics > tâches de collecte de données>**, puis ouvrez **VM Impact – CSM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Tableau de bord > Analyse des performances/de la plateforme**, puis ouvrez **VM Impact – CSM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel – CSM et Trimestriel – CSM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
   - Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques (sur demande), procédez comme suit :

   a. Accédez aux **travaux >> collecteur de données de Performance/Platform Analytics**, puis ouvrez **Impact VM – CSM – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à **Platform Analytics > tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – CSM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel - CSM et Trimestriel - CSM.

   d. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Traduction automatique

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

Examiner les artefacts CSM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants. Pour configurer le processus, le type de groupe est la classification des groupes pour l'administration utilisateurs - Groupes.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Remarque :
Les fréquences de tous les indicateurs et sources d'indicateurs applicables sont passées de trimestrielles à mensuelles. Si ce n'est pas la première fois que vous utilisez ce pack de contenu, vous devez exécuter une tâche historique de base de référence (tâche de collecte de données) pour capturer les données historiques applicables. Les données historiques seront visualisées dans une prochaine amélioration du tableau de bord.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets non résolus dans les SLA
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets client

Traduction automatique

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

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Formule	VM Impact - % de tickets non résolus dans les SLA
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets client fermés
Automatisé	VM Impact - % de tickets clients qui ont abouti à une vente incitative
Formule	VM Impact - % de tickets clients qui aboutissent à une vente incitative
Automatisé	VM d'impact – Nombre de réponses à l'enquête
Automatisé	VM Impact - # de réponses à l'enquête avec une note de service globale faible
Formule	VM Impact - % de clients interrogés qui signalent une expérience de support défavorable
Automatisé	VM Impact - Effort de traitement cumulé moyen requis par ticket de demande (heures)
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets d'assistance clientèle T1 fermés
Automatisé	VM Impact - Nombre d'agents d'assistance clientèle T1
Formule	VM Impact - Nombre de tickets d'assistance clientèle T1 fermés - Nombre d'agent d'assistance clientèle T1
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets d'assistance clientèle T2+ fermés
Automatisé	VM Impact - Nombre d'agents d'assistance clientèle T2+
Formule	VM Impact - Nombre de tickets d'assistance clientèle T2+ fermés - Nombre d'agent d'assistance clientèle T2+
Travail de collecte de données	VM Impact - Collecte de données mensuelles
Widget	% de tickets non résolus dans les SLA
Widget	Nombre d'interactions gérées par un agent qui n'ont pas de ticket connexe
Widget	Nombre de demandes clients génératrices de chiffre d'affaires
Widget	Nombre de tickets d'assistance clientèle T1 fermés
Widget	Nombre de tickets d'assistance clientèle T1 fermés - Nombre d'agent d'assistance clientèle T1
Widget	Nombre de tickets d'assistance clientèle T2+ fermés
Widget	Nombre de tickets d'assistance clientèle T2+ fermés - Nombre d'agent d'assistance clientèle T2+
Widget	% de tickets clients qui aboutissent à une vente incitative
Widget	% de clients interrogés qui signalent une expérience d'assistance défavorable
Widget	Effort de traitement cumulé moyen requis par ticket de demande (heures)
Tableau de bord	VM Impact - CSM
Type de groupe	Niveau 1

Traduction automatique

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

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Type de groupe	Niveau 2+

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SAM

Installez et configurez le pack de contenu de collecte de données pour SAM.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour SAM
2. Configurer la collecte de données pour SAM
3. Activer la collecte de données pour SAM
4. Examiner les artefacts SAM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour SAM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite SAM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, le cas échéant. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

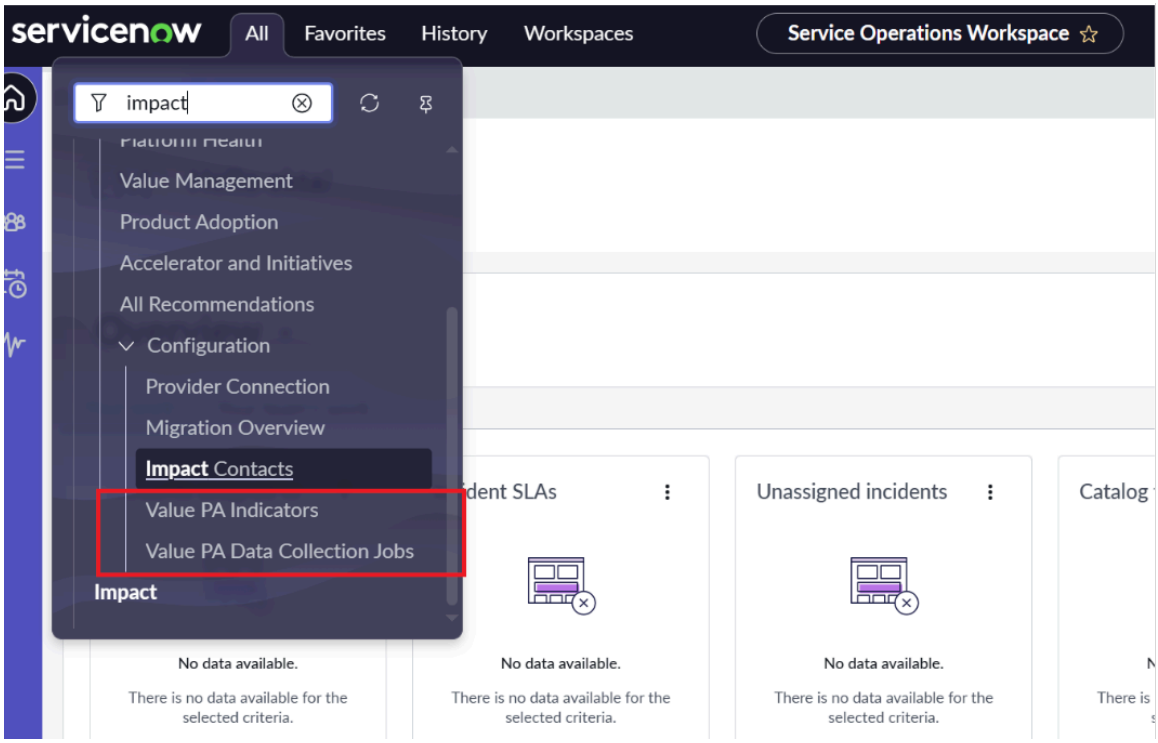
Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration** > **Valeur des travaux de collecte de données PA** > **.**

Traduction automatique

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



3. Sélectionnez **les tâches de collecte de données PA de valeur**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - SAM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - SAM - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour SAM

Configurez la collecte de données pour SAM.

Avant de commencer

Vous n'avez pas besoin d'affecter des types de groupe pour configurer la collecte de données pour SAM, mais vous devez saisir des points de données manuels.

Pour les indicateurs manuels, vous devez ajouter un nouveau point de données tous les mois. Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur VM Impact - # de violations de sécurité matérielles dues à un logiciel vulnérable, vous n'avez besoin d'entrer ce point de données qu'une seule fois.

Important :
Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois

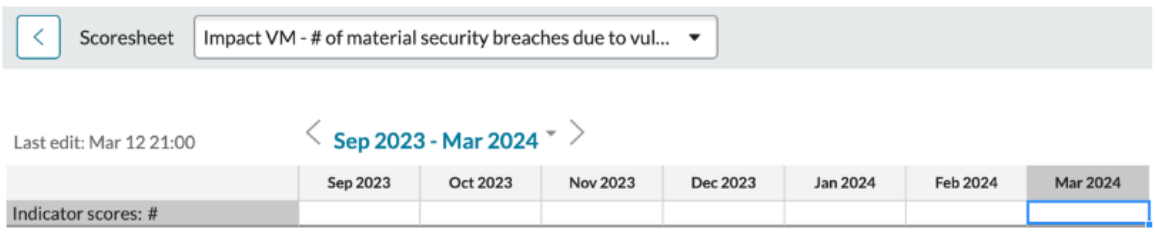
Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - # de violations de sécurité matérielles dues à un logiciel vulnérable**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour SAM

Activez le pack de collecte de données pour SAM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **Impact VM – SAM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

Important :
Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – SAM.**
   Il existe deux onglets : Mensuel – SAM et Trimestriel – SAM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
   - Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

Traduction automatique

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

a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **Impact VM – SAM – Collecte de données historiques**.

> **Important :**
> Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

- Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
- Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

c. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – SAM.**
Il existe deux onglets : Mensuel - SAM et Trimestriel - SAM. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts SAM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants. Pour configurer le processus, le type de groupe est la classification des groupes pour l'administration utilisateurs - Groupes.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.

Traduction automatique

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

Types d’artefacts de Performance/Platform Analytics (suite)

Type d'artefact	Description
Widgets	Configuration de la visualisation de l’interface utilisateur d’un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d’une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l’autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L’application contient les artefacts suivants pour chacun des types d’artefacts spécifiés ci-dessus.

Remarque :
Les fréquences de tous les indicateurs et sources d’indicateurs applicables sont passées de trimestrielles à mensuelles. Si ce n’est pas la première fois que vous utilisez ce pack de contenu, vous devez exécuter une tâche historique de base de référence (tâche de collecte de données) pour capturer les données historiques applicables. Les données historiques seront visualisées dans une prochaine amélioration du tableau de bord.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Formule	% de nouvelles embauches avec tous les logiciels provisionnés au jour 1
Automatisé	VM Impact - Nombre de demandes d'éléments de catalogue pour les nouvelles embauches terminées le 1er jour
Automatisé	VM Impact - Nombre total de nouvelles embauches
Formule	Temps moyen pour fermer une demande logicielle (heures)
Automatisé	VM Impact - Nombre total de demandes logicielles terminées
Automatisé	VM Impact - Durée business totale de demandes logicielles terminées
Formule	VM Impact - % de licences logicielles SaaS inutilisées/sous-utilisées (par éditeur)
Formule	VM Impact - Licences logicielles inutilisées/sous-utilisées
Automatisé	VM Impact - Nombre total de licences logicielles utilisées
Automatisé	VM Impact - Nombre total de licences logicielles
Formule	VM Impact - % de licences logicielles sur site inutilisées/sous-utilisées (par éditeur)
Formule	VM Impact - % de logiciels gérés de manière centralisée
Manuel	VM Impact - Nombre total de logiciels
Automatisé	VM Impact - Nombre de logiciels gérés
Formule	VM Impact - Nombre d'employés - Nombre d'ETP SAM
Automatisé	VM Impact - Nombre total d'employés

Traduction automatique

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

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Automatisé	VM Impact - Nombre d'ETP SAM
Manuel	VM Impact - Délai moyen de réponse à un audit (en heures)
Manuel	VM Impact - Taux d'exécution mensuel des systèmes SAM hérités
Formule	VM Impact - Règlements financiers d'audit logiciel en % des dépenses logicielles
Automatisé	VM Impact - Dépenses d'abonnement actuelles
Automatisé	VM Impact - Coût réel
Manuel	VM Impact - Nombre de violations de sécurité matérielles dues à un logiciel vulnérable
Automatisé	VM Impact - Nombre de pannes non prévues dues à des problèmes logiciels
Travail de collecte de données	VM Impact - Collecte de données mensuelles
Widget	Nombre d'employés : nombre d'ETP SAM - Par mois
Widget	Nombre de violations de sécurité matérielles dues à un logiciel vulnérable - Par mois
Widget	Nombre de pannes non prévues dues à des problèmes logiciels (par mois)
Widget	% de nouvelles embauches avec tous les logiciels provisionnés au jour 1 - Par mois
Widget	% de licences logicielles sur site inutilisées/sous-utilisées (par éditeur) - Par mois
Widget	% de licences logicielles SaaS inutilisées/sous-utilisées (par éditeur) - Par mois
Widget	% de logiciels gérés de manière centralisée - Par mois
Widget	Temps moyen pour fermer une demande logicielle (heures) - Par mois
Widget	Délai moyen de réponse à un audit (en heures) - Par mois
Widget	Taux d'exécution mensuel des systèmes SAM hérités
Widget	Règlements financiers d'audit logiciel en % des dépenses logicielles - Par mois
Tableau de bord	VM Impact - SAM

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour HAM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour HAM.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour HAM
2. Configurer la collecte de données pour HAM

Traduction automatique

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

3. Activer la collecte de données pour HAM
4. Examiner les artefacts HAM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour HAM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

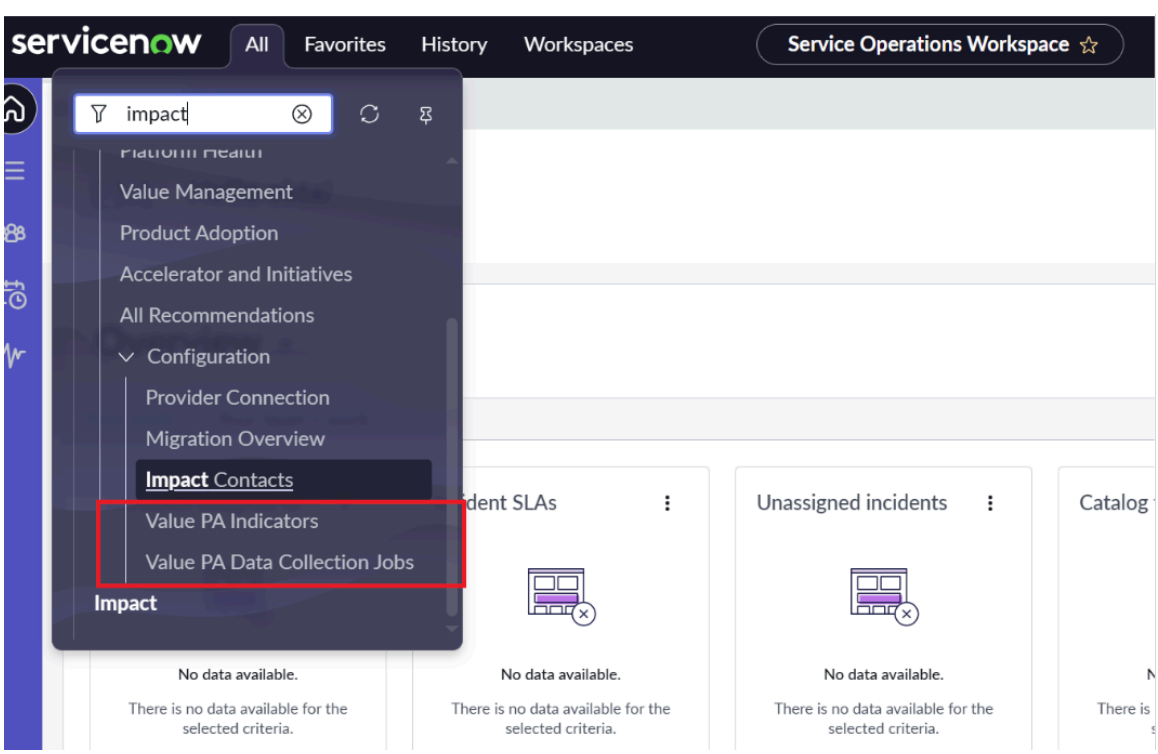
Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite HAM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'Impact** > **Valeur commerciale** > **Travaux de collecte de données PA**.



3. Sélectionnez **des tâches de collecte de données PA**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - HAM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - HAM - Collecte de données historiques**

Traduction automatique

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

Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour HAM

Configurez la collecte de données pour HAM.

Avant de commencer

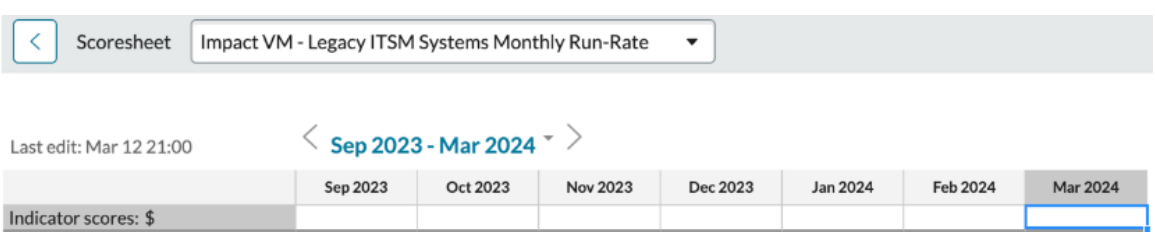
Pour les indicateurs manuels, vous devez ajouter un nouveau point de données tous les mois. Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution annuel des systèmes HAM hérités, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

Important :
Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **Taux d'exécution annuel des systèmes HAM hérités**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour HAM

Activez le pack de collecte de données pour HAM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données >** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – HAM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Important :
Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Tableau de bord > Platform Analytics**, puis ouvrez **Impact VM – HAM.**
   Il existe deux onglets : Mensuel – HAM et Trimestriel – HAM.
5. Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
   - Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – HAM – Collecte de données historiques**.

   Important :
   Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – HAM.**
   Il existe deux onglets : Mensuel - HAM et Trimestriel - HAM. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts HAM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants.

Traduction automatique

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

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Travail de collecte de données	VM Impact - HAM - Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact - HAM - Collecte de données historiques
Tableau de bord	VM Impact - HAM
Widget	% de nouvelles embauches avec tous les matériels provisionnés au jour 1
Widget	Backlog en % de demandes matérielles
Widget	% non comptabilisés pour les actifs matériels
Widget	% d'actifs matériels en circulation
Widget	% des actifs matériels loués retournés en retard
Widget	% d'actifs matériels dont le champ « fin de vie utile » est renseigné
Widget	Nombre d'employés : nombre d'ETP HAM
Widget	Taux d'exécution annuel des systèmes HAM hérités
Widget	Nombre de pannes non prévues dues à des problèmes matériels

Traduction automatique

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

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Manuel	VM Impact - % de nouvelles embauches avec tous les matériels provisionnés au jour 1
Formule	VM Impact - Backlog en % des demandes matérielles
Automatisé	VM Impact - Nombre de demandes matérielles créées ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre de demandes matérielles fermées ce mois-ci
Formule	VM Impact - % d'actifs matériels non comptabilisés
Automatisé	VM Impact - % d'actifs matériels comptabilisés
Automatisé	VM Impact - Nombre d'actifs matériels manquants
Formule	VM Impact : % d'actifs matériels en circulation
Automatisé	VM Impact - Nombre d'actifs matériels
Automatisé	VM Impact - Nombre d'actifs matériels dans l'inventaire
Manuel	VM Impact - % des actifs matériels loués retournés en retard
Manuel	VM Impact - % d'actifs matériels dont le champ « fin de vie utile » est renseigné
Manuel	VM Impact - # d’employés : # d’ETP SAM
Manuel	VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes HAM hérités
Automatisé	VM Impact - Nombre de pannes non prévues dues à des problèmes matériels ce mois-ci

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d’impact pour ITSM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour ITSM.

Effectuez les étapes dans l’ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour ITSM
2. Configurer la collecte de données pour ITSM
3. Activer la collecte de données pour ITSM
4. Examiner les artefacts ITSM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour ITSM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez activer les travaux de collecte de données.

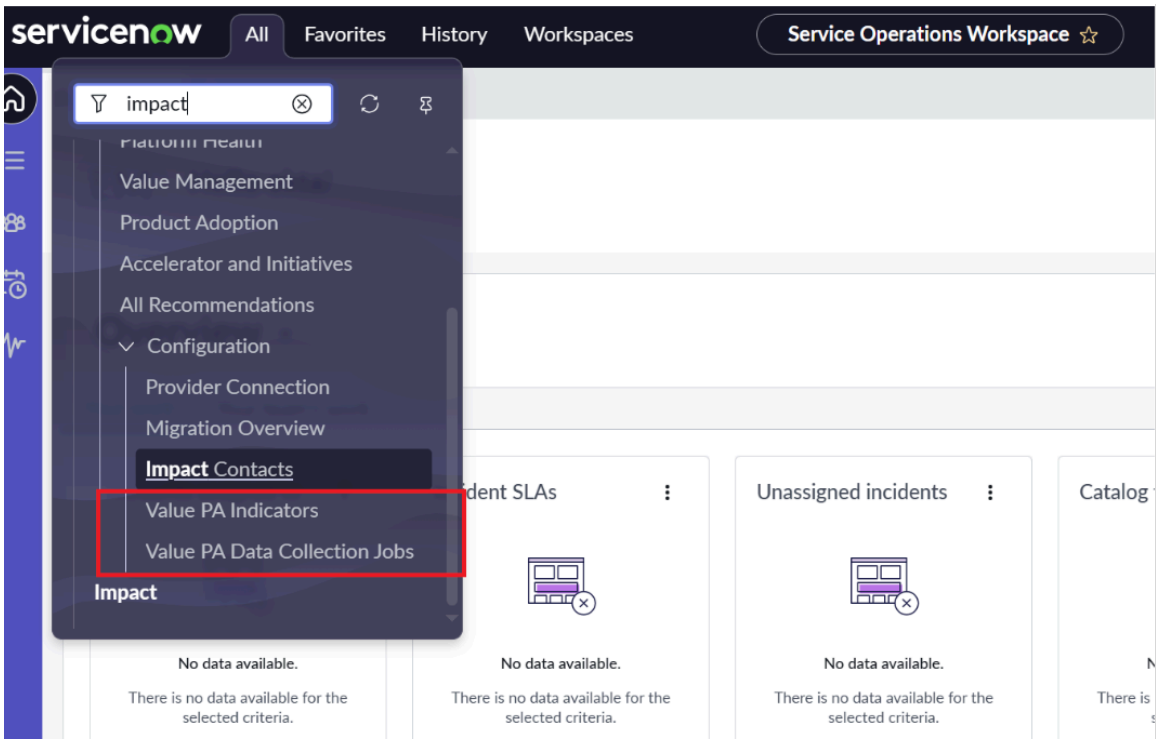
Avant de commencer
Rôle requis : utilisateurs d’Impact

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration** > **Valeur des travaux de collecte de données PA**.



3. Sélectionnez **les tâches de collecte de données PA de valeur**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - ITSM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - ITSM - Collecte de données historiques**

Configurer la collecte de données pour ITSM

Configurez la collecte de données pour ITSM.

Avant de commencer

Remarque :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, cette configuration ne doit être effectuée qu'une seule fois.

Vous devez déterminer quels groupes d'affectation sont exploités dans les workflows d'incidents, de changements et de demandes que vous considérez comme étant de niveau 1 et de niveau 2 :

- Niveau 1 : support de première ligne, le plus souvent votre ou vos groupes du service d'assistance/centre de services
- Niveau 2+ : support de deuxième et troisième ligne, il s'agit de vos équipes de spécialistes ainsi que des équipes de fournisseurs potentiels

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez au module **Groupes** dans Administration utilisateur.
2. Ouvrez les enregistrements de groupe à utiliser dans le processus d'incident en tant que groupe d'affectation.
3. Ajoutez l'un des types suivants à l'enregistrement :
   - Niveau 1
   - Niveau 2+

   Le type peut ne pas s'afficher par défaut sur le formulaire de groupe. Demandez à un administrateur système de rendre le champ visible sur le formulaire.
4. Mettez à jour l'enregistrement
5. Répétez ces étapes pour tous les groupes d'affectation.



6. Pour valider, exécutez une requête sur la table d'incidents pour les groupes d'affectation qui ne sont toujours pas classifiés afin de valider que vous avez classé tous les groupes.



   Si vos groupes d'affectation changent, vous devrez les reclasser.
7. Pour les problèmes où le champ Groupe d'affectation n'affiche pas les groupes de niveau 1 ou de niveau 2 dans les incidents, les changements ou les demandes, assurez-vous que le type ITIL est également ajouté au groupe :

   a. Accédez à la **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Groupes**.

   b. Dans le champ Type, ajoutez ITIL.

   c. Enregistrez et mettez à jour le formulaire.

   d. Actualisez le formulaire d'incident, de changement ou de demande et vérifiez à nouveau le groupe d'affectation.
   Le groupe devrait maintenant apparaître.
8. Pour les indicateurs manuels, ajoutez un nouveau point de données tous les mois.

Traduction automatique

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

Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution annuel des systèmes ITSM hérités, vous n'avez besoin d'entrer ce point de données qu'une seule fois.

Remarque :
Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois.

a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes ITSM hérités**.

b. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour ITSM

Activez le pack de collecte de données pour ITSM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – ITSM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

Important :
Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – ITSM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel – ITSM et Trimestriel – ITSM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, effectuez l'une des opérations suivantes :

Traduction automatique

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

- Comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
- Consultez le guide de collecte de données pour créer la mesure appropriée à l'aide d'un rapport ServiceNow.

6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez aux **tâches > collecteur de données de Performance/Platform Analytics >**, puis ouvrez **Impact VM – ITSM – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à **Platform Analytics > tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – ITSM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel - ITSM et Trimestriel - ITSM. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts ITSM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants. Pour configurer le processus, le type de groupe est la classification des groupes pour l'administration utilisateurs - Groupes.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.

Traduction automatique

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

Types d’artefacts de Performance/Platform Analytics (suite)

Type d'artefact	Description
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d’indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d’exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l’interface utilisateur d’un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d’une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l’autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L’application contient les artefacts suivants pour chacun des types spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	VM Impact - Changements fermés ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Membres du groupe
Source de l'indicateur	VM Impact – Utilisateurs actifs
Source de l'indicateur	VM Impact - Incidents fermés ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Pannes à la fin de ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Éléments demandés fermés ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Demandes exécutées au cours de ce mois
Automatisé	VM Impact - ITSM - Délai moyen de restauration - Pannes non planifiées (heures)
Automatisé	Impact VM - ITSM - Délai moyen de fermeture d'un incident (heures)
Automatisé	VM Impact - Nombre d'incidents fermés provenant des appels téléphoniques
Automatisé	VM Impact -Temps moyen pour fermer une demande (heures)
Automatisé	VM Impact - Nombre de changements standards fermés
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'agents de niveau 2+
Automatisé	VM Impact - # de pannes non planifiées ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - ITSM - Délai moyen de fermeture d’un changement en heures
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'agents de niveau 1
Automatisé	VM Impact - # éléments demandés fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de demandes exécutées au cours de ce mois
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'incidents L1 fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombres de changements fermés ce mois

Traduction automatique

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

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Description
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'incidents L2+ fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'incidents fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - # Éléments demandés automatisés fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - ITSM - Nombre d'utilisateurs actifs
Manuel	VM Impact - Taux d’exécution annuel des systèmes ITSM hérités
Formule	VM Impact - ITSM – Ratio d'incidents fermés par agent de centre de services de niveau 2+ ce mois–ci
Formule	VM Impact - % d'éléments demandés exécutés qui ont été automatisés ce mois
Formule	VM Impact - % de changements standards fermés ce mois
Formule	VM Impact - % d'incidents fermés provenant des appels téléphoniques ce mois
Formule	VM Impact – ITSM – Ratio d’incidents fermés par agent de centre de services de niveau 1 ce mois–ci
Travail de collecte de données	VM Impact – ITSM – Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact – ITSM – Collecte de données historiques
Widget	% de changements fermés qui étaient standard
Widget	% d'incidents fermés provenant des appels téléphoniques
Widget	% d'éléments demandés exécutés qui ont été automatisés
Widget	Délai moyen de fermeture d'un changement (heures)
Widget	Temps moyen pour fermer une demande (heures)
Widget	Délai moyen de fermeture d'un incident (heures)
Widget	Taux d'exécution mensuel du système ITSM hérité
Widget	Délai moyen de restauration des pannes non planifiées (heures)
Widget	Nombre de changements fermés
Widget	Nombre d’incidents fermés
Widget	Nombre d'incidents fermés au niveau 1
Widget	Nombre de demandes exécutées
Widget	Nombre d'incidents de niveau 2+ fermés
Widget	Nombre total de pannes non prévues
Widget	Ratio d'incidents fermés par agent de niveau 2+
Widget	Ratio d'incidents fermés par agent de centre de services de niveau 1
Widget	Nombre d'utilisateurs actifs
Tableau de bord	VM Impact - ITSM
Type de groupe	Niveau 1

Traduction automatique

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

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Description
Type de groupe	Niveau 2+

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour ITOM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour ITOM.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour ITOM
2. Configurer la collecte de données pour ITOM
3. Activer la collecte de données pour ITOM
4. Examiner les artefacts ITOM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données et Modification de la configuration de la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour ITOM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite ITOM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

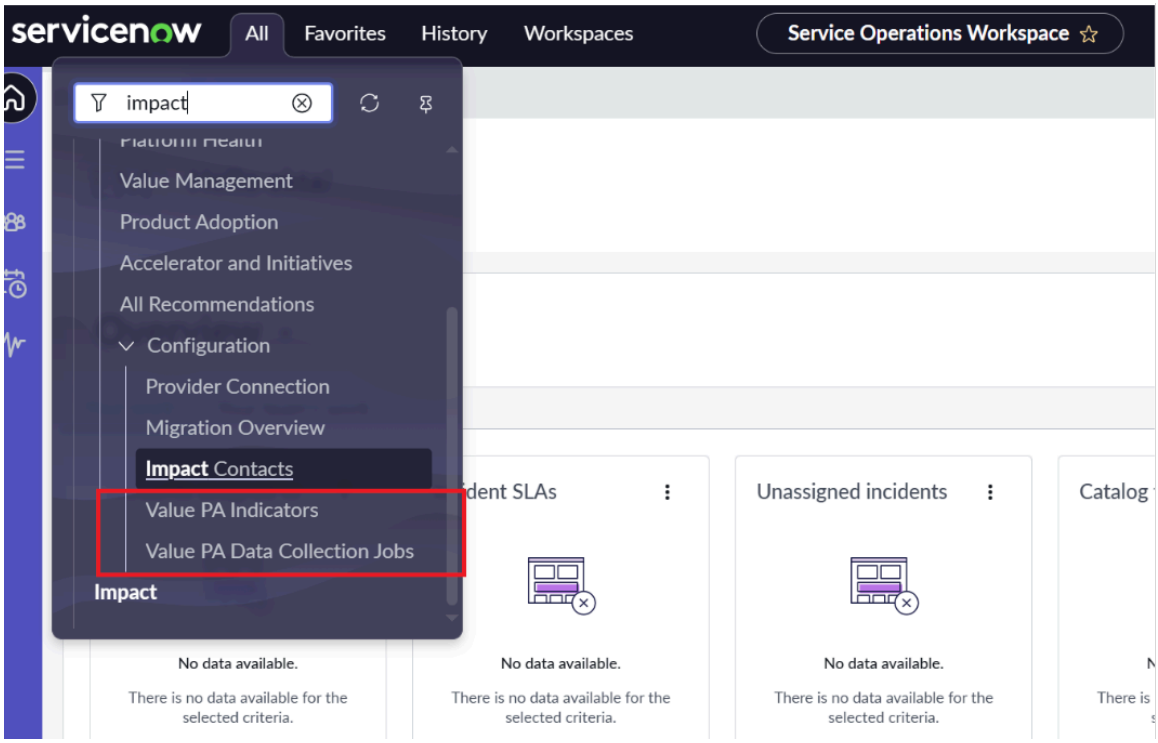
Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration** > **Valeur des travaux de collecte de données PA**.

Traduction automatique

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



3. Sélectionnez **les tâches de collecte de données PA de valeur**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - ITOM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - ITOM - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour ITOM

Configurez la collecte de données pour ITOM.

Avant de commencer

Remarque :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, cette configuration ne doit être effectuée qu'une seule fois.

Vous devez déterminer quels groupes d'affectation sont exploités dans les workflows d'incidents, de changements et de demandes que vous considérez comme étant de niveau 1 et de niveau 2 :

- Niveau 1 : support de première ligne, le plus souvent votre ou vos groupes du service d'assistance/centre de services
- Niveau 2+ : support de deuxième et troisième ligne, il s'agit de vos équipes de spécialistes ainsi que des équipes de fournisseurs potentiels

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez au module **Groupes** dans Administration utilisateur.
2. Ouvrez les enregistrements de groupe à utiliser dans le processus d'incident en tant que groupe d'affectation.
3. Ajoutez l'un des types suivants à l'enregistrement :
   - Niveau 1
   - Niveau 2+

   Le type peut ne pas s'afficher par défaut sur le formulaire de groupe. Demandez à un administrateur système de rendre le champ visible sur le formulaire.
4. Mettez à jour l'enregistrement
5. Répétez ces étapes pour tous les groupes d'affectation.



6. Pour valider, exécutez une requête sur la table d'incidents pour les groupes d'affectation qui ne sont toujours pas classifiés afin de valider que vous avez classé tous les groupes.



   Si vos groupes d'affectation changent, vous devrez les reclasser.
7. Pour les problèmes où le champ Groupe d'affectation n'affiche pas les groupes de niveau 1 ou de niveau 2 dans les incidents, les changements ou les demandes, assurez-vous que le type ITIL est également ajouté au groupe :

   a. Accédez à la **Sécurité de système > utilisateurs et groupes > groupes**.

   b. Dans le champ Type, ajoutez ITIL.

   c. Enregistrez et mettez à jour le formulaire.

   d. Actualisez le formulaire d'incident, de changement ou de demande et vérifiez à nouveau le groupe d'affectation.
   Le groupe devrait maintenant apparaître.

8. Pour les indicateurs manuels, ajoutez un nouveau point de données tous les mois.
   Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution annuel des systèmes hérités ITOM, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

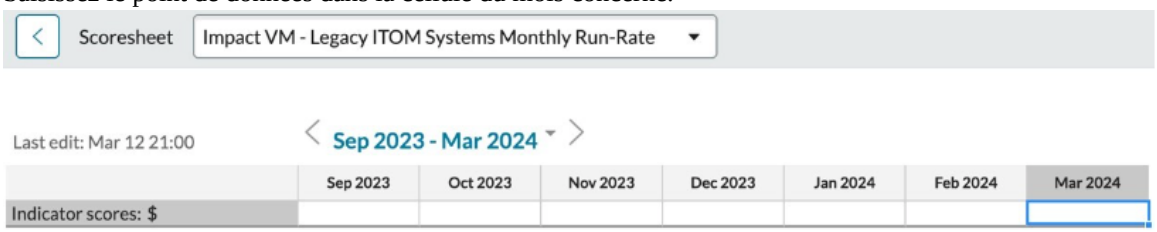
Traduction automatique

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

Important :
Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois.

a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes hérités ITOM**.

b. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour ITOM

Activez le pack de collecte de données pour ITOM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – ITOM – Collecte de données mensuelles**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

Important :
Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – ITOM.**
   Il existe deux onglets : Mensuel – ITOM et Trimestriel – ITOM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtres sur la table de faits.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

Traduction automatique

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

a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **>Tâches**, puis ouvrez **Impact VM – ITOM – Collecte de données historiques**.

> **Important :**
> Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

- Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
- Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

c. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – ITOM.**
Il existe deux onglets : Mensuel - ITOM et Trimestriel - ITOM. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts ITOM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Analyse des performances et inclut des types d'artefacts.

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants. Pour configurer le processus, le type de groupe est la classification des groupes pour l'administration utilisateurs - Groupes.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.

Traduction automatique

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

Types d’artefacts de Performance/Platform Analytics (suite)

Type d'artefact	Description
Widgets	Configuration de la visualisation de l’interface utilisateur d’un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d’une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l’autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

Remarque :
Les fréquences de tous les indicateurs et sources d’indicateurs applicables sont passées de trimestrielles à mensuelles. Si ce n’est pas la première fois que vous utilisez ce pack de contenu, vous devez exécuter une tâche historique de base de référence (tâche de collecte de données) pour capturer les données historiques applicables. Les données historiques seront visualisées dans une prochaine amélioration du tableau de bord.

En outre, cette version de l’application de collecte de données ITOM s’appuie sur la gestion des licences de produit ITSM pour les mesures mises en évidence ci-dessous. Actuellement, la solution de contournement implique la mise à jour manuelle de ces mesures dans Impact.

L’application contient les artefacts suivants pour chacun des types d’artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre d'incidents fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre d'incidents L1 fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre d'incidents L2+ fermés ce mois
Automatisé	Impact VM - ITOM - Délai moyen de fermeture d'un incident (heures)
Automatisé	VM Impact - Incidents créés automatiquement ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombres d'alertes déclenchées de ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre d'événements virtuels ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombres d'alertes non secondaires de ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre de pannes non prévues ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - ITOM - Délai moyen de restauration - Pannes non planifiées (heures)
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre d'utilisateurs actifs
Automatisé	VM Impact - ITOM - Nombre d'agents de niveau 1
Automatisé	VM Impact - ITOM -# d’agents de niveau 2+
Formule	VM d'impact – ITOM – Ratio d'incidents fermés par agent de centre de services de niveau 1 ce mois–ci

Traduction automatique

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

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Formule	VM Impact – ITOM – Ratio d'incidents fermés par agent de centre de services de niveau 2+ ce mois–ci
Formule	VM Impact - % d'incidents créés automatiquement ce mois-ci
Formule	VM Impact - % de corrélation d'alertes de ce mois-ci
Manuel	VM Impact - Taux d'exécution mensuel des systèmes hérités ITOM
Travail de collecte de données	VM Impact - Collecte de données mensuelles
Widget	% d'incidents créés automatiquement
Widget	% de corrélation d'alertes
Widget	Délai moyen de fermeture d'un incident (heures)
Widget	Taux d'exécution des systèmes hérités ITOM
Widget	Délai moyen de restauration des pannes non planifiées (heures)
Widget	Nombre d'utilisateurs actifs
Widget	Nombre d'incidents fermés
Widget	Nombre d'incidents fermés au niveau 1
Widget	Nombre d'incidents de niveau 2+ fermés
Widget	Nombre total de pannes non prévues
Widget	Ratio d'incidents fermés par agent de niveau 2+
Widget	Ratio d'incidents fermés par agent de centre de services de niveau 1
Tableau de bord	VM Impact - ITOM
Type de groupe	Niveau 1
Type de groupe	Niveau 2+

Traduction automatique

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour RH

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données RH.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour RH
2. Configurer la collecte de données pour RH
3. Activer la collecte de données pour RH
4. Examiner les artefacts RH

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour RH

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

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

Avant de commencer

Les définitions de mesures de réussite RH dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

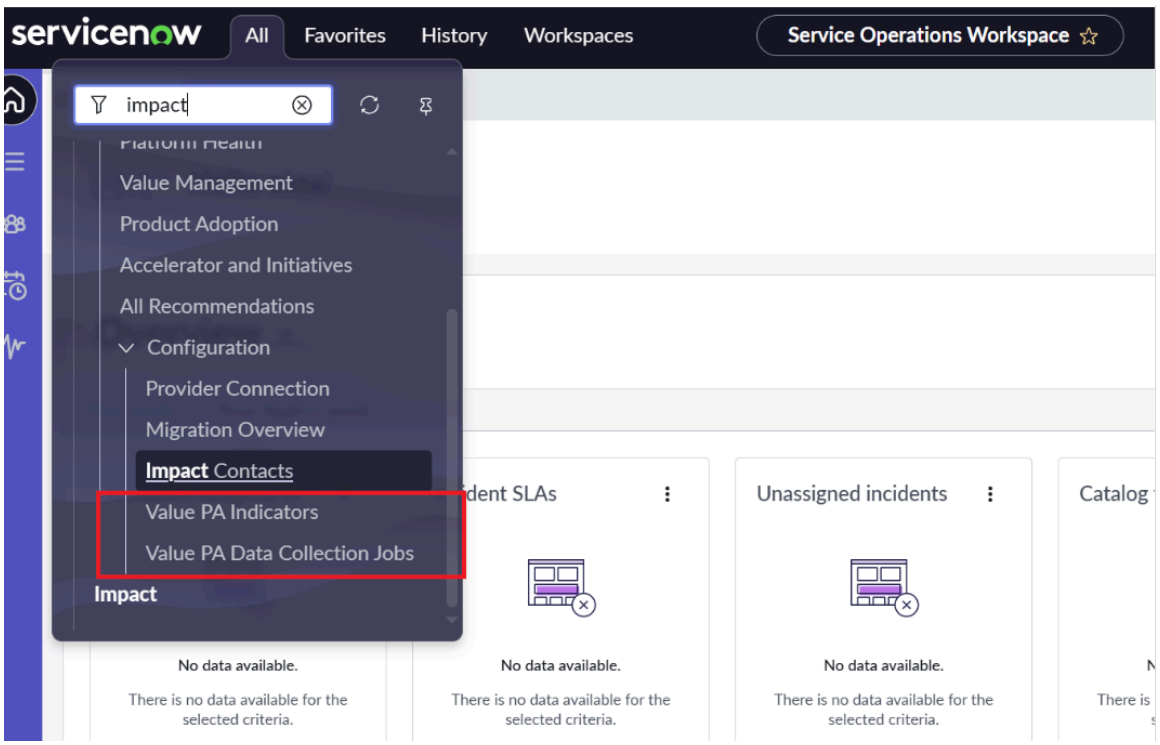
Les définitions de mesures de réussite RH dans cette application dépendent également des packs de contenu suivants de la boutique pour les définitions de service RH prédéfinies :

- Séparation : départ volontaire
- Départ : réduction des effectifs
- Départ – Départ involontaire
- Transferts d'employés

Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration** > **Valeur des travaux de collecte de données PA**.



3. Sélectionnez **les tâches de collecte de données PA de valeur**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - RH - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - RH - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Traduction automatique

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

Configurer la collecte de données pour RH

Configurez la collecte de données pour les RH.

Avant de commencer

Remarque :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, cette configuration ne doit être effectuée qu'une seule fois.

Vous devez déterminer quels groupes d'affectation sont exploités dans les workflows d'incidents, de changements et de demandes que vous considérez comme étant de niveau 1 et de niveau 2 :

- Niveau 1 : support de première ligne, le plus souvent votre ou vos groupes du service d'assistance/centre de services
- Niveau 2+ : support de deuxième et troisième ligne, il s'agit de vos équipes de spécialistes ainsi que des équipes de fournisseurs potentiels

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

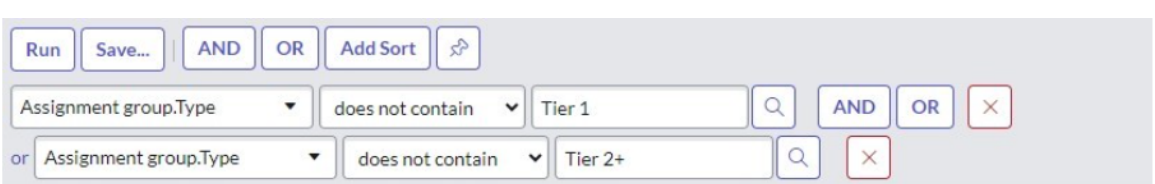
Procédure

1. Accédez au module **Groupes** dans Administration utilisateur.
2. Ouvrez les enregistrements de groupe à utiliser dans le processus d'incident en tant que groupe d'affectation.
3. Ajoutez l'un des types suivants à l'enregistrement :
   - Niveau 1
   - Niveau 2+

   Le type peut ne pas s'afficher par défaut sur le formulaire de groupe. Demandez à un administrateur système de rendre le champ visible sur le formulaire.
4. Ajoutez le type **de human_resources** à l'enregistrement pour le distinguer des autres groupes de hiérarchisation dans d'autres gammes de produits.
5. Mettez à jour l'enregistrement
6. Répétez ces étapes pour tous les groupes d'affectation potentiels.



7. Pour valider, exécutez une requête sur la table Ticket RH pour les groupes d'affectation qui ne sont toujours pas classifiés afin de valider que vous avez classé tous les groupes.



Traduction automatique

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

Si vos groupes d'affectation changent, vous devrez les reclasser.

8. Pour les problèmes où le champ Groupe d'affectation n'affiche pas les groupes de niveau 1 ou de niveau 2 dans les incidents, les changements ou les demandes, assurez-vous que le type ITIL est également ajouté au groupe :

   a. Accédez à la **Sécurité de système > utilisateurs et groupes > groupes**.

   b. Dans le champ Type, ajoutez ITIL.

   c. Enregistrez et mettez à jour le formulaire.

   d. Actualisez le formulaire d'incident, de changement ou de demande et vérifiez à nouveau le groupe d'affectation.
   Le groupe devrait maintenant apparaître.

9. Pour les indicateurs manuels, ajoutez un nouveau point de données tous les mois.
   Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution annuel des systèmes RH hérités, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

   Important :
   Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois.

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes RH hérités**.

   b. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour RH

Activez le pack de collecte de données pour RH après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – RH – Collecte de données mensuelles**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

> **Important :**
> Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – RH**.
   Il existe deux onglets : Mensuel – RH et Trimestriel – RH.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtre sur la table de faits.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **Impact VM – RH – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant que collecte de données historiques dans Performance/Platform Analytics s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – RH**.
   Il existe deux onglets : Mensuel - RH et Trimestriel - RH.

   d. Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts RH

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Analyse des performances.

Traduction automatique

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

Analyse des performances/de la plateforme

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants. Pour configurer le processus, le type de groupe est la classification des groupes pour l'administration utilisateurs - Groupes.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Remarque :
Les fréquences de tous les indicateurs et sources d'indicateurs applicables sont passées de trimestrielles à mensuelles. Si ce n'est pas la première fois que vous utilisez ce pack de contenu, vous devez exécuter une tâche historique de base de référence (tâche de collecte de données) pour capturer les données historiques applicables. Les données historiques seront visualisées dans une prochaine amélioration du tableau de bord.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Source de l'indicateur	VM Impact - Utilisateurs actifs
Source de l'indicateur	VM Impact - Employé intégré ce mois-ci
Source de l'indicateur	VM Impact - Tâches de cycle de vie RH fermées ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Tickets RH ouverts ce mois
Source de l'indicateur	VM Impact - Employé licencié ce mois-ci

Traduction automatique

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

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Source de l'indicateur	VM Impact - Membres du groupe
Source de l'indicateur	VM Impact - Tickets fermés ce mois
Automatisé	VM Impact -Tickets RH ouverts provenant d'appels téléphoniques
Automatisé	VM Impact - Nombre d'agents RH de niveau 2
Automatisé	VM Impact - Nombre d'agents RH de niveau 1
Automatisé	VM Impact - Nombre de tâches de transfert ce mois-ci
Automatisé	VM Impact – Nombre de tickets RH de niveau 2+ fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets RH de niveau 1 fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets d'événement de cycle de vie de transfert fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets d'événement de cycle de vie de gestion du départ fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de nouvelles embauches parties ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre de tâches d'intégration ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre de tâches de gestion du départ ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets RH ouverts ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets d'événement de cycle de vie d'intégration fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de tickets RH fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de nouvelles embauches ce mois-ci
Formule	VM Impact - Taux d’attrition des nouveaux employés de l’année 1 ce mois-ci
Formule	VM Impact - Ratio de tickets de niveau 2+ par agent de niveau 2+
Formule	VM Impact - Ratio de tickets de niveau 1 par agent de niveau 1
Formule	VM Impact - Nombre moyen d'activités par ticket de transfert ce mois-ci
Formule	VM Impact - Nombre moyen d'activités par ticket de gestion du départ ce mois-ci
Formule	VM Impact - Nombre moyen d'activités par ticket d'intégration ce mois-ci
Formule	VM Impact - % de tickets RH ouverts provenant d'appels téléphoniques ce mois-ci
Manuel	VM Impact - Taux d’exécution annuel des systèmes RH hérités
Travail de collecte de données	VM Impact - Collecte de données mensuelles
Widget	Ratio de tickets de niveau 2+ par agent de niveau 2+
Widget	Pourcentage de tickets RH provenant d'appels téléphoniques
Widget	Taux d'exécution annuel des systèmes RH hérités

Traduction automatique

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

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Widget	Nombre moyen d'activités par ticket de gestion du départ ce mois-ci
Widget	Nombre de tickets RH fermés ce mois
Widget	Taux d'attrition des employés au cours de la première année ce mois-ci
Widget	Nombre de tickets RH de niveau 1 fermés ce mois
Widget	Nombre moyen d'activités par ticket d'intégration ce mois-ci
Widget	Ratio de tickets T1 par agent de niveau 1
Widget	Nombre moyen d'activités par ticket de transfert ce mois-ci
Widget	Nombre de tickets RH de niveau 2 fermés ce mois
Tableau de bord	VM Impact - RH
Type de groupe	Niveau 1
Type de groupe	Niveau 2+

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SecOps

Installez et configurez le pack de contenu de collecte de données pour SecOps.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour SecOps
2. Configurer la collecte de données pour SecOps
3. Activer la collecte de données pour SecOps
4. Examiner les artefacts SecOps

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour SecOps

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

Avant de commencer

Les définitions de mesures de réussite SecOps dans cette application reposent sur d'autres applications. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

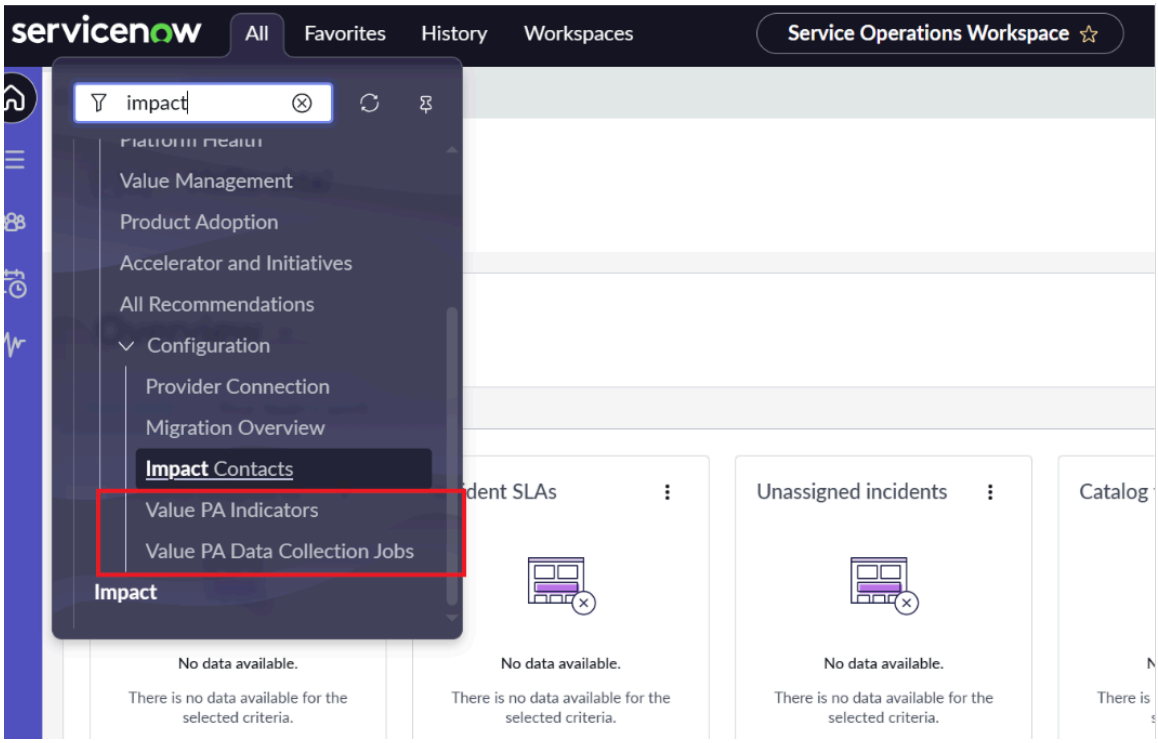
Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration** > **Valeur des travaux de collecte de données PA**.

Traduction automatique

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



3. Sélectionnez **les tâches de collecte de données PA de valeur**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - SecOps - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - SecOps - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour SecOps

Configurez la collecte de données pour SecOps.

Avant de commencer

Vous n'avez pas besoin d'affecter des types de groupes pour configurer la collecte de données pour SecOps, mais vous devez saisir des points de données manuels.

Pour les indicateurs manuels, vous devez ajouter un nouveau point de données tous les mois. Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur de taux d'exécution annuel de VM Impact - Legacy SecOps Systems, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

Important :
Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois.

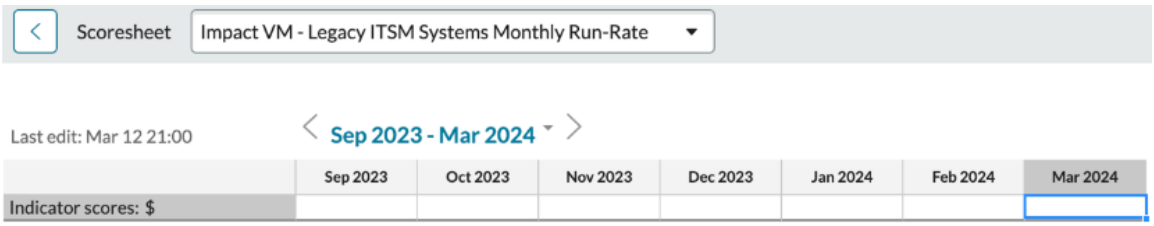
Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes SecOps**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour SecOps

Activez le pack de collecte de données pour SecOps après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – SecOps – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

Important :
Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – SecOps**.
   Il existe deux onglets : Mensuel – SecOps et Trimestriel – SecOps.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtre sur la table de faits.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **Impact VM – SecOps – Collecte de données historiques**.

Important :
Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

Traduction automatique

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

Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

- Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
- Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

c. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – SecOps**. Il existe deux onglets : Mensuel - SecOps et Trimestriel - SecOps.

(Optional) Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts SecOps

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Traduction automatique

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

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Travail de collecte de données	VM Impact - SecOps - Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact - SecOps - Collecte de données historiques mensuelles
Tableau de bord	VM Impact - SecOps
Widget	Ratio entre le nombre d'éléments vulnérables avec tâche de remédiation et l'équipe de vulnérabilité
Widget	Ratio d'éléments vulnérables fermés par rapport à la tâche de remédiation fermée
Widget	% de SI résolus par l'équipe de réponse SOC de niveau 1 par mois
Widget	Ratio d'incidents de sécurité traités au niveau 1 par rapport au nombre d'ETP de niveau 1 du SOC
Widget	Ratio d'incidents de sécurité traités au niveau 2+ par rapport au nombre d'ETP de niveau 2+ du SOC
Widget	% d'éléments vulnérables critiques non traités
Widget	Âge moyen des éléments vulnérables critiques fermés
Widget	% d'éléments vulnérables non critiques non traités
Widget	Âge moyen d'élément vulnérable non critique à la fermeture (jours) par mois
Widget	Délai moyen de fermeture SI (jours)
Formule	VM Impact - Ratio entre le nombre d'éléments vulnérables avec tâche de remédiation et la taille de l'équipe de vulnérabilité
Automatisé	VM Impact - Nombre d'éléments vulnérables avec tâche de remédiation ouverts ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre d'ETP de l'équipe de vulnérabilité
Formule	VM Impact - Ratio d'éléments vulnérables fermés par rapport à la tâche de remédiation fermée
Automatisé	VM Impact - Nombre d'éléments vulnérables fermés ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre de tâches de remédiation fermées ce mois
Formule	VM Impact - % d'incidents de sécurité résolus par les membres dédiés du SOC (premier niveau)
Automatisé	VM Impact - Nombre d'incidents de sécurité fermés par niveau 1 ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre d'incidents de sécurité fermés ce mois
Formule	VM Impact - Ratio du total des incidents de sécurité résolus au niveau 1 par rapport au nombre total d'équipes SOC de niveau 1
Automatisé	VM Impact - Nombre d'analyste SOC (niveau 1)

Traduction automatique

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

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Formule	VM Impact - Ratio du total des incidents de sécurité résolus au niveau 2+ par rapport au nombre total d'équipes SOC de niveau 2+
Automatisé	VM Impact - Nombre d'incidents de sécurité fermés par niveau 2+ ce mois
Automatisé	VM Impact - Nombre d'analyste SOC (niveau 2)
Formule	VM Impact : % d'éléments vulnérables critiques non traités
Automatisé	VM Impact - Nombre d'éléments vulnérables critiques ouverts ce mois-ci
Automatisé	VM d'impact - Nombre de vulnérabilité ouvert ce mois-ci
Formule	VM Impact - Âge moyen des éléments vulnérables critiques fermés
Automatisé	VM Impact - Temps pour fermer les éléments vulnérables critiques
Automatisé	VM Impact - Éléments vulnérables P1 - P2 ce mois
Formule	VM Impact : % d'éléments vulnérables non critiques non traités
Automatisé	VM Impact - Nombre d'éléments vulnérables non critiques ouverts ce mois-ci
Formule	VM Impact - Âge moyen des éléments vulnérables non critiques
Automatisé	VM Impact - Âge moyen des éléments vulnérables non critiques à la fermeture (jours)
Automatisé	VM Impact - Nombre d'éléments vulnérables non critiques (P3, P4, P5) ce mois-ci
Formule	VM Impact - Délai moyen de fermeture SI (jours)
Automatisé	VM Impact - Durée cumulée des incidents de sécurité fermés

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour SPM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour SPM.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour SPM
2. Configurer la collecte de données pour SPM
3. Activer la collecte de données pour SPM
4. Examiner les artefacts SPM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour SPM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

Traduction automatique

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

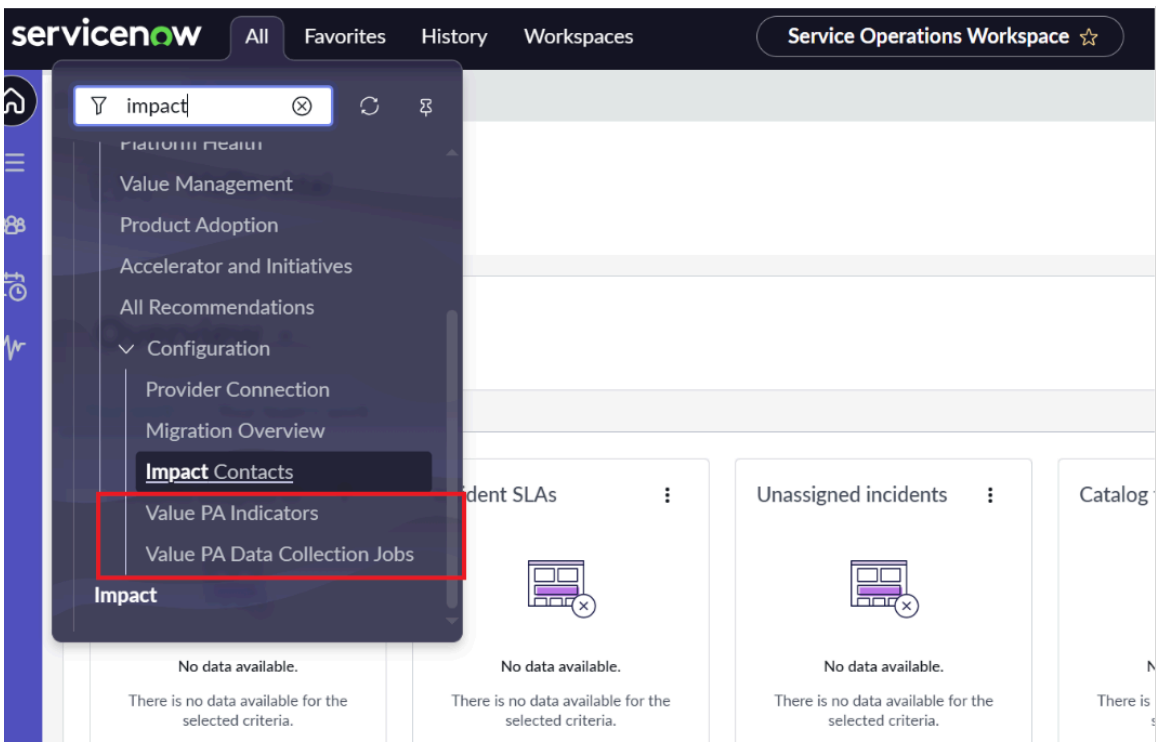
Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite SPM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Rôle requis : utilisateurs d'Impact

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration** > **Valeur des travaux de collecte de données PA**.



3. Sélectionnez **les tâches de collecte de données PA de valeur**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - SPM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - SPM - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d'extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

Examiner les artefacts SPM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants.

Traduction automatique

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

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Nom
Travail de collecte de données	VM Impact - SPM - Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact – SPM – Collecte de données historiques
Tableau de bord	VM Impact - SPM
Widget	% de projets terminés qui sont identifiés comme alignés sur la stratégie
Widget	Durée de cycle moyenne pour une demande approuvée (jours)
Widget	Durée moyenne du projet (semaines)
Widget	Budget réel du projet par rapport aux prévisions
Widget	Budget moyen sous gestion par PM
Widget	Effort total moyen requis par demande
Widget	% des dépenses de l'équipe de projet pour les tâches administratives
Widget	Bénéfices totaux des demandes de mise hors service/migration du système hérité
Widget	% de réalisation des bénéfices prévus ce mois-ci

Traduction automatique

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

Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Nom
Formule	VM Impact - % de projets terminés qui sont identifiés comme alignés sur la stratégie
Automatisé	VM Impact - Nombre de projets terminés ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre de projets terminés ce mois-ci avec les objectifs primaires attribués
Formule	VM Impact - Durée de cycle moyenne pour une demande approuvée (jours)
Automatisé	VM Impact – Âge total de la demande de projet ce mois–ci (jours)
Automatisé	VM Impact - Nombre total de demandes de projets ce mois-ci
Formule	VM Impact - Durée moyenne du projet (semaines)
Automatisé	VM Impact - Nombre total de projets terminés ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Somme des durées réelles des projets
Formule	VM Impact - Budget du projet réel/prévisions
Automatisé	VM Impact - Coût réel total pour les projets terminés ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Coût budgété total pour les projets terminés ce mois-ci
Formule	VM Impact - Budget moyen sous gestion par PM
Automatisé	VM Impact - Nombre de chefs de projets
Formule	VM Impact - Effort total moyen requis par demande
Automatisé	VM Impact - Nombre de demandes terminées ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Nombre total d'heures allouées pour toutes les demandes terminées
Manuel	VM Impact - % des dépenses de l'équipe de projet pour les tâches administratives
Manuel	VM Impact - Bénéfices totaux des demandes de mise hors service/ migration du système hérité
Formule	VM Impact - % de réalisation des bénéfices prévus ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Bénéficies réels totaux atteints pour les projets terminés ce mois-ci
Automatisé	VM Impact - Bénéfices prévus totaux atteints pour les projets terminés ce mois-ci

Configurer la collecte de données pour SPM

Configurez la collecte de données pour SPM.

Avant de commencer

Vous n'avez pas besoin d'affecter des types de groupe pour configurer la collecte de données pour SPM, mais vous devez saisir des points de données manuels.

Pour les indicateurs manuels, vous devez ajouter un nouveau point de données tous les mois. Par exemple, étant donné la nature fixe de l'indicateur Impact VM - Taux d'exécution

Traduction automatique

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

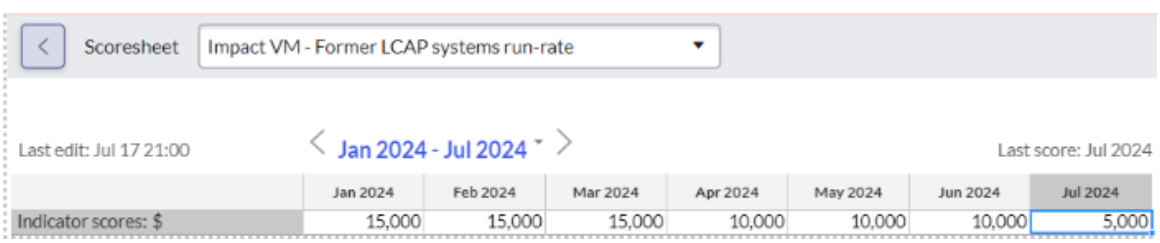
annuel des systèmes SPM hérités, vous n'avez besoin de saisir ce point de données qu'une seule fois.

Important :
Si vous ne disposez pas d'un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois

Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes SPM hérités**.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour SPM

Activez le pack de collecte de données pour SPM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – SPM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

Important :
Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – SPM**.
   Il y a deux onglets : Mensuel – SPM et Trimestriel – SPM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtre sur la table de faits.

Traduction automatique

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

6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – SPM – Collecte de données historiques**.

   > **Important :**
   > Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

   Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

   - Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
   - Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

   c. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **Impact VM – SPM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel - SPM et Trimestriel - SPM.

   (Optional) Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Pack de contenu pour la collecte de données de gestion des valeurs d'impact pour IRM

Installez et configurez le pack de contenu pour la collecte de données pour IRM.

Effectuez les étapes dans l'ordre suivant :

1. Installer le pack de collecte de données pour IRM
2. Configurer la collecte de données pour IRM
3. Activer la collecte de données pour IRM
4. Examiner les artefacts IRM

Vous pouvez également modifier la configuration à tout moment et gérer les personnalisations lorsque vous êtes prêt à effectuer la mise à niveau. Pour plus d'informations, consultez Modification de la configuration de la collecte de données et Mise à niveau du pack de contenu pour la collecte de données.

Installer le pack de collecte de données pour IRM

Pour activer le pack de collecte de données, vous devez installer les modules d'extension dépendants et activer les travaux de collecte de données.

Avant de commencer

Les définitions des mesures de réussite IRM dans cette application reposent sur une autre application. Assurez-vous que les modules d'extension requis sont installés, s'ils ne sont pas déjà installés. Pour plus d'informations, consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d'extension dépendants.

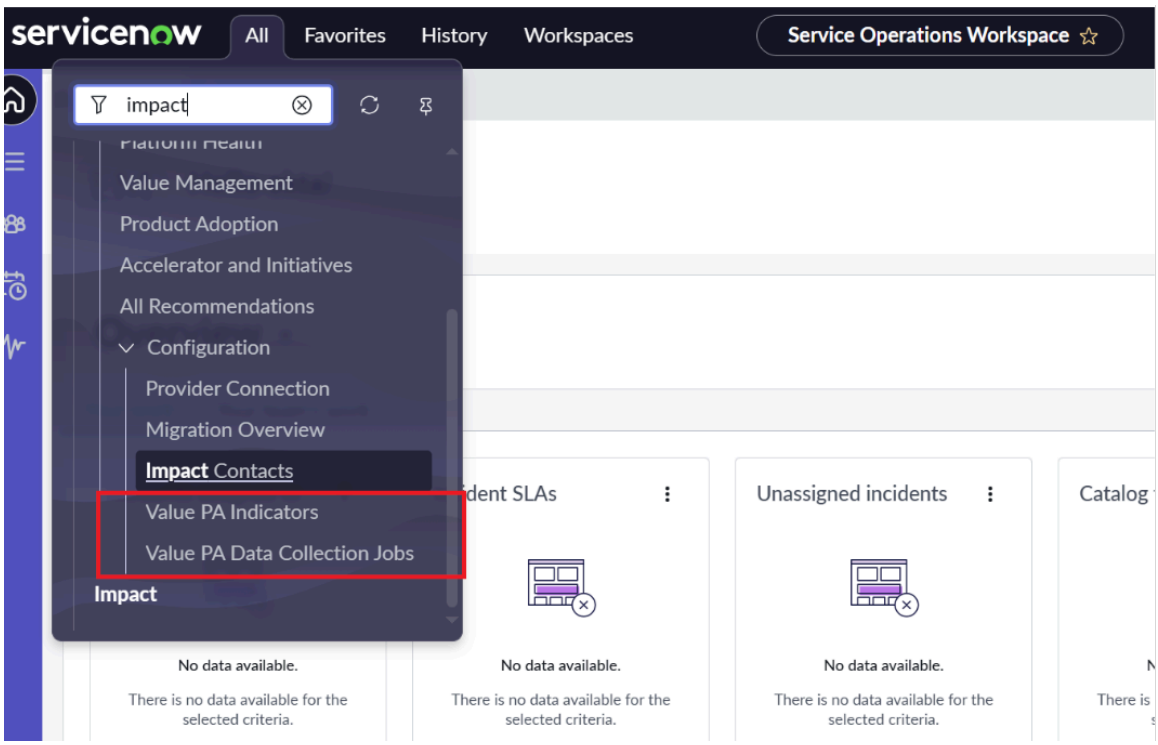
Traduction automatique

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

Rôle requis : utilisateurs d’Impact

Procédure

1. Accédez à l’espace de travail Impact sur votre instance.
2. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration** > **Valeur des travaux de collecte de données PA**.



3. Sélectionnez **les tâches de collecte de données PA de valeur**.
4. Recherchez et sélectionnez les éléments suivants :
   - **VM Impact - IRM - Collecte de données mensuelles**
   - **VM Impact - IRM - Collecte de données historiques**

   Si vous rencontrez des difficultés pour trouver les tâches de collecte de données, vérifiez si les modules d’extension dépendants de la collecte de données requis sont correctement installés. Consultez Installer le pack de contenu pour la collecte de données Modules d’extension dépendants.

Configurer la collecte de données pour IRM

Configurez la collecte de données pour IRM.

Avant de commencer

Pour les indicateurs manuels, vous devez ajouter un nouveau point de données tous les mois. Par exemple, étant donné la nature fixe de l’indicateur Impact VM - Taux d’exécution annuel des systèmes IRM hérités, vous n’avez besoin de saisir ce point de données qu’une seule fois.

Important :
Si vous ne disposez pas d’un accès complet à Performance/Platform Analytics via un abonnement Pro ou Enterprise, vous devez saisir ce point de données tous les mois

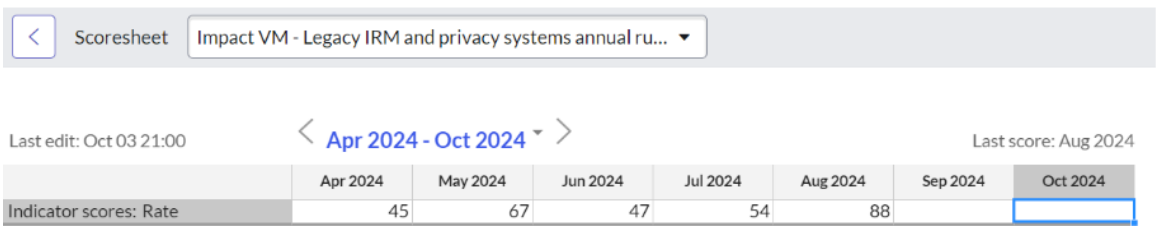
Rôle requis : admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Performance/PlatformAnalytics** > **Feuille des scores**, puis sélectionnez **VM Impact - Taux d'exécution annuel des systèmes IRM** hérités.
2. Saisissez le point de données dans la cellule du mois concerné.



Activer la collecte de données pour IRM

Activez le pack de collecte de données pour IRM après l'avoir activé et configuré.

Avant de commencer

La collecte de données mensuelle dans Performance/Performance Analytics s'exécute selon un calendrier.

Important :
Pour que la collecte de données soit opérationnelle, n'effectuez la configuration mensuelle qu'une seule fois.

Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_data_collector

Procédure

1. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – IRM – Collecte de données mensuelle**.
2. Sélectionnez **Actif**, puis mettez à jour l'enregistrement.

Important :
Pour l'exécution mensuelle de la tâche, vous ne devez pas modifier le jour (du mois) et l'heure (du jour) de la tâche. L'heure de la journée est déterminée en fonction du fuseau horaire du système. Vous devez conserver le calendrier par défaut, car il fonctionne mieux avec les fréquences actuelles des indicateurs.

3. Pour effectuer une version d'essai de la collecte de données mensuelle, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – IRM**.
   Il existe deux onglets : Mensuel – IRM et Trimestriel – IRM.
5. **Facultatif :** Pour valider les scores sur le tableau de bord, comparez-les avec les nombres que vous obtenez en appliquant les mêmes conditions de filtre sur la table de faits.
6. **Facultatif :** Pour exécuter des tâches historiques, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Analyse des performances/de la plateforme** > **Collecteur de données** > **Tâches**, puis ouvrez **VM Impact – IRM – Collecte de données historiques**.

Important :
Ne sélectionnez PAS Actif en tant qu'historique La collecte de données dans Analyse des performances/de la plateforme s'exécute sur demande.

Traduction automatique

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

Pour l'exécution de la tâche historique, ajustez les mois de début relatif en fonction des données disponibles.

- Si vous ne disposez pas d'une version complète de Performance/Platform Analytics, les données historiques ne seront pas capturées au-delà de 180 jours à compter de la date d'exécution de la tâche.
- Si vous disposez de la version complète d'Analyse des performances/de la plateforme, vous pouvez modifier la date de début relative pour une période plus longue que 6 mois. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur Début relatif d'il y a 6 mois à il y a 12 mois.

b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche de collecte de données historiques.

c. Accédez à la **Platform Analytics** > **Tableau de bord**, puis ouvrez **VM Impact – IRM**.
Il existe deux onglets : Mensuel - IRM et Trimestriel - IRM.

(Optional) Pour valider les données historiques pour un indicateur spécifique, sélectionnez le widget sur le tableau de bord.

Examiner les artefacts IRM

L'application Collecte de données contient une structure de mesures de données prédéfinie pour l'application ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Le pack de contenu est fourni avec les types d'artefacts suivants.

Types d'artefacts de Performance/Platform Analytics

Type d'artefact	Description
Source de l'indicateur	Capture les ensembles de données de base et les valide dans la mémoire de travail de la plateforme pour fournir la base des calculs. C'est ce qu'on appelle aussi un cube de données.
Indicateur automatisé	Définition de calcul de base sur l'ensemble de données source de l'indicateur, éventuellement avec des conditions de filtre supplémentaires que vous appliquez avant d'effectuer le calcul.
Indicateur manuel	Mesure pour laquelle il n'existe aucun ensemble de données dans la plateforme. Vous devez ajouter manuellement un point de données.
Indicateur de formule	Un calcul plus complet, comme les calculs de % et de ratios qui nécessitent plusieurs points de données d'indicateur automatisés pour le calcul.
Travaux de collecte de données	Calendrier d'exécution de la collecte de données automatisée.
Widgets	Configuration de la visualisation de l'interface utilisateur d'un indicateur.
Tableau de bord	Affichage d'une collection de widgets sur un volet. Ce tableau de bord contient deux onglets. Un onglet contient des widgets affichant des valeurs trimestrielles, et l'autre contient des widgets affichant des valeurs mensuelles.

Traduction automatique

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

Artefacts par type

L'application contient les artefacts suivants pour chacun des types d'artefacts spécifiés ci-dessus.

Artefacts par type

Type d'artefact	Description
Travail de collecte de données	VM Impact – IRM – Collecte de données mensuelles
Travail de collecte de données	VM Impact – IRM – Collecte de données historiques
Tableau de bord	VM Impact - IRM
Widget	# d'employés : # d'ETP de l'équipe d'audit interne
Widget	# de contrôles : # d'ETP des gestionnaires des risques (IT, Ent Op)
Widget	# d'événements à risque majeur
Widget	Perte moyenne par événement à risque majeur
Widget	Perte moyenne par événement à risque mineur
Widget	Temps moyen passé par contrôle et par an (heures)
Widget	# de contrôles liés à la confidentialité : # d'ETP de l'équipe de confidentialité
Widget	# d'événements à risque mineur
Widget	Dépenses de gestion des risques externalisées en % des dépenses moyennes de gestion des risques
Widget	Taux d'exécution annuel des systèmes de confidentialité et IRM hérités
Formule	VM Impact - Ratio du nombre d'employés : nombre d'ETP de l'équipe d'audit interne
Automatisé	VM Impact - Nombre d'ETP de l'équipe d'audit interne
Automatisé	VM Impact - Nombre d'employés
Formule	VM Impact - Rapport entre le nombre total de contrôles et le nombre d'ETP des gestionnaires des risques
Automatisé	VM Impact - Nombre d'ETP des gestionnaires des risques
Automatisé	VM Impact - Nombre de contrôles liés à la confidentialité
Automatisé	VM Impact - Nombre d'événements à risque majeur
Formule	VM Impact - Réduction des pertes moyennes par événement à risque majeur
Automatisé	VM Impact - Perte brute de l'événement à risque majeur
Automatisé	VM Impact - Nombre d'événements à risque majeur
Formule	VM Impact - Réduction des pertes moyennes par événement à risque mineur
Automatisé	VM Impact - Perte brute pour événement à risque mineur
Automatisé	VM Impact - # d'événement à risque mineur
Formule	VM Impact - Temps moyen passé par contrôle et par an (heures)

Traduction automatique

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

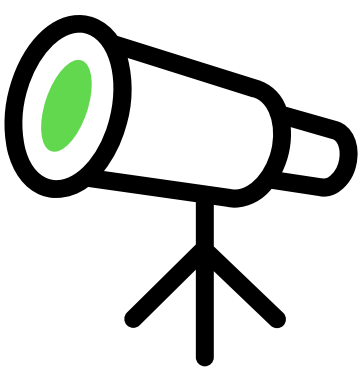
Artefacts par type (suite)

Type d'artefact	Description
Automatisé	VM Impact - Nombre total de contrôles
Manuel	VM Impact - Temps total passé par an (heures)
Formule	VM Impact - Ratio du nombre de contrôles liés à la confidentialité : nombre d'ETP de l'équipe de confidentialité
Automatisé	VM Impact - Nombre de contrôles liés à la confidentialité
Automatisé	VM Impact - Nombre d'ETP de l'équipe de confidentialité
Automatisé	VM Impact - Nombre d'événements à risque mineur
Manuel	Dépenses de gestion des risques externalisées en % des dépenses moyennes de gestion des risques
Manuel	Taux d’exécution annuel des systèmes de confidentialité et IRM hérités

Adoption des produits

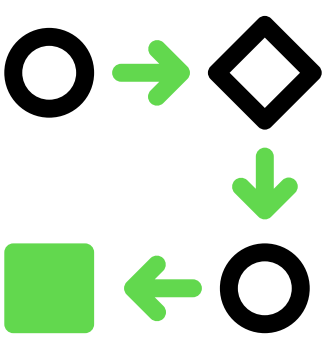
Affichez vos options, vos feuilles de route d’adoption de produits et vos abonnements pour votre instance ServiceNow.

Cartes d’options



Affichez le paysage complet de vos produits ServiceNow sous licence et l’état de leur utilisation.

Feuilles de route pour l’adoption des produits



Affichez une séquence d’implémentation recommandée pour votre Options de ServiceNow AI Platform.

Abonnements



Affichez la liste de tous les abonnements ServiceNow et le montant d’achat auquel vous avez droit.

Cartes d’options

Consultez les applications ou les capacités à votre disposition pour atteindre vos objectifs.

Traduction automatique

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

Vue d’ensemble des cartes d’options

Les cartes d’options offrent aux clients transparence et clarté dans votre ServiceNow plateforme grâce à une liste complète des produits et des fonctionnalités que vous avez achetés. Des descriptions de ces capacités sont fournies et peuvent être approfondies pour explorer des informations supplémentaires à leur sujet.

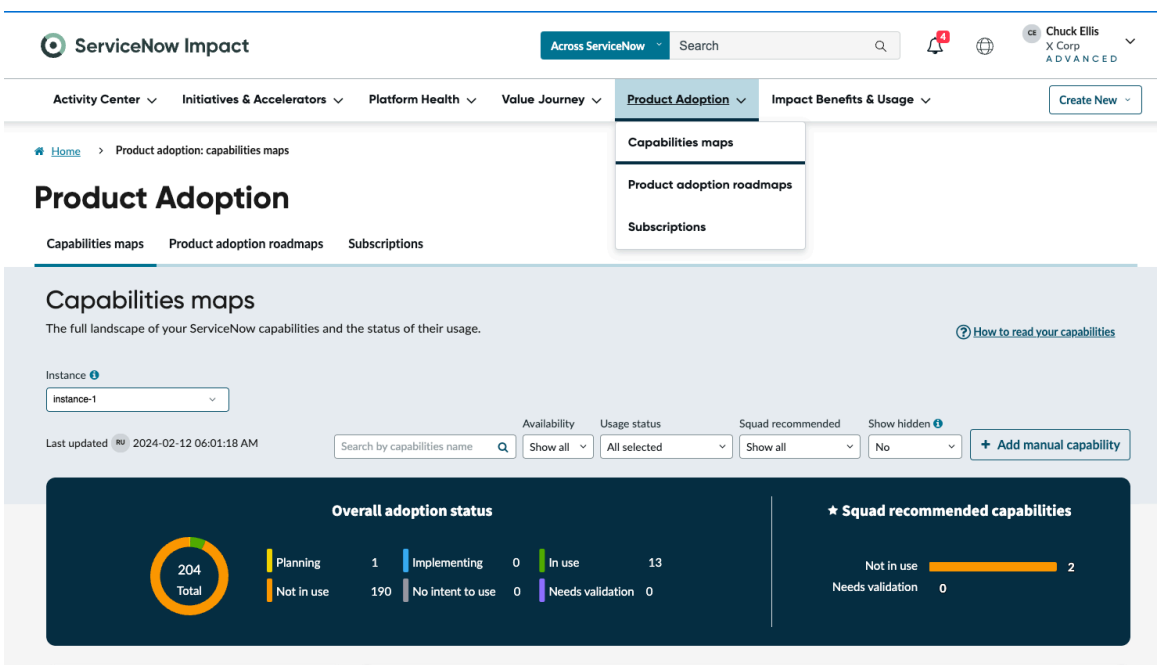
Vous obtenez des cartes d’options distinctes pour chaque instance, car lorsqu’il existe plusieurs instances, une carte d’options est générée pour chacune d’elles.

L’état des options peut être géré pour identifier celles qui sont utilisées, celles qui ne le sont pas, celles qui sont planifiées et celles qui sont en cours d’implémentation. En outre, vous verrez également des recommandations de votre équipe Impact que vous pouvez envisager de mettre en œuvre.

Remarque :
Si un groupe de personnes concernées a été activé, la carte des options affiche uniquement les instances associées à un groupe de personnes concernées. Si une instance ne figure pas sur la carte des options, confirmez qu’elle est associée à un groupe de personnes concernées. Voir Vues de groupes pour plus d’informations sur les groupes d’intervenants.

Page d'accueil

Les cartes **d’options** sont disponibles dans Impact à partir du menu Adoption du produit. Les cartes d’options fournissent un point de référence pour les applications auxquelles vous avez droit.



Si vous disposez de plusieurs instances, sélectionnez-en une dans le menu déroulant de sélection. Les informations récapitulatives affichées se rapportent à l’instance sélectionnée.

Sur les cartes d’options, consultez la liste complète des applications et un résumé des options en fonction des filtres que vous sélectionnez. Lorsque vous modifiez les options de filtre, les données affichées sur la carte sont mises à jour en conséquence.

Les filtres disponibles sont les suivants :

Traduction automatique

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

- Nom : filtrez par noms d'options.
- Disponibilité : consultez toutes les capacités, ou uniquement celles qui sont disponibles avec ou non avec licences, pour votre instance.
- Statut d'utilisation : filtre en fonction de l'état d'utilisation des options. Vous pouvez choisir un ou plusieurs états à afficher à la fois.
- Équipe recommandée : affichez toutes les capacités, ou uniquement celles recommandées par votre équipe.
- Afficher masqué : sélectionnez **Non** si vous ne souhaitez pas afficher les options masquées dans cette carte des options. Sélectionnez **Oui** si vous souhaitez accéder à la liste des options masquées.
- Créez une initiative à partir d'une capacité spécifique pour intégrer l'adoption du produit et la feuille de route de l'initiative.
- Démarrez une initiative à partir de n'importe quelle capacité individuelle où vous pouvez enregistrer et suivre toutes vos activités en vue de l'implémentation. Une fois créée, l'initiative sera référencée dans les détails de la capacité et la feuille de route de l'initiative.

Gérer les cartes des options

Gérez l'état d'utilisation des options et la façon dont elles sont utilisées dans votre instance. Les informations contenues dans les champs d'état des options alimentent la barre de résumé des cartes d'options.

Avant de commencer

Vous pouvez afficher et mettre à jour les états des options qui peuvent être utilisées dans votre instance, ainsi que masquer et afficher des options. Aucun rôle spécifique n'est requis pour afficher les cartes d'options.

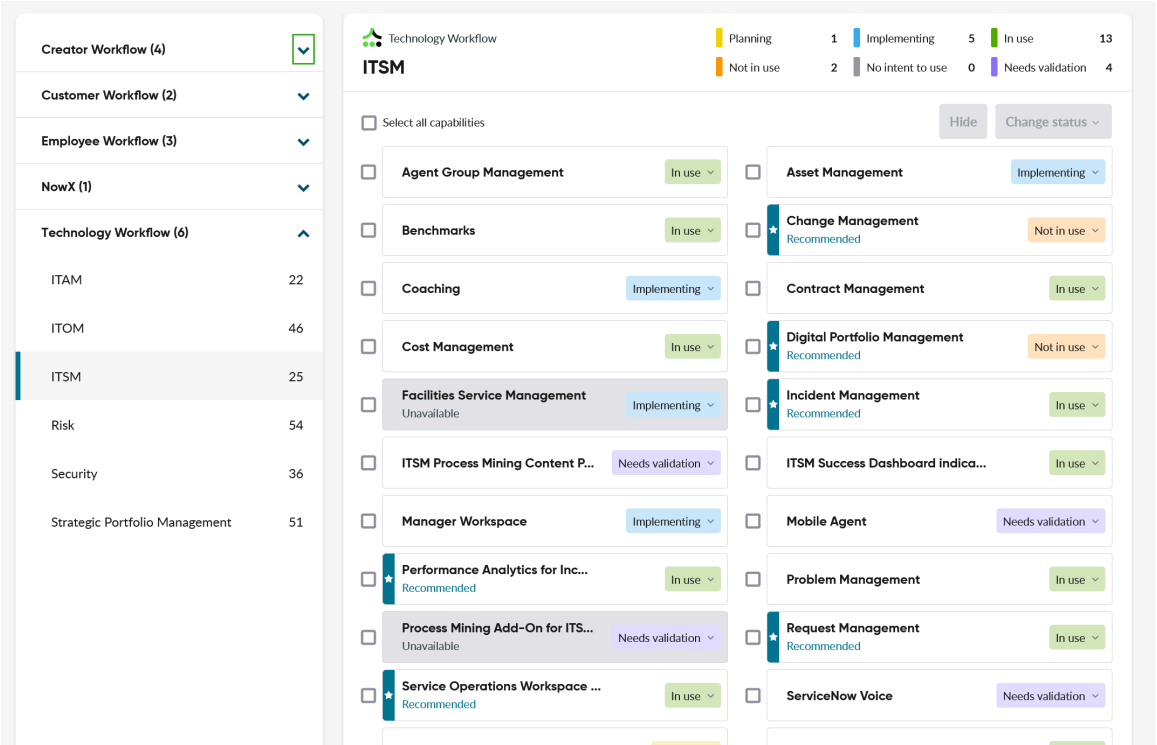
Rôle requis : propriétaire de la plateforme, administrateur d'Impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Adoption des produits** > **Cartes d'options**.
2. Sélectionnez une instance s'il existe plusieurs instances disponibles.
3. Sélectionnez un produit parmi les workflows disponibles dans le menu de navigation de gauche.
   Toutes les options du workflow et du produit sélectionnés sont affichées dans un tableau avec des indicateurs d'état à code couleur.

Traduction automatique

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



4. Mettez à jour l’état d’une ou de plusieurs options.

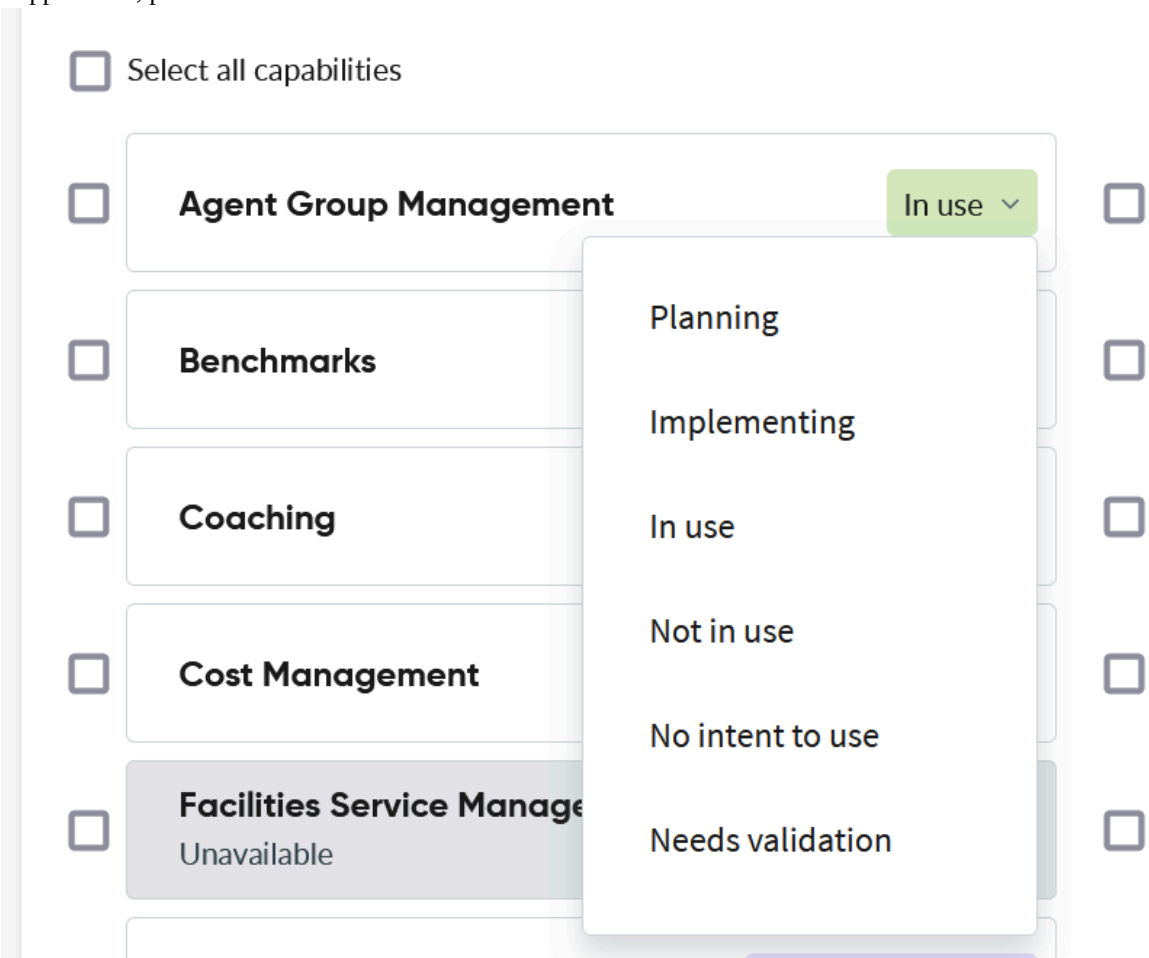
États des cartes d’options

Statut	Description
Planification	La demande est en cours d’évaluation et des plans de licence et de mise en œuvre sont en cours.
Implémentation	L’application est sous licence et est en cours d’implémentation et de configuration pour le déploiement.
En cours d'utilisation	L’application a été entièrement implémentée et est utilisée par les utilisateurs licenciés.
Non utilisé	L’application est entièrement implémentée et sous licence, mais aucun utilisateur n’utilise actuellement l’application.
Aucune intention d'utilisation	L’application ne sera pas concédée sous licence ni implémentée.
Validation requise	L’application est sous licence, mais l’implémentation est incomplète. Une assistance supplémentaire est nécessaire pour le déploiement auprès des équipes.

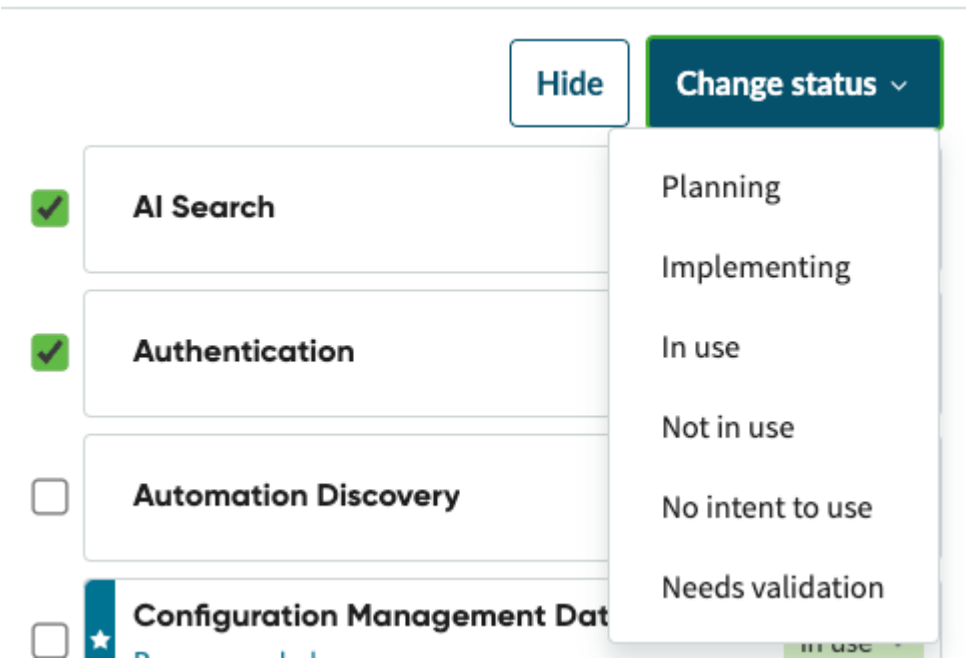
Traduction automatique

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

a. Mettre à jour un état unique : sélectionnez un état dans l'indicateur d'état à code couleur sur la vignette de l'application, puis sélectionnez un état dans la liste déroulante.



b. Mise à jour en bloc : cochez la case correspondant à plusieurs options, puis sélectionnez un état à partir du bouton **État des changements** .



Traduction automatique

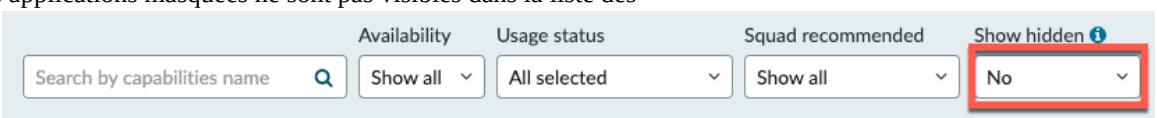
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

L’état est automatiquement actualisé pour les options sélectionnées.

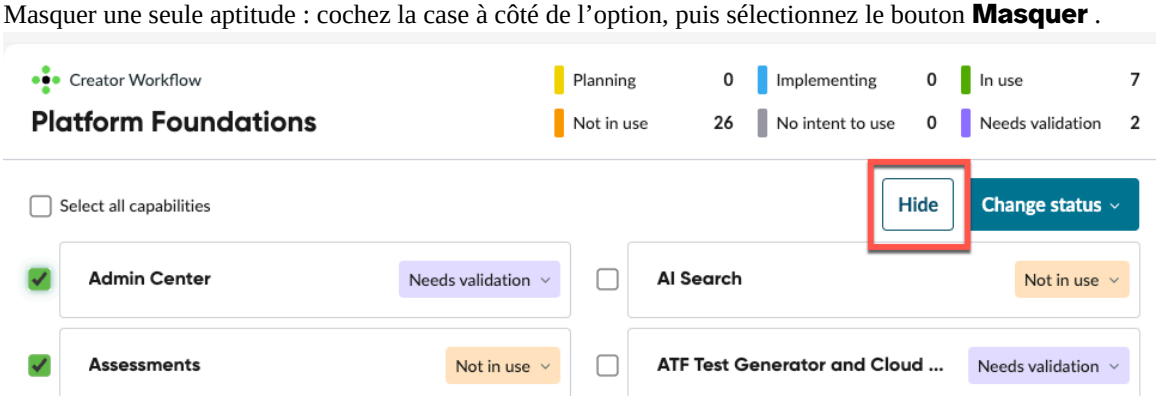
c. Tout mettre à jour : cochez la case **Sélectionner toutes les options**, puis sélectionnez un état à partir du bouton **Modifier l’état** .

Masquer et afficher les options.

5. Facultatif : Masquez une option de la carte des options dans une instance. Lorsque vous définissez la carte des options **Afficher** le filtre masqué sur **Non**, les applications masquées ne sont pas visibles dans la liste des applications.

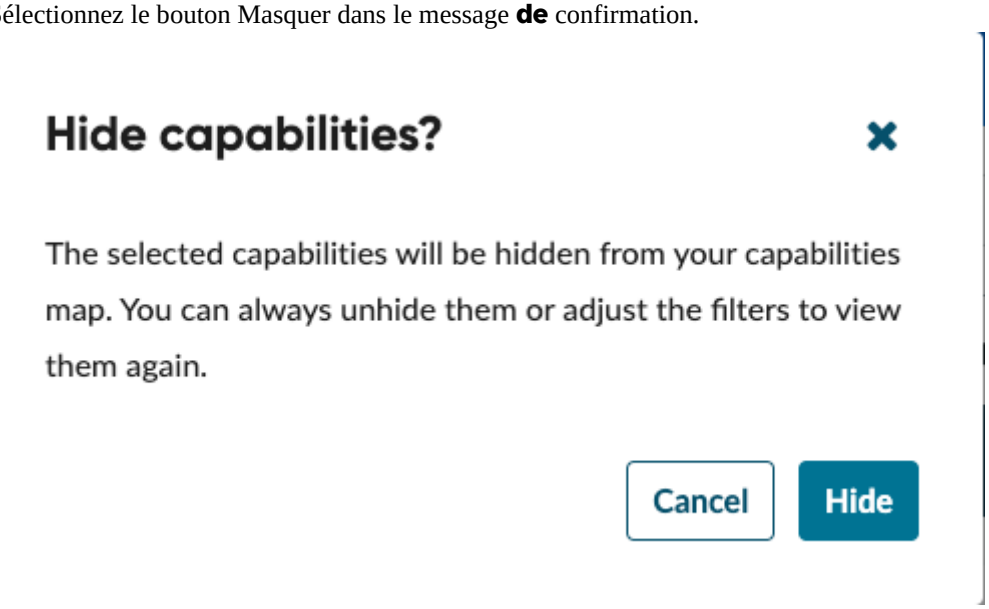


a. Masquer une seule aptitude : cochez la case à côté de l’option, puis sélectionnez le bouton **Masquer** .



b. Masquer en bloc : cochez la case correspondant à plusieurs options, puis sélectionnez le bouton **Masquer** .

6. Sélectionnez le bouton Masquer dans le message **de** confirmation.



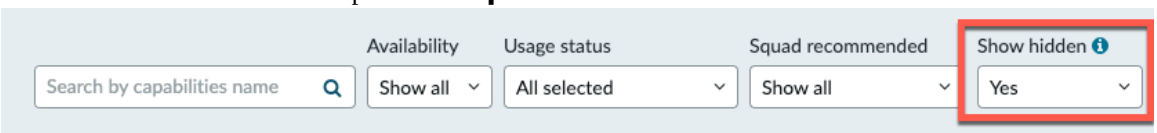
Les applications sélectionnées ne s’affichent pas lorsque la valeur Afficher le filtre **masqué** est définie sur **Non**.

7. Facultatif : Affichez les options afin qu’elles s’affichent dans la carte des options lorsque **l’option Afficher** le filtre masqué est définie sur **Non**.

Traduction automatique

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

a. Définissez le filtre Afficher les options **masquées** sur **Oui**.



Les tuiles d'options masquées s'affichent dans la liste des applications.

b. Afficher une seule option : cochez la case à côté de l'autorisation, puis sélectionnez le bouton **Afficher** .

c. Afficher en bloc : cochez la case correspondant à plusieurs options, puis sélectionnez le bouton **Afficher** . Les applications précédemment masquées s'affichent dans la carte des options. Lorsque vous définissez la carte des options **Afficher** le filtre masqué sur **Non**, ces applications sont visibles dans la liste des applications.

Feuilles de route pour l'adoption des produits

Accédez à la fonctionnalité **Feuilles de route d'adoption** de produit (PAR) pour afficher une séquence d'implémentation admise pour vos capacités. La séquence d'implémentation est organisée en phases spécifiques pour une implémentation optimale.

Vue d'ensemble PAR

La feuille de route d'adoption du produit n'était initialement disponible que pour les clients d'Impact Advanced et de Total. Dans la version Yokohama, la fonctionnalité de feuille de route pour l'adoption du produit est également disponible pour les clients guidés par Impact.

Vous pouvez créer une feuille de route d'adoption de produit à l'aide de modèles prédéfinis alignés sur les besoins et les produits de votre entreprise.

En tant que client avancé ou total, votre équipe Impact collabore avec vous pour déterminer la séquence de mise en œuvre optimale adaptée aux besoins uniques de votre entreprise. Avant de créer un PAR, une carte d'aptitude doit être publiée pour cette instance. Consultez la section Cartes d'options pour en savoir plus sur les cartes d'aptitudes. Dès que votre équipe Impact crée votre PAR, vous recevez une notification.

Vous pouvez accéder à vos feuilles de route créées en sélectionnant **Feuilles de route pour l'adoption du produit** dans le menu Adoption du **produit** sur la page d'accueil d'Impact.

Remarque :
Plusieurs utilisateurs peuvent afficher la feuille de route en même temps. Cependant, une seule personne peut le modifier à la fois.

Cas d'utilisation

Vous pouvez explorer votre feuille de route plus en détail et la modifier de la manière suivante :

- Sélectionnez une carte d'option pour afficher plus de détails, y compris les conseils d'adoption.
- Ajouter ou supprimer des phases.
- Gérez les options de chaque phase.
- Reliez les options aux objectifs.

Traduction automatique

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

Créer et publier une feuille de route pour l'adoption du produit

Créez une feuille de route d'adoption de produit (PAR) en un seul clic en sélectionnant le modèle qui prend le mieux en charge votre résultat commercial spécifique.

Avant de commencer

Créez une feuille de route pour l'adoption d'un produit à l'aide d'un modèle prédéfini contenant des informations basées sur les directives d'adoption ServiceNow ou manuellement à l'aide d'une vue de feuille de route vide et en y ajoutant des options. Vous pouvez également filtrer la liste des feuilles de route d'adoption de produits existantes en sélectionnant l'instance requise dans le filtre.

Vous pouvez explorer davantage votre feuille de route et l'utiliser pour :

- Évaluez les options actuellement en **cours de planification**, **d'implémentation**, **en cours d'utilisation**, non **utilisées**, **aucune intention d'utilisation** et **nécessitant une validation**. Ajoutez ou supprimez des options selon vos besoins pour vous aligner sur les résultats business spécifiques à votre organisation.
- Affichez les notes de phase pour une capacité permettant de comprendre les conditions requises, de planifier la formation et les considérations supplémentaires relatives à l'implémentation pour cette capacité et cette phase spécifique.
- Filtrez la liste des feuilles de route d'adoption de produits existantes en sélectionnant l'instance requise dans le filtre.
- Démarrez une initiative à partir d'une capacité individuelle pour enregistrer et suivre vos activités en vue de son implémentation. La référence de l'initiative créée est disponible dans les détails de l'option et la feuille de route des initiatives.

Rôle requis : administrateur d'Impact, Propriétaire de la plateforme, Propriétaire du portefeuille d'Impact et Directeur d'Impact.

Procédure

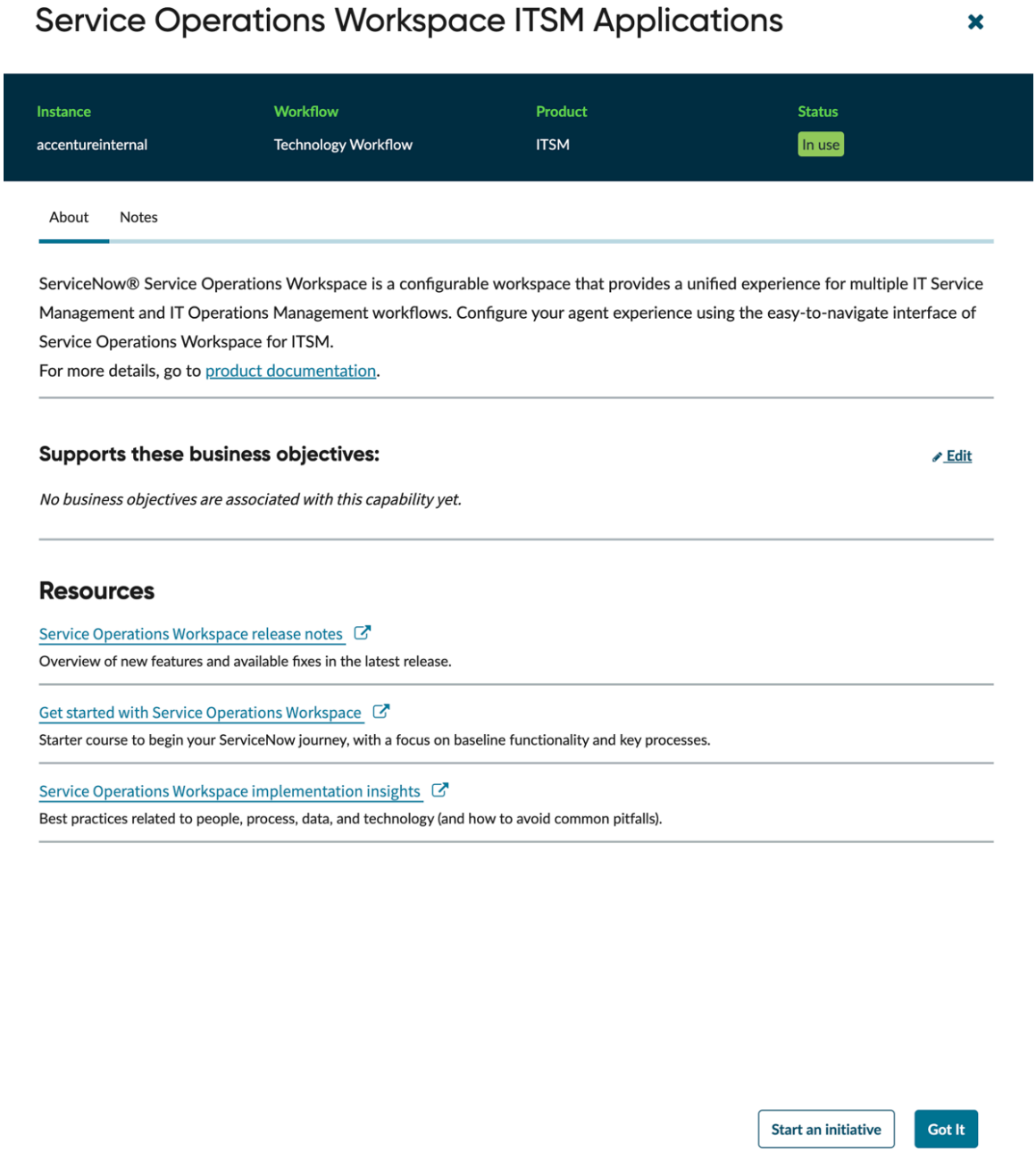
1. Accédez à la **Impact** > **Adoption du produit** > **Feuilles de route pour l'adoption des produits**.
2. Sélectionnez **Créer une feuille de route pour l'adoption du produit**.
3. Sélectionnez une instance s'il existe plusieurs instances disponibles.
4. Entrez le **propriétaire**.
5. Dans **Comment voulez-vous démarrer ?**, effectuez l'une des actions suivantes.

6. Sélectionnez une aptitude pour en afficher les détails et pour afficher ou modifier les notes au niveau de la phase.

   a. Sélectionnez **Notes** pour afficher les notes statiques et spécifiques à une phase d'une fonctionnalité. Vous pouvez afficher les sections de notes statiques et spécifiques à une phase sous **Notes**. Les notes statiques s'affichent pour l'option sélectionnée, quelle que soit la phase dans laquelle elles sont ajoutées.

Traduction automatique

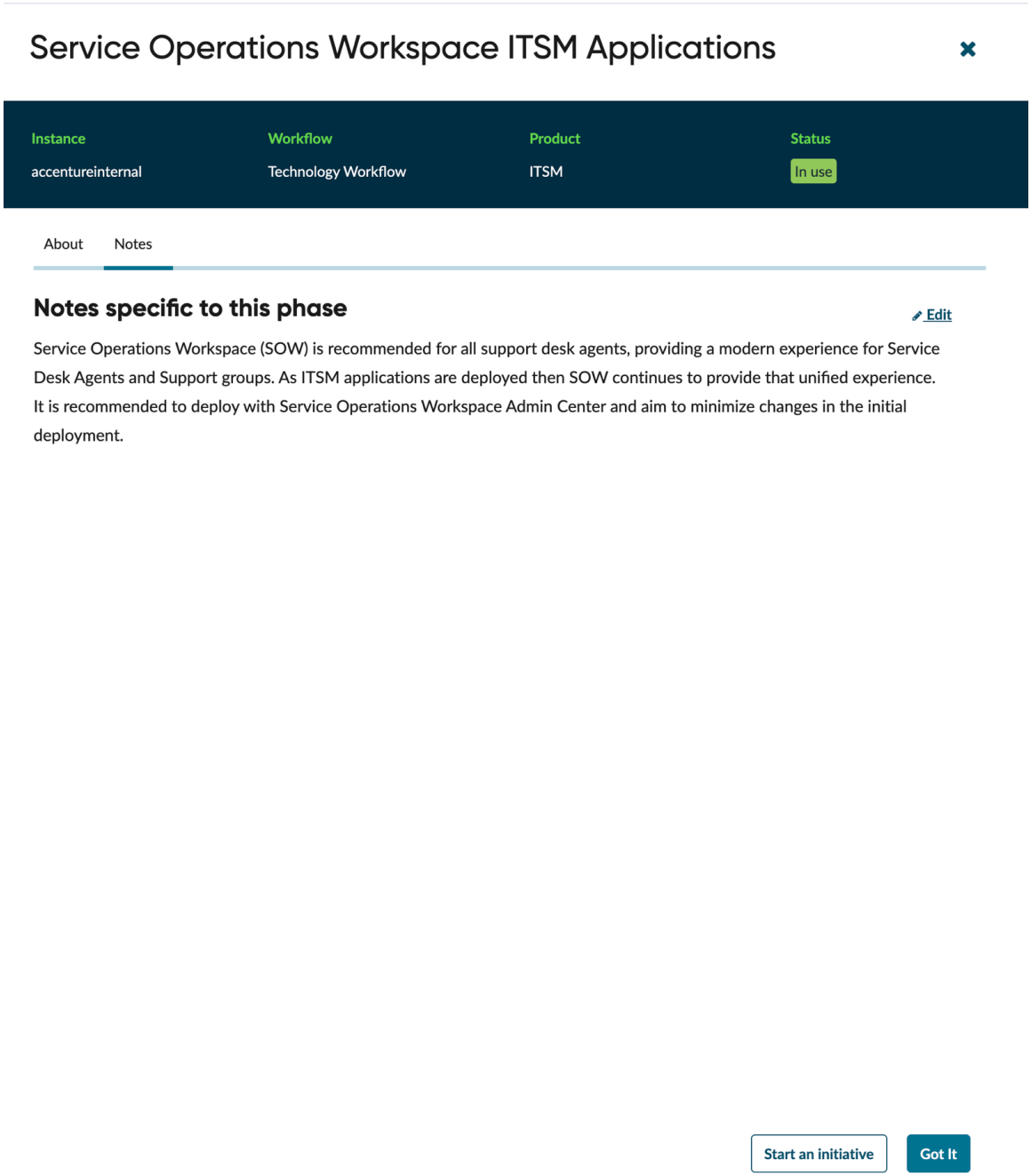
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Traduction automatique

b. Sélectionnez **Notes spécifiques à cette phase** pour afficher des informations supplémentaires adaptées à l'option et à la phase, y compris les prérequis, les fonctionnalités, la formation et les activités prévues.
Vous trouverez des ressources liées à l'adoption de la fonctionnalité sous **Ressources associées**.

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

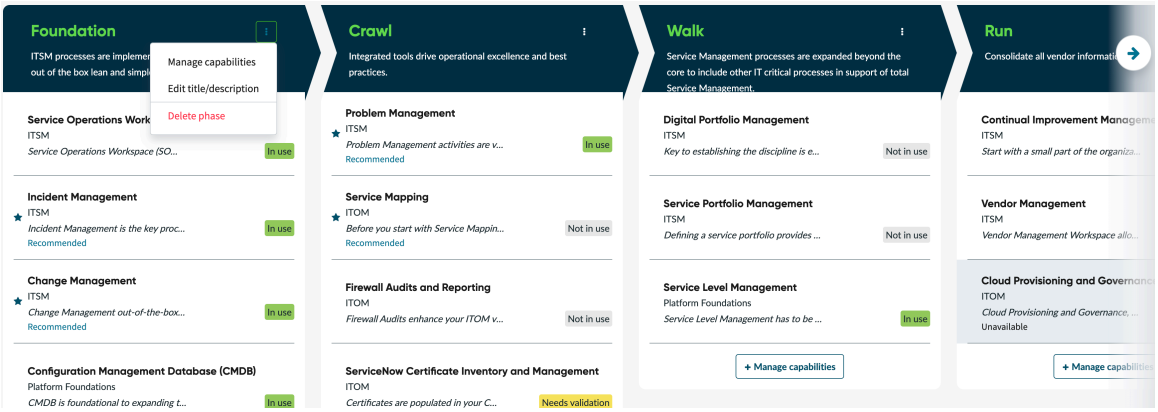


Traduction automatique

c. Sélectionnez **Démarrer une initiative** pour créer une initiative spécifique à cette fonctionnalité.

7. Sélectionnez **Modifier les détails** de la feuille de route pour modifier le nom, la description et le propriétaire de la carte.
8. Sélectionnez **Gérer les options** d'une phase pour ajouter ou supprimer des options.
9. Sélectionnez l'icône représentant des points de suspension pour modifier une phase et procédez comme suit.
   a. Pour supprimer une phase, sélectionnez **Supprimer la phase**.
   b. Pour modifier les titres et les descriptions des **phases, sélectionnez Modifier les titres/ descriptions**.

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



10. Sélectionnez **Publier**.
    La feuille de route d'adoption du produit est publiée et est disponible pour les autres membres de votre compte et l'équipe Impact.

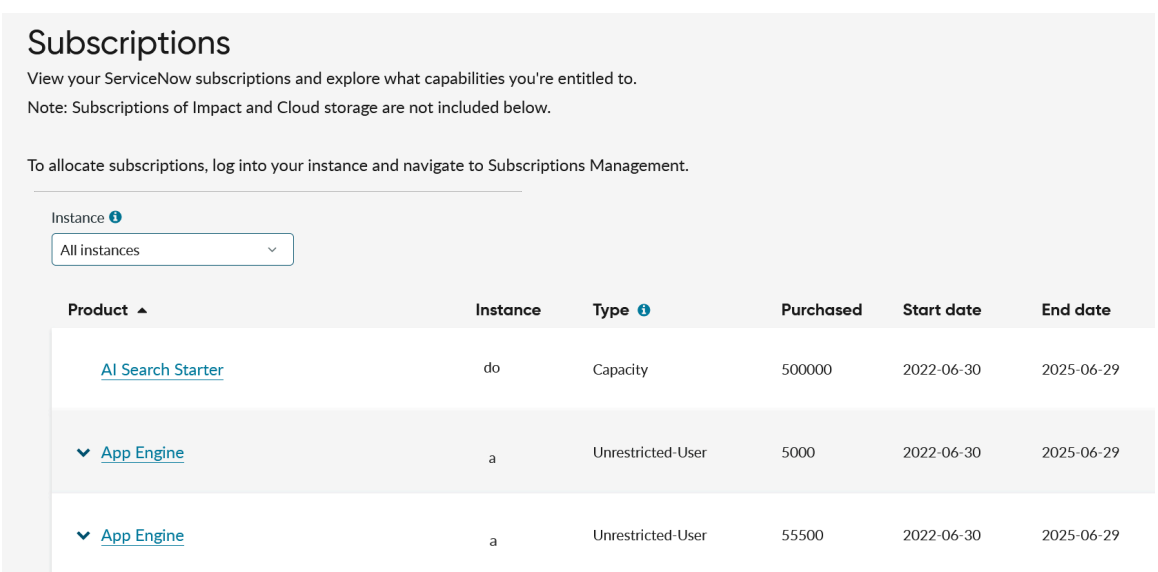
Que faire ensuite

Vous pouvez également modifier la feuille de route publiée en sélectionnant **Modifier la feuille de route** pour gérer les phases et les options d'adoption.

Abonnements

Consultez la liste de vos abonnements pour toutes vos instances et la liste des applications auxquelles vous avez droit, dans le cadre de ces abonnements, dans une vue globale.

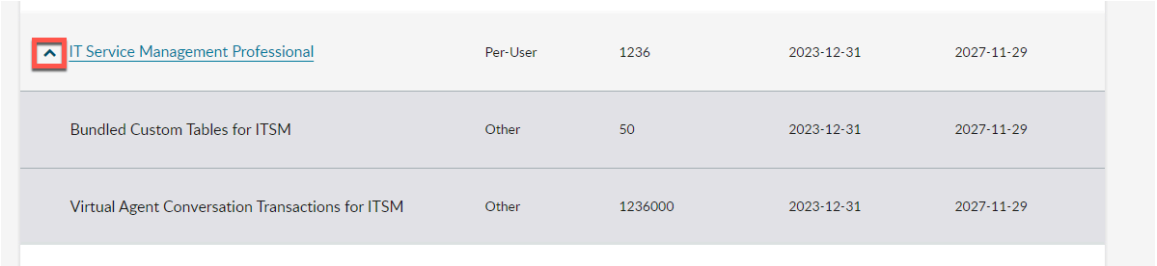
Abonnements affiche une liste de tous les ServiceNow abonnements et le montant acheté auquel votre organisation a droit.



- Pour chaque instance, triez la liste par ordre alphabétique, type de compteur d'abonnement, par montant total acheté ou par date de début et de fin d'abonnement.
- S'il existe des compteurs secondaires, un chevron est disponible à gauche de l'abonnement qui peut être sélectionné pour afficher ces compteurs.

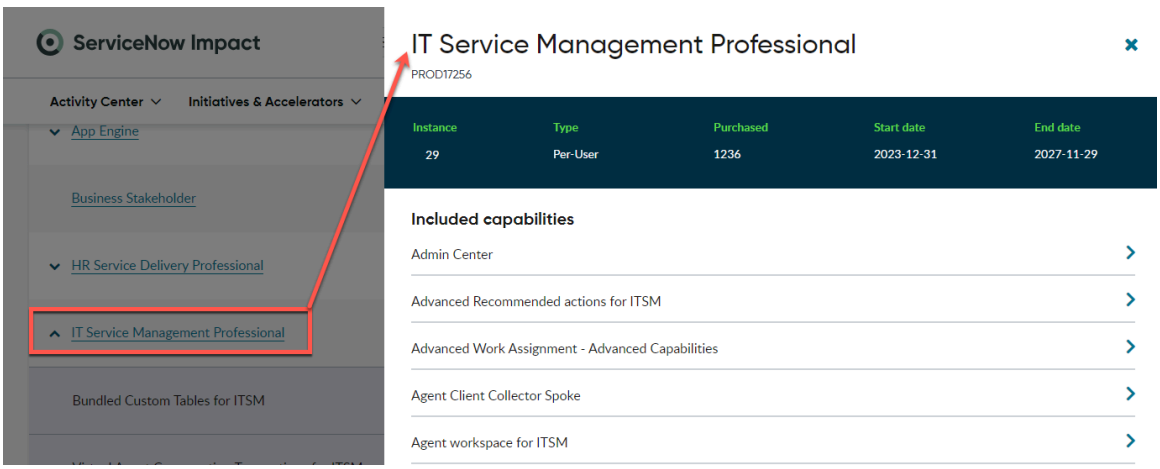
Traduction automatique

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

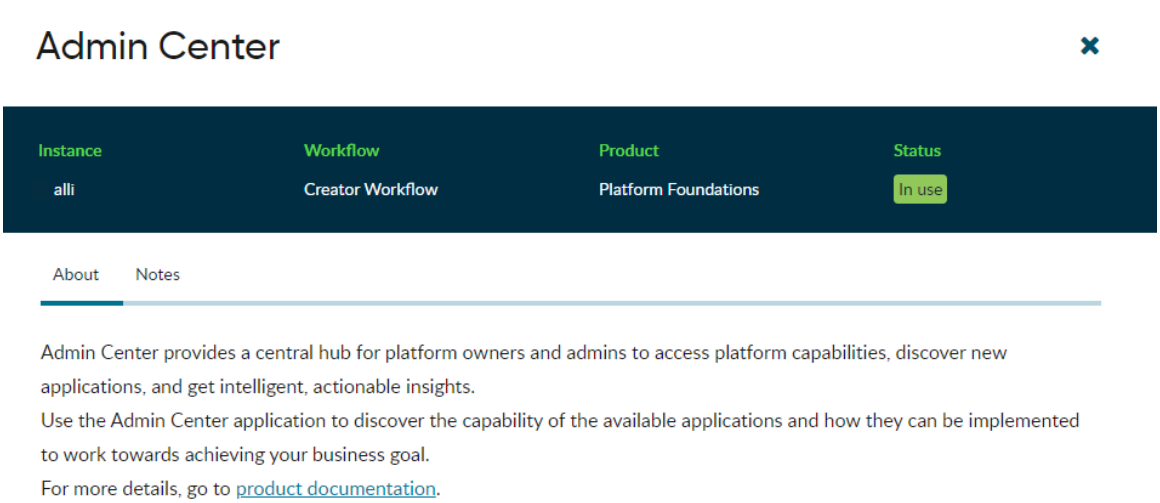


IT Service Management Professional	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- Sélectionnez chaque abonnement pour voir les options incluses dans le lot d'abonnements.



- Sélectionnez chaque application pour accéder à la description.



Remarque :
Pour allouer des abonnements, connectez-vous à votre instance et accédez à **Gestion des abonnements**.

Aperçus de la formation

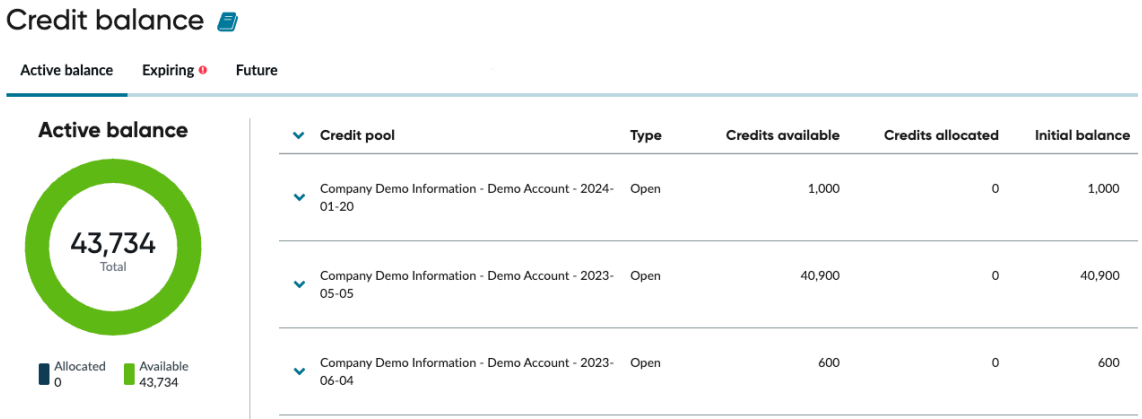
Impact Training Insights fournit une vue complète des activités d'apprentissage organisationnelles, avec des données en temps réel disponibles quand et où elles sont nécessaires.

Traduction automatique

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

Le Impact tableau de bord d'apprentissage montre l'utilisation et la consommation des ressources des cours à la demande, en mettant l'accent sur l'importance de l'éducation et de ses avantages. Appréciez la valeur de vos crédits d'apprentissage et la façon dont ils peuvent être utilisés. Voici d'autres informations sur la formation personnalisée et les cours techniques dispensés par un instructeur :

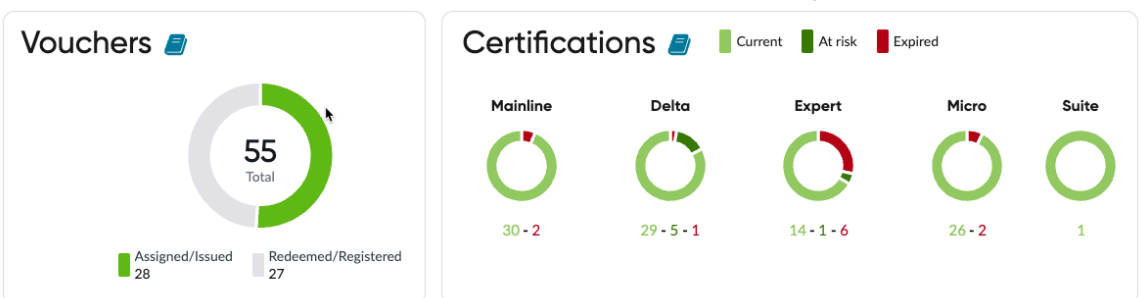
- Consommation de crédits d'apprentissage :
  - Actifs et crédits disponibles
  - Crédits alloués et futurs
  - Crédits arrivant à expiration



- Consommation de cours à la demande



- Nombre de certifications disponibles et statut des certifications obtenues :
  - Niveau d'expertise requis pour obtenir un type de certification
  - Les statuts comprenaient les certifications actuelles, en danger d'expiration et expirées



- Modèle de libre-service client pour la consommation de crédits d'apprentissage
- Mieux comprendre vos autorisations présentées dans Impact

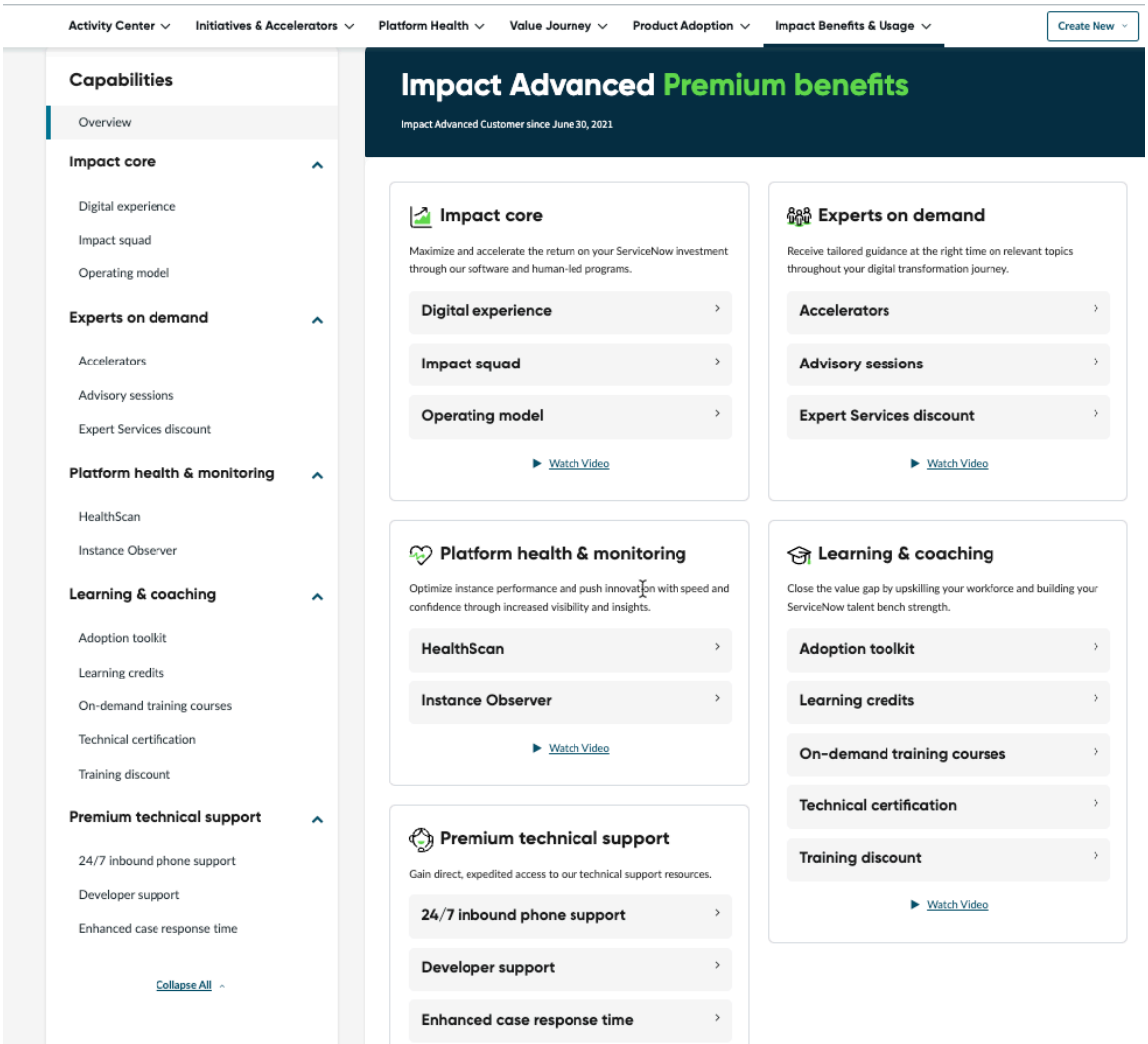
Traduction automatique

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

Avantages et utilisation

Les avantages et l'utilisation d'Impact vous permettent d'accéder rapidement aux puissants outils disponibles dans votre abonnement Impact et de les consulter.

Avantages de l'impact



Le programme Impact présente de nombreux avantages qui sont inclus dans l'abonnement.

Descriptions des avantages et des options d'Impact

Avantage	Options
Cœur d'Impact	• Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience) • Équipe Impact • Impact Modèle d'exploitation

Traduction automatique

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

Descriptions des avantages et des options d'Impact (suite)

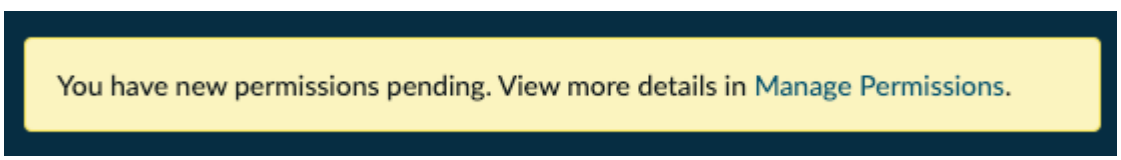
Avantage	Options
Experts sur demande	• Initiatives et accélérateurs • Séances consultatives • Remise sur les services d'experts
Intégrité et surveillance de la plateforme	• HealthScan • Impact Instance Observer
Apprentissage et coaching	• Boîte à outils d'adoption • Crédits d'apprentissage • Cours de formation à la demande • Certifications techniques • Remise sur la formation
Assistance technique premium	• Assistance téléphonique entrante 24h/24 et 7j/7 • Assistance aux développeurs Impact • Amélioration du délai de réponse aux tickets

Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur

Examinez et approuvez l'accès aux activités de l'initiative et de l'accélérateur à l'aide de **la fonction Gérer les autorisations**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez des initiatives et des accélérateurs en attente qui nécessitent l'octroi d'autorisations, un message s'affiche sur la page d'accueil d'Impact qui vous dirige vers **Gérer les autorisations**.



La table suivante contient les états de consentement et les actions disponibles.

Statut	Description	Actions disponibles
En attente	Une activité demandée est en attente d'approbation pour être commencée	• **Approuver** • **Refuser**

Traduction automatique

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

Statut	Description	Actions disponibles
Accepté	Une initiative ou un accélérateur demandé a été approuvé et peut être lancé. Un mécanisme d'autorisation peut révoquer une autorisation.	**Révoquer l'autorisation** : l'utilisateur ne sera pas en mesure de démarrer l'initiative.
Absent	Une initiative ou un accélérateur demandé a été refusé et ne peut pas être démarré	**Mettre à jour l'autorisation** : accordez l'autorisation à l'activité pour confirmer l'autorisation.

Environnements restreints et protégés

Dans le cadre de notre mission d'offrir continuellement la meilleure expérience client et dans le cadre de l'évolution des forfaits Impact, certains livrables Impact, accélérateurs Impact ou autres composants Impact nécessitent des termes et conditions supplémentaires en raison de leur mode de fonctionnement.

Secteur public américain (USPS)

Les accélérateurs du secteur public américain offrent aux clients du secteur public américain la possibilité d'exploiter certains aspects de ces accélérateurs sans avoir à accepter les conditions supplémentaires ou dans des scénarios dans lesquels un environnement peut avoir des restrictions de service.

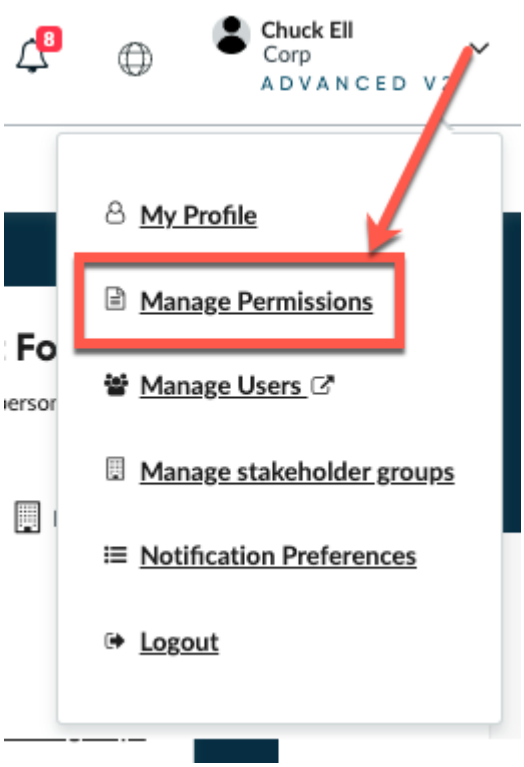
Les accélérateurs qui proposent des versions spécifiques à USPS sont indiqués dans le sous-catalogue spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : Impact Autorisations d'autorisation

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **< Votre > profil** > **Gérer les autorisations** ou sélectionnez **Gérer les autorisations** dans la bannière de la page d'accueil.



Traduction automatique

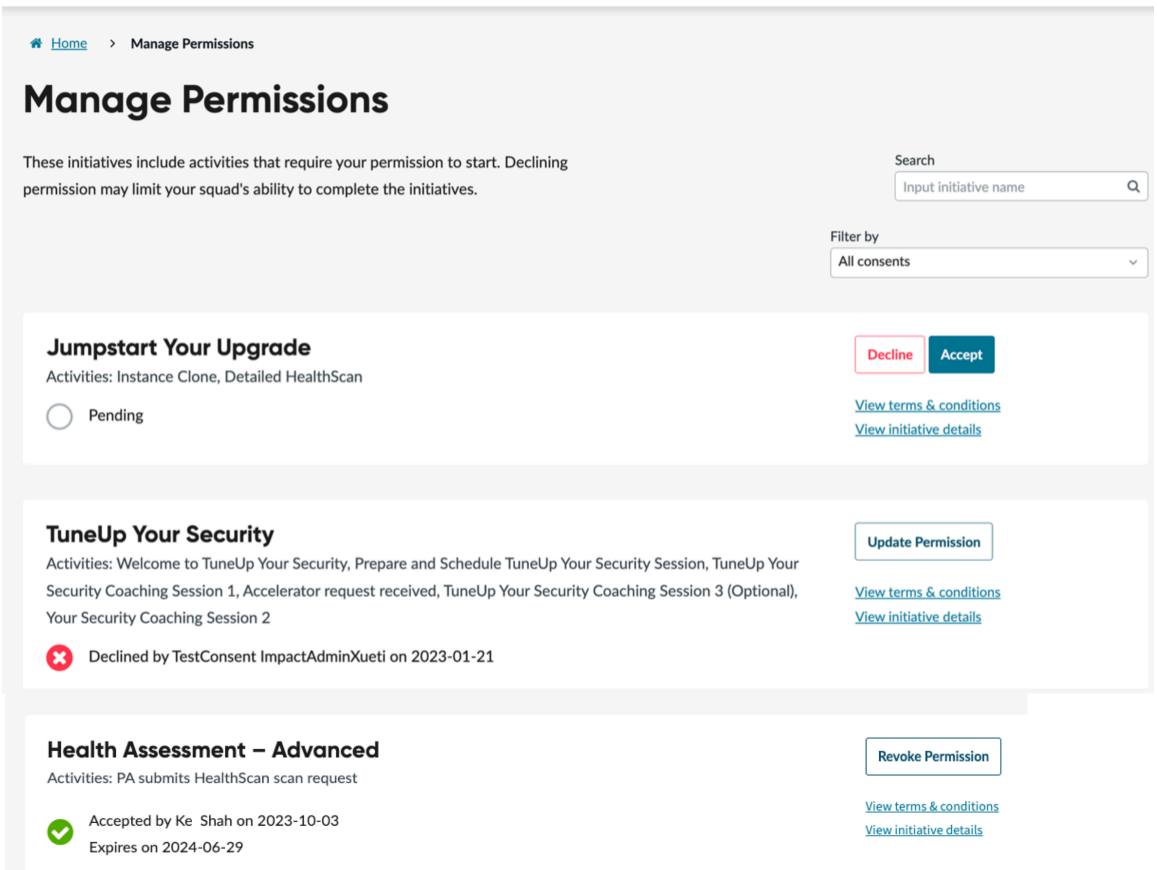
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Gérer les autorisations s’ouvre et vous pouvez filtrer la liste en saisissant le nom de l’activité Impact dans le champ **de recherche** ou en fonction **de l’état des consentements** .

2. Gérez les enregistrements d’autorisation d’activité sur cette page.

   a. Sélectionnez **Mettre à jour l’autorisation** ou **Révoquer l’autorisation** pour modifier les autorisations d’un accélérateur ou d’une initiative, si elle a déjà été refusée ou approuvée.

   b. Sélectionnez **Accepter** ou **Refuser** pour approuver ou refuser une demande en attente.



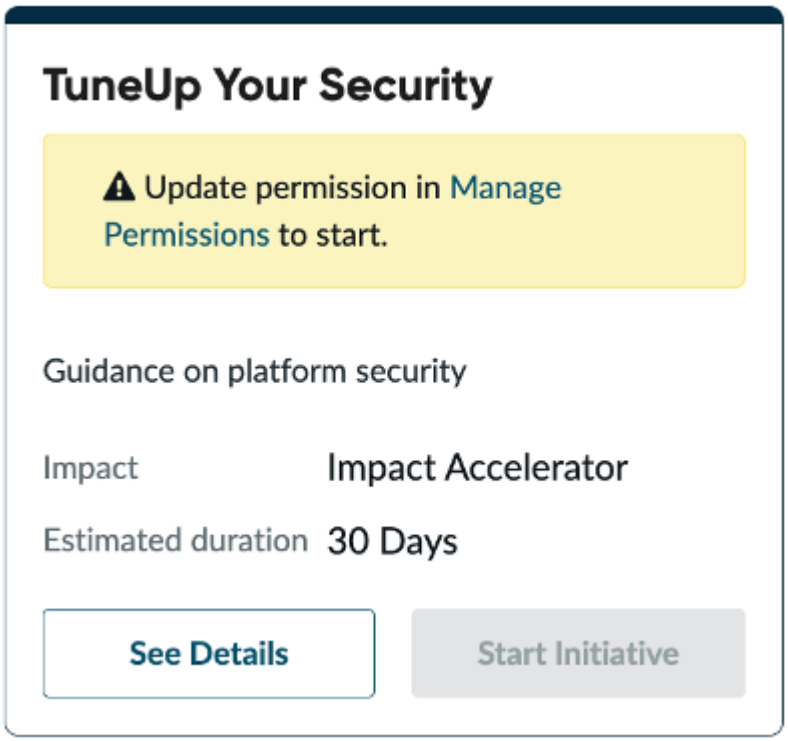
Que faire ensuite

Une fois l’autorisation accordée, l’accélérateur est actif pour que les utilisateurs puissent démarrer.

Traduction automatique

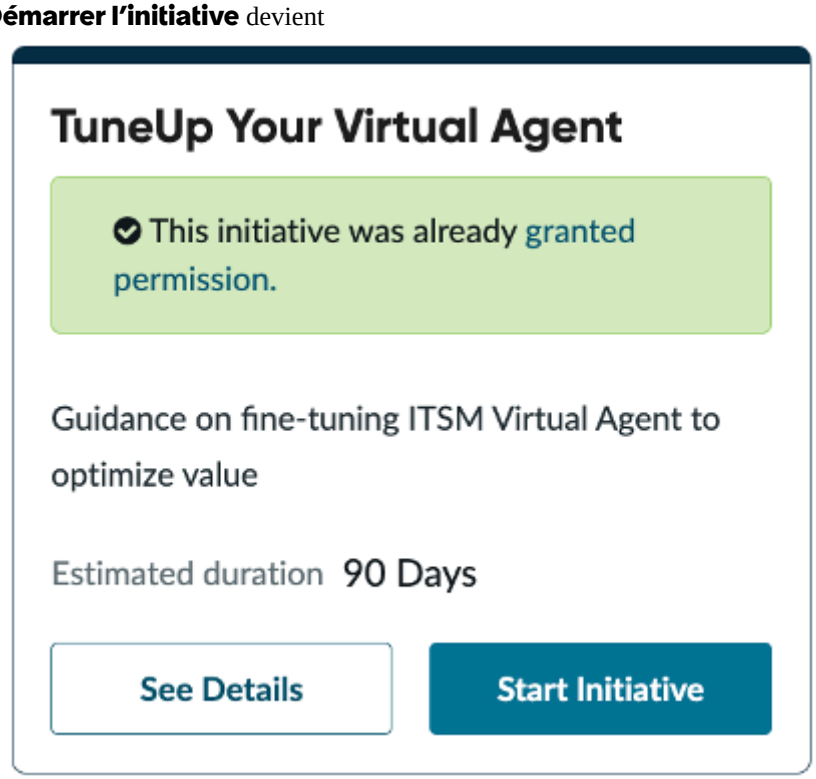
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Les accélérateurs qui nécessitent des autorisations supplémentaires sont invités à mettre à jour les autorisations.



Les accélérateurs auxquels des autorisations ont été accordées s'afficheront comme tels.

L'option **Démarrer l'initiative** devient disponible.



Demander un accélérateur

En fonction du package Impact auquel vous êtes abonné, vous pouvez demander et utiliser un nombre désigné d'accélérateurs Impact simultanés.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

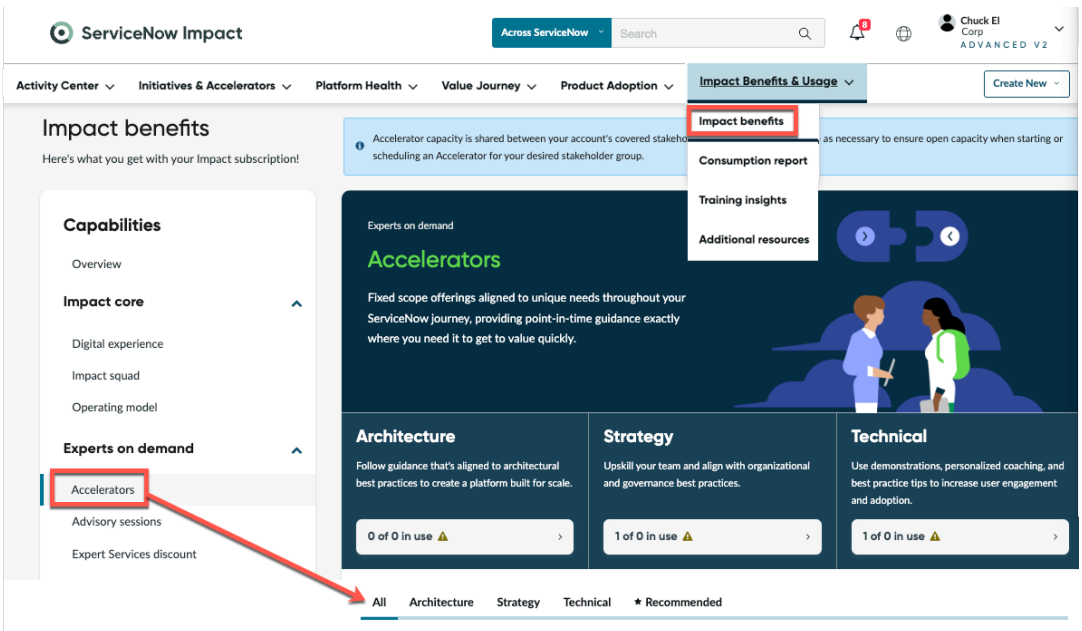
Pour plus de détails sur les accélérateurs disponibles, reportez-vous à la Catalogue de l'accélérateur section .

Certains accélérateurs nécessitent des conditions générales supplémentaires et sont proposés conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable. Pour les accélérateurs qui nécessitent un consentement, les termes et conditions doivent être acceptés dans le menu **Gérer les autorisations** . Consultez Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur pour plus d'informations.

Rôle requis : propriétaire de la plateforme Impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Impact Avantages et utilisation** > **Avantages de l'impact** > **Options** > > **Experts sur demande** > > **Accélérateurs**.



2. Sélectionnez **Accélérateurs** dans la section **Experts à la demande** du menu **Capacités** de gauche. Chaque vignette d'accélérateur contient une brève description et la disponibilité des accélérateurs avec des barres de consommation individuelles. Explorez pour plus de détails sur la disponibilité.
3. Sélectionnez un accélérateur.

   Pour plus d'informations sur les accélérateurs, reportez-vous à la Catalogue de l'accélérateur section .

   La page des détails de l'accélérateur s'ouvre.
4. Sélectionnez **Démarrer** ou **Planifier uniquement**.
   Si les créneaux disponibles sont remplis, le **calendrier apparaît uniquement** pour ajouter l'accélérateur à la liste/feuille de route de l'initiative à démarrer ultérieurement.
5. Remplissez le formulaire et sélectionnez **Terminer la configuration**.
   Le formulaire Configurer une initiative s'affiche. L'accélérateur en cours met à jour l'état sur la tuile et l'affiche dans la Initiatives et accélérateurs liste.

> **Remarque :**
> Un mécanisme d'autorisation d'Impact accordera ou refusera la demande de démarrage de l'initiative. Consultez Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur pour plus d'informations.

Traduction automatique

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

Ressources supplémentaires

Accédez aux ressources ServiceNow mises à votre disposition, notamment des études de cas, des opportunités d'apprentissage, l'assistance aux développeurs, Now Community, et bien plus encore.

Vue d'ensemble des ressources

La section Ressources est votre guichet unique pour examiner et découvrir les ressources que votre abonnement Impact vous présente.

Sections des ressources

Section	Détails de section
Contenu proposé	Vous présente une sélection facile à utiliser de façons de découvrir et d'examiner les ressources les plus critiques pour réussir
Explorer les produits et services ServiceNow	affiche une sélection étendue de ressources pour améliorer encore votre expérience d'impact.

Remarque :
Les ressources disponibles peuvent différer selon les niveaux d'abonnement Impact

Synthèse Impact

Obtenez des mises à jour mensuelles personnalisées sous la forme d'Impact Digest.

Impact Digest est généré automatiquement le deuxième mardi de chaque mois et offre un instantané personnalisé de la consommation d'Impact avec du contenu sélectionné par des responsables de l'assistance clientèle (CSM) sur les produits ServiceNow et le contenu d'Impact. Grâce à la curation manuelle du contenu par une équipe de la newsletter CSM, basée sur les sujets choisis par Impact Squad et des statistiques de consommation perspicaces, reconnaissez et célébrez le parcours de l'impact chaque mois. Accédez à vos objectifs et améliorez la santé de la plateforme, l'adoption des produits et augmentez la valeur réalisée.

Intégration de Centre d'administration

Accédez à Admin Center à partir d'Impact qui fournit aux administrateurs et aux propriétaires d'instances des conseils et des recommandations en matière d'adoption en libre-service pour simplifier l'installation des applications.

Pour plus d'informations, consultez le Centre d'administration .

Gestion des utilisateurs d'Impact

Les administrateurs d'Impact IDI peuvent créer, afficher et gérer leurs utilisateurs avec la gestion des utilisateurs d'Impact.

Avant de commencer

Remarque :
Consultez la section Rôles d'utilisateur dans Impact pour plus d'informations sur les autorisations du rôle Impact.

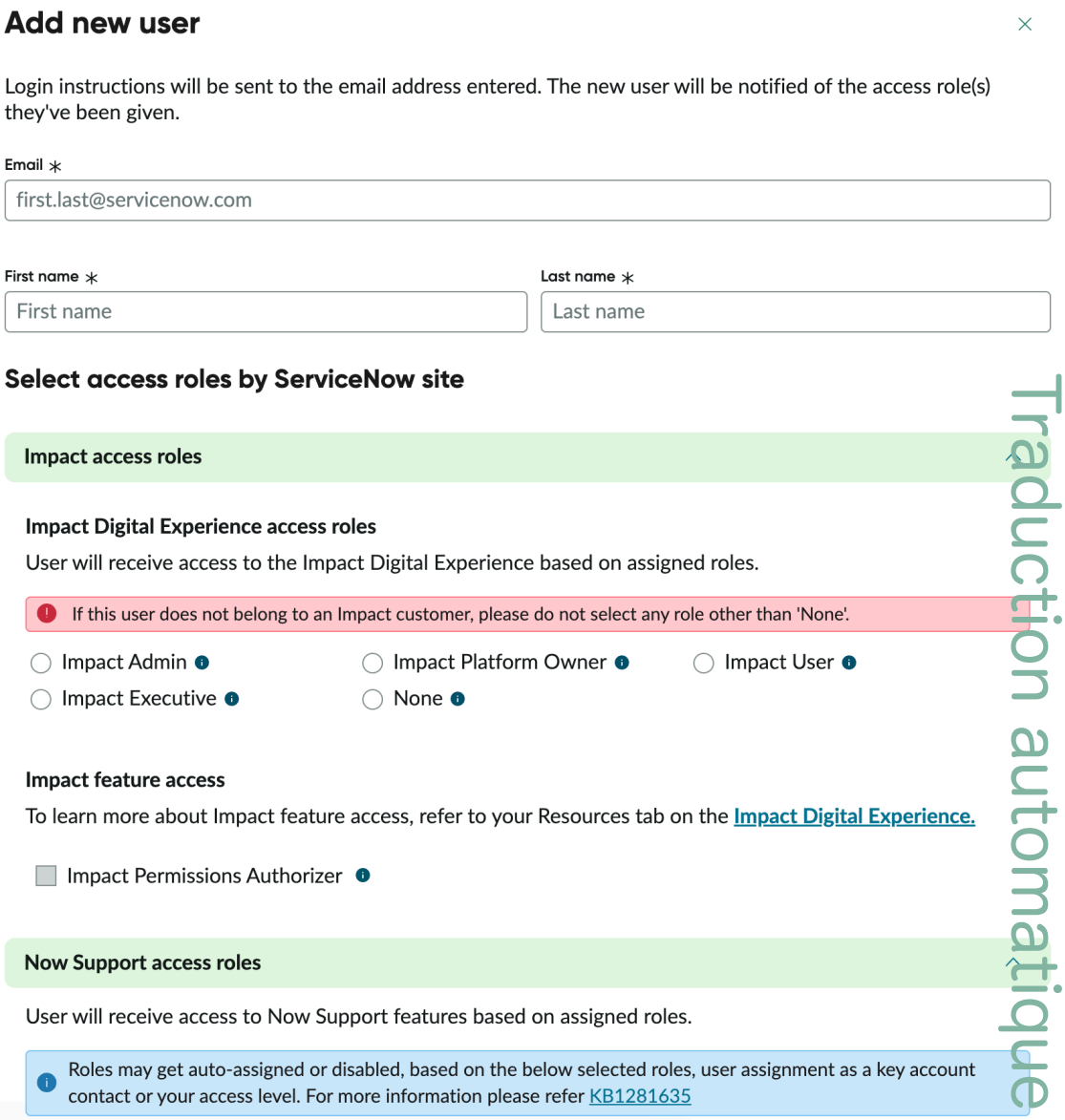
Rôle requis : administrateur d'impact

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Menu de profil d'utilisateur** > **Gérer les utilisateurs**.
2. Sélectionnez **Ajouter un nouvel**



utilisateur.

3. Entrez les informations pertinentes, notamment :
   - E-mail de l'utilisateur (obligatoire)
   - Prénoms et noms de famille de l'utilisateur (obligatoire)
   - Rôle Impact
   - Impact Accès aux fonctionnalités
   - Rôle d'accès à l'université ServiceNow
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le nouvel utilisateur est créé.

Modifier un rôle pour un utilisateur d'Impact

Mettez à jour un rôle pour un rôle d'utilisateur d'Impact après l'affectation initiale.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur d'impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Menu de profil d'utilisateur** > **Gérer les utilisateurs**.
2. Dans la section Sites ServiceNow, accédez à la vignette Expérience numérique d'impact.
3. Sélectionnez **Afficher tous les utilisateurs**.
4. Entrez le nom de l'utilisateur dans le champ **Rechercher des utilisateurs** .
5. Sélectionner **Actions** > **Modifier le(s) rôle(s)**.
6. Modifiez le rôle d'utilisateur et l'accès en conséquence.

> **Remarque :**
> Reportez-vous à pour Rôles d'utilisateur dans Impact plus de détails sur le rôle à affecter à l'utilisateur pour le niveau d'accès approprié dans Impact.

7. Sélectionnez **Confirmer**.
   - Un message de confirmation s'affiche, puis vous êtes redirigé vers la page des utilisateurs de l'entreprise.
   - Un e-mail sera envoyé à l'utilisateur avec des informations sur la façon de se connecter à Impact.

Supprimer les autorisations utilisateur d'Impact

Supprimez les autorisations que vous avez affectées à un utilisateur d'Impact si cet utilisateur ne devrait plus avoir accès à Impact.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur d'impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Menu de profil d'utilisateur** > **Gérer les utilisateurs**.
2. Dans la section Sites ServiceNow, accédez à la vignette Expérience numérique d'impact.
3. Sélectionnez **Afficher tous les utilisateurs**.
4. Entrez le nom de l'utilisateur dans le champ **Rechercher des utilisateurs** .
5. Sélectionner **Actions** > **Modifier le(s) rôle(s)**.
6. Modifiez le rôle d'utilisateur sur **Aucun**.

> **Remarque :**
> Reportez-vous à pour Rôles d'utilisateur dans Impact plus de détails sur le rôle à affecter à l'utilisateur pour le niveau d'accès approprié dans Impact.

7. Sélectionnez **Confirmer**.
   Un message de confirmation s'affiche, puis vous êtes redirigé vers la page des utilisateurs.

Expérience de direction mobile

L'expérience exécutive mobile Impact permet aux responsables clients d'accéder à Impact de n'importe où sur leur navigateur mobile.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de l'expérience de direction mobile

L'expérience de la direction mobile permet au CXO de :

- Visualisez rapidement les performances de leur organisation en vous concentrant sur la valeur qu'ils ont tirée de leurs objectifs.
- Supprime les couches de détails fournies au profil du propriétaire de la plateforme, afin que le dirigeant n'ait pas à passer du temps à rechercher les informations importantes pour lui.

Remarque :
Cette expérience n'est disponible que pour les utilisateurs ayant le rôle exécutif.

Application du magasin Impact

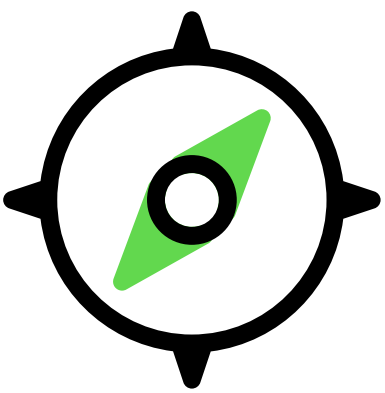
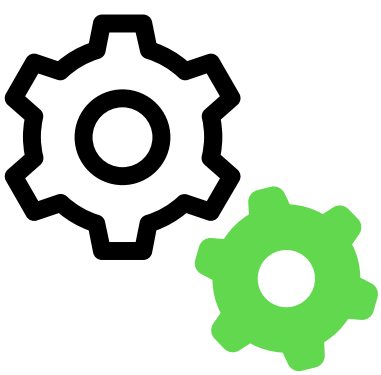
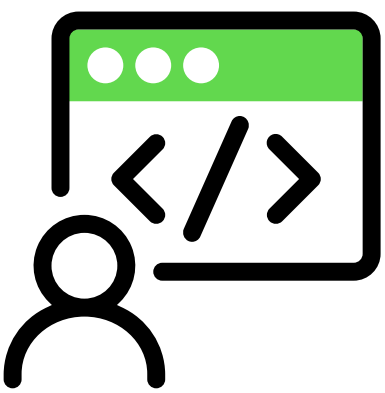
Le Application Impact Store, un portail centralisé et interactif où vous pouvez accéder à vos Impact outils et avantages est disponible directement via votre instance ServiceNow, en plus du Instance de prestation de services Impact, anciennement le portail Impact Digital Experience.

Important :
Si vous êtes un Impact utilisateur et que vous avez migré à partir de , vous aurez une expérience d'application de stockage différente Impact pour accéder aux fonctionnalités qui n'ont Instance de prestation de services Impact pas encore été migrées.

Voir la vidéo de présentation d'Impact pour commencer avec le Application Impact Store.

https://url.us.m.mimecastprotect.com/s/LWvqCR6VlBfnyj1myF9f8i1xSv_?domain=player.vimeo.com

Premiers pas

Explorer	Configuration	Utilisant
		
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de l'application Impact Store.	Installez et configurez l'application Impact Store.	L'application Impact Store est un portail interactif où vous pouvez accéder à vos outils et avantages.

Traduction automatique

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

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Impact dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer l’application Impact Store

ServiceNow L’application Impact Store personnalise votre parcours de transformation digitale et accélère votre délai de rentabilisation intégré à votre ServiceNow AI Platform instance et à votre Instance de prestation de services Impact.

Vue d’ensemble de l’application de stockage d’Impact

ServiceNow Impact est un produit de réussite client qui vous aide à tirer parti de la puissance de la plateforme d’IA pour la transformation de votre entreprise. Impact fournit le soutien et l’expertise nécessaires pour :

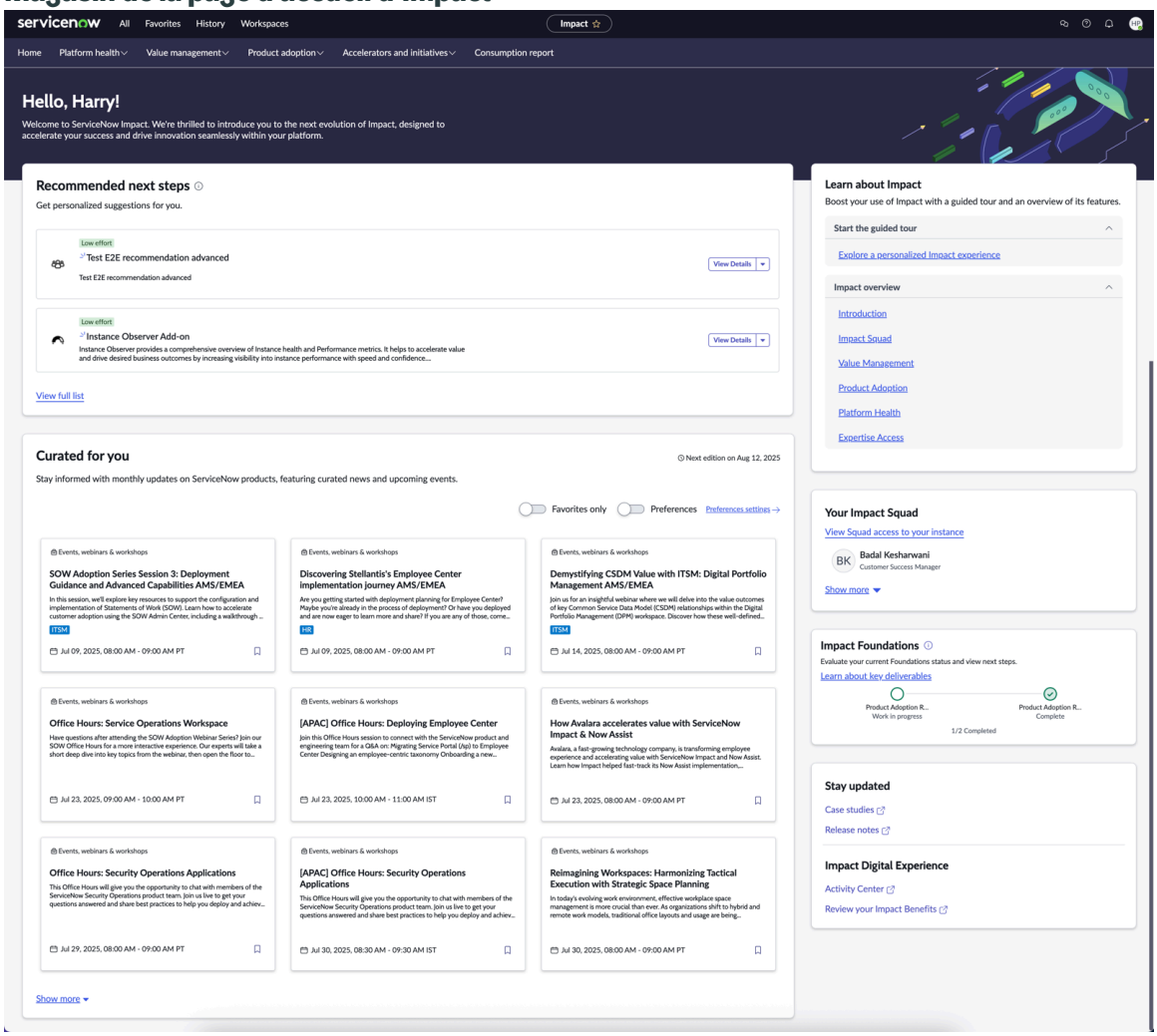
- Adopter des ServiceNow produits, y compris Now Assist, et mesurer leur valeur
- Accédez à des conseils d’experts (techniques, stratégiques) et à des recommandations personnalisées
- Maintenez une plateforme performante prête pour la croissance
- Améliorez la continuité d’activité grâce à une assistance technique 24h/24 et 7j/7

Suivez les progrès par rapport à vos résultats, partagez des informations et des comparaisons de points de référence du secteur, et prenez des décisions basées sur les données pour optimiser votre parcours de transformation digitale directement depuis votre instance. Activez la gestion proactive de la qualité, de la conformité et des performances des instances avec Platform Health. Utilisez les liens rapides pour accéder à des outils et avantages supplémentaires dans votre Instance de prestation de services Impact application.

Traduction automatique

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

Magasin de la page d'accueil d'Impact



Remarque :
Les données apparaissent sur la page d'accueil d'Impact une fois la configuration terminée. Suivez les instructions à l'écran pour terminer le processus de configuration.

Impact Utilisateurs de l'application de l'App Store

Rôles et descriptions d'impact pour l'application de l'App Impact Store

Rôle	Description
Impact Administrateur	• Responsable de la configuration de l'application du Impact magasin • Configure l'intégration avec l'IDI Impact • Affecte des rôles aux utilisateurs et aux groupes • A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des Impact applications

Traduction automatique

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

Rôles et descriptions d'impact pour l'application de l'App Impact Store (suite)

Rôle	Description
Impact Propriétaire de la plateforme	• A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des Impact applications • Impossible de configurer, d'installer l'intégration ou d'affecter des rôles à des utilisateurs ou à des groupes • Peut demander des services tels que des accélérateurs et des sessions de conseil
Impact Propriétaire du portefeuille	• A un accès complet à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression de toutes les tables des applications Impact • Impossible de configurer, d'installer l'intégration ou d'affecter des rôles à des utilisateurs ou à des groupes • Peut demander des services tels que des accélérateurs et des sessions de conseil
Impact Exécutif	• Responsable de la définition des stratégies technologiques à long terme de son organisation • A un accès en lecture à toutes les Impact fonctionnalités • Dispose d'un accès en lecture pour afficher les cartes des capacités, les feuilles de route d'adoption des produits, les objectifs et les résultats, les accélérateurs et les sessions consultatives • Peut créer et mettre à jour des conversations
Impact Utilisateur	• A un accès général à Impact. • Impact Les utilisateurs peuvent créer et mettre à jour des conversations
Impact Mécanisme d'autorisation des autorisations	Fournit son consentement pour démarrer un accélérateur

Traduction automatique

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

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de l'application du Impact magasin, consultez :

- Configuration de Application Impact Store
- Utilisation de l'application Impact Store

Moteur d'analyse d'impact

Impact Scan Engine automatise vos inspections de code en temps réel, afin que vous puissiez identifier davantage de lacunes, améliorer la qualité de vos instances et accélérer vos efforts de développement. Non seulement identifier les lacunes actuelles, mais aussi surveiller et contrôler les activités de développement afin d'améliorer de manière proactive la qualité du système et d'appuyer les efforts continus pour améliorer le système au fil du temps.

Avantages

- Appliquer les meilleures pratiques et les normes du code en temps réel
- Améliorer les performances, la sécurité et l'expérience utilisateur de la plateforme
- Améliorer la maintenabilité, les mises à niveau et la gestion des problèmes
- Réduire les coûts de développement et de maintenance
- Diminuez le besoin de revues manuelles de code, qui sont sujets à l'erreur humaine
- Calculer la dette technique et estimer le délai de résolution
- Favorisez la surveillance et la détection proactives de la qualité du code par rapport aux corrections réactives
- Automatiser les commentaires et la formation des développeurs grâce à des évaluations en temps réel des règles de bonnes pratiques

Impact prise en charge multi-instances

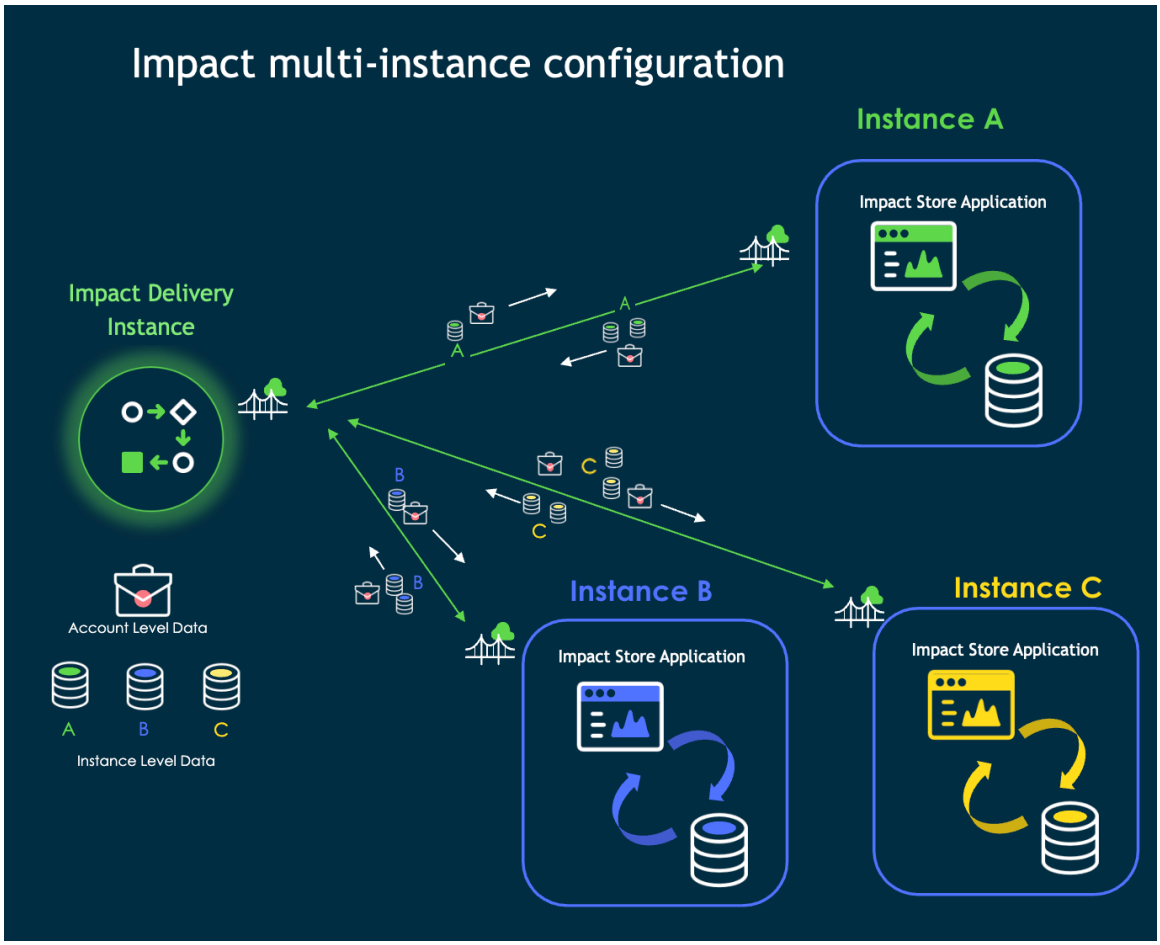
La prise en charge multi-instances d'Impact permet de synchroniser les Instance de prestation de services Impact données avec plusieurs instances sur lesquelles le Application Impact Store est installé.

Il n'est pas nécessaire de séparer les connexions initiales pour configurer des connexions d'instances supplémentaires ; toutefois, les étapes de configuration et de connexion doivent être effectuées pour chaque instance qui se connecte au Instance de prestation de services Impact.

Les données au niveau du compte sont synchronisées au niveau de IDI l'instance et les données au niveau de l'instance Application Impact Store sont synchronisées au niveau de l'instance. Par exemple, les recommandations contiennent des informations au niveau du compte et des synchronisations pour une disponibilité sur toutes les instances. Les cartes d'options contiennent des données au niveau de l'instance et se synchronisent avec chaque instance individuelle. Consultez le diagramme pour un exemple de configuration multi-instances avec Impact.

Traduction automatique

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



Pour plus d'informations sur la prise en charge multi-instances, reportez-vous à la section Cross-instance application trust configuration .

Configuration de Application Impact Store

Les tâches requises pour installer et configurer le Application Impact Store.

L'inscription automatisée, la méthode privilégiée, initie la connexion et l'inscription à l'instance du Instance de prestation de services Impact fournisseur en une seule étape combinée.

Remarque :
Les clients réglementés et GCC doivent effectuer un enregistrement manuel. Consultez Utiliser l'inscription manuelle pour configurer l'application Impact Store.

Suivez les rubriques individuelles pour chaque étape de l'inscription automatisée.

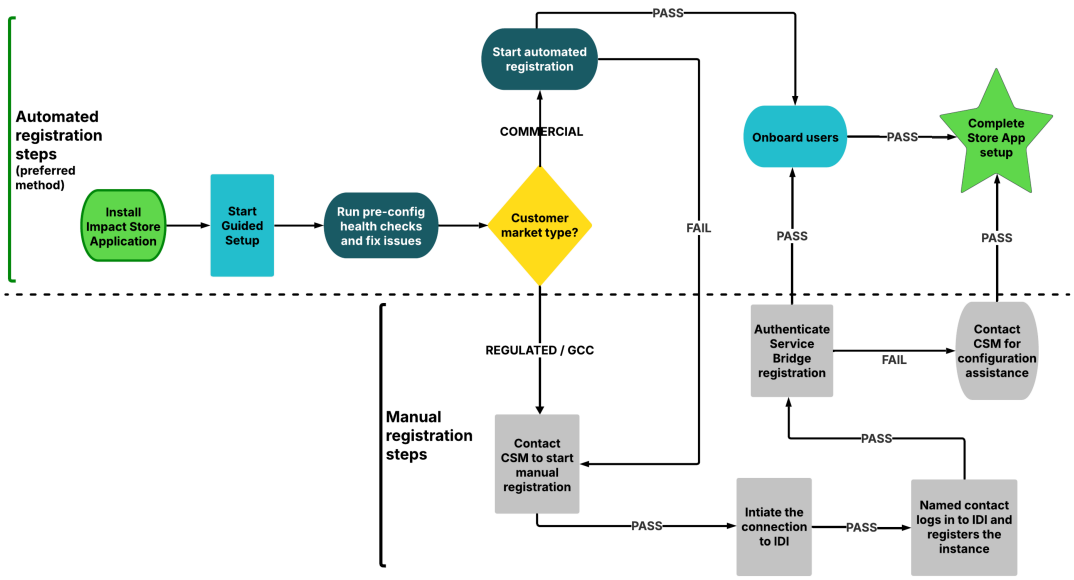
1. Installer le Application Impact Store à partir de ServiceNow Store.
2. Utiliser Configuration guidée pour la configuration de l'application de stockage d'impact.
3. Exécuter des vérifications de l'intégrité de l'instance de préconfiguration.
4. Démarrer l'inscription automatisée à l'instance de livraison Impact.

Consultez le diagramme de configuration de l'application Impact Store pour obtenir une vue d'ensemble des processus d'inscription automatisés et manuels.

Traduction automatique

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

Application Impact Store Diagramme de configuration



Utilisation de Configuration guidée pour implémenter Application Impact Store

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aide à configurer le Application Impact Store dans votre ServiceNow instance. Pour ouvrir la configuration guidée pour Impact, accédez à **Tous** > **Services d'adoption** > **Configuration guidée** > **Configurer les produits** > **Configuration guidée d'Impact**.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser Configuration guidée pour la configuration de l’application de stockage d’impact.

Remarque :
Les étapes de configuration et de connexion doivent être effectuées pour chaque instance afin de se connecter aux Instance de prestation de services Impact configurations multi-instances. Pour plus d’informations sur la configuration, reportez-vous à la section Impact prise en charge multi-instances .

Installer le Application Impact Store à partir de ServiceNow Store

Suivez ces instructions pour installer le Application Impact Store.

Avant de commencer

- Versions prises en charge : Yokohama et Xanadu Patch 2 et versions ultérieures
- Application Impact Store ServiceNow Autorisation (sn_entitlement) version 4.1.2 ou supérieure.

Remarque :
Les applications que vous achetez auprès de sont ServiceNow Store ajoutées automatiquement au gestionnaire d’applications. Installez l’application à partir du gestionnaire d’applications pour l’activer dans une instance. Passez en revue la liste des applications principales dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la Impact gestion des licences ou les ServiceNow Store abonnements, et la compatibilité des versions.

- Un administrateur nommé doit être désigné comme contact pour effectuer l’installation et la mise en œuvre du et recevoir l’e-mail d’inscription Application Impact Store .

Rôle requis : n’importe quel Impact rôle, admin

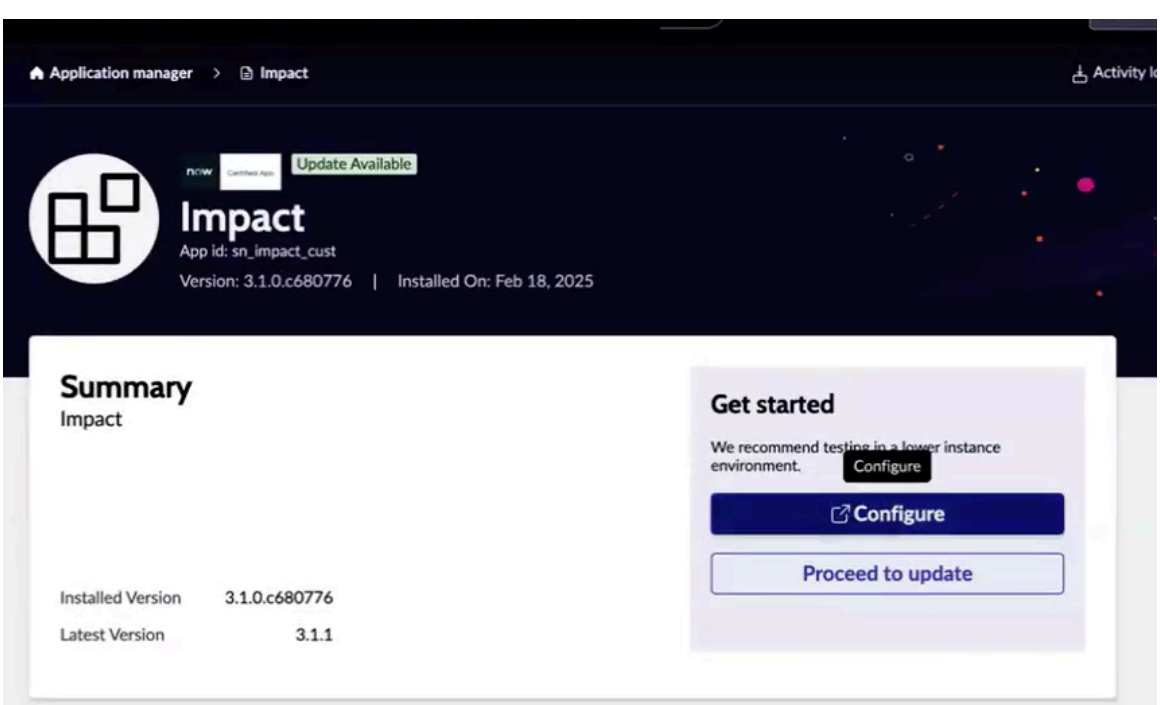
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez au ServiceNow Store.
2. **Sélectionnez Applications et solutions**.
3. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour effectuer la recherche Impact .

   Si vous ne trouvez pas l'application, contactez votre Impact escouade pour obtenir de l'aide supplémentaire sur l'obtention du Application Impact Store.
4. Sélectionnez **Acheter** pour vous procurer le Application Impact Store.
5. Connectez-vous à votre instance ServiceNow®.
6. Accédez à la **Tous** > **Gestionnaire d'applications**.
7. Recherchez Impact.
   Vous devrez peut-être actualiser la synchronisation avec ServiceNow Store l'option **Synchroniser maintenant** si Impact elle ne s'affiche pas dans la liste.
8. Sélectionnez **Installer** pour terminer l'installation.
9. Sélectionnez **Configurer**.



Vous êtes redirigé vers la Impact configuration guidée.

Que faire ensuite

Utiliser Configuration guidée pour la configuration de l'application de stockage d'impact.

Utiliser Configuration guidée pour la configuration de l'application de stockage d'impact

Utilisez Impact la configuration guidée pour suivre une séquence de tâches qui vous aident à configurer l'application Impact Store sur votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

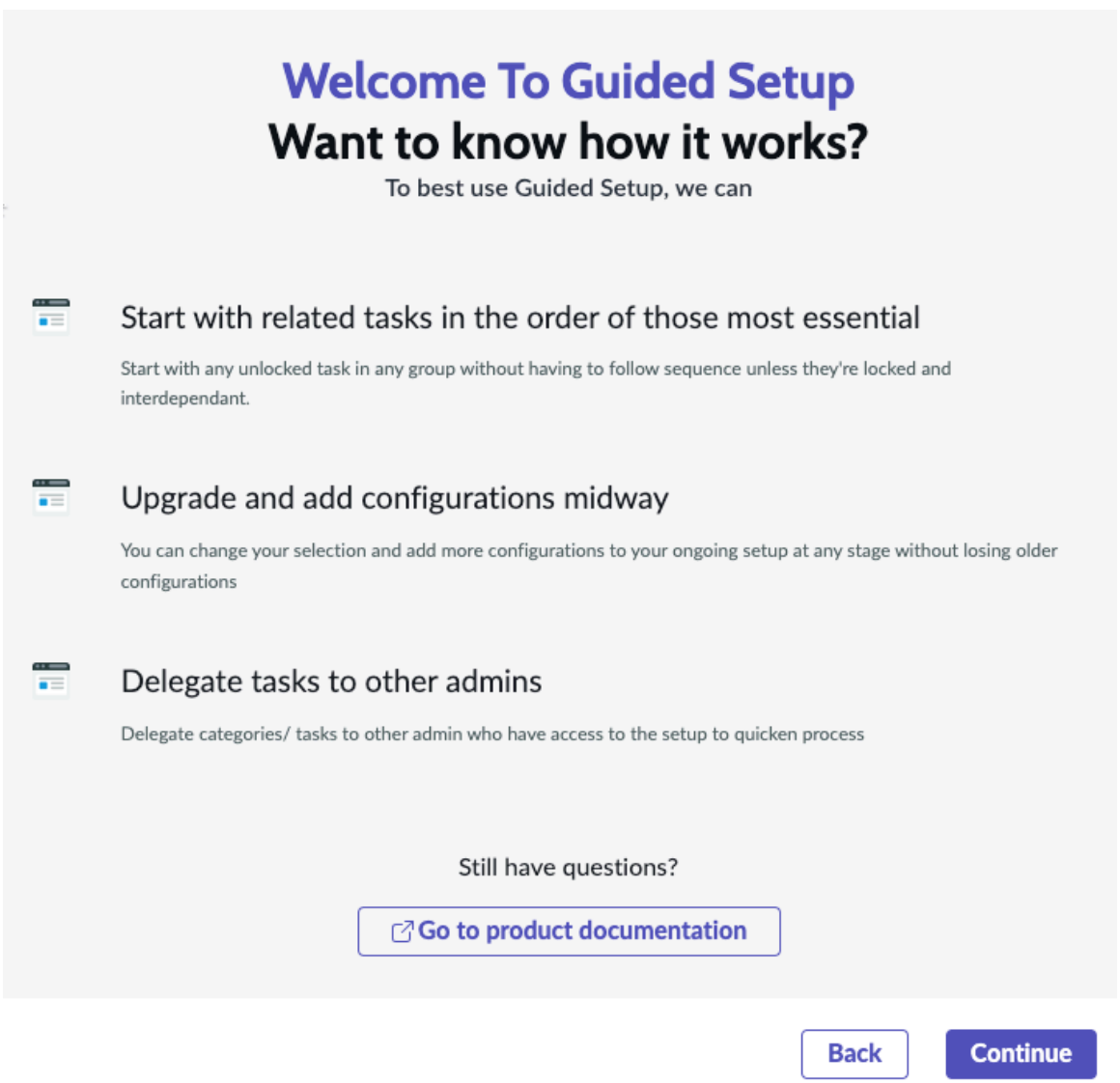
Vous établirez et vérifierez votre connexion entre l'application Impact Store et l'application pour la synchronisation et la Instance de prestation de services Impact IDI migration des données.

Vous pouvez revenir aux différentes étapes de la configuration si vous ne terminez pas la configuration complète en une seule fois. À chaque étape terminée avec succès, l'état est mis à jour sur terminé. Les tâches suivantes sont verrouillées jusqu'à ce que l'étape précédente soit terminée.

Rôle requis : rôle d'administrateur d'Impact ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration guidée**.
   La Impact page de vue d'ensemble de Configuration guidée s'affiche avec des informations supplémentaires sur le processus de configuration. Pour plus d'informations, consultez Guided Setup .

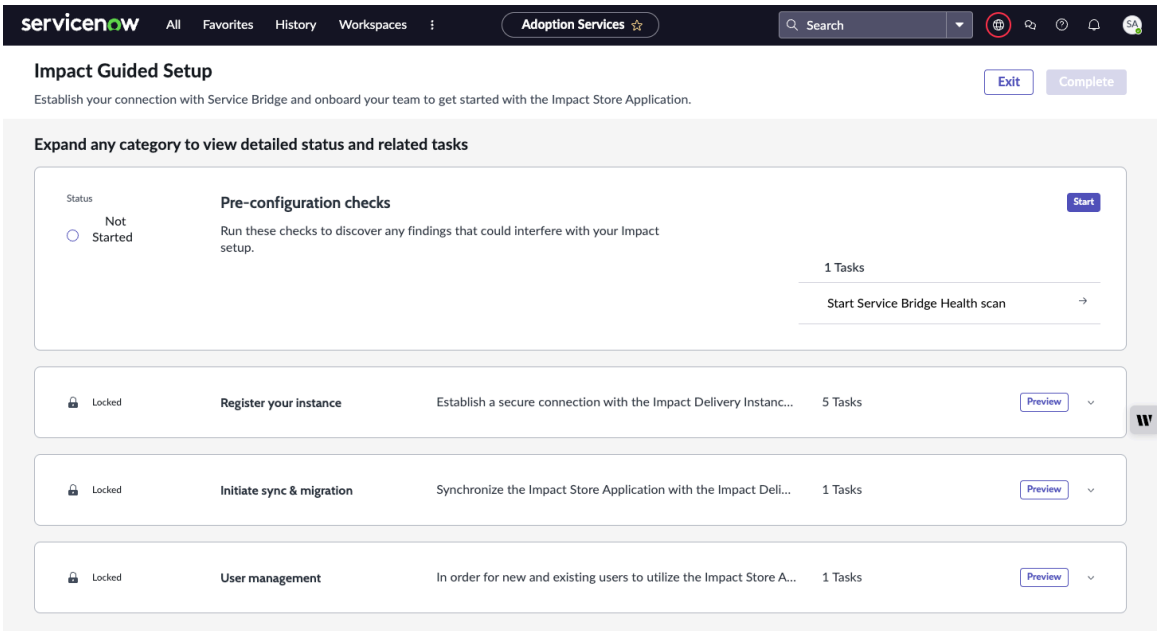


2. Sélectionnez **Continuer** pour passer à l'étape suivante.
   La liste de vérification préalable s'affiche pour résumer les étapes de connexion.
3. Sélectionnez **Démarrer**.

Traduction automatique

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

Les étapes de configuration sont affichées dans des sections de catégorie. Vous pouvez développer une catégorie pour afficher les détails et les tâches connexes. Une fois les tâches de chaque section terminées, la section de tâche suivante se déverrouille pour poursuivre la configuration.



Que faire ensuite

Exécuter des vérifications de l'intégrité de l'instance de préconfiguration

Exécuter des vérifications de l'intégrité de l'instance de préconfiguration

Suivez les erreurs sur les transactions récentes, consultez l'état de connexion, exécutez des vérifications d'intégrité et recevez des recommandations pour améliorer l'intégrité de votre Impact instance pour la connexion à Pont de services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez et diagnostiquez les erreurs, puis suivez les étapes indiquées pour les résoudre. Chaque enregistrement d'erreur fournit les détails suivants :

- Description détaillée de l'erreur
- Raison pour laquelle l'erreur s'est produite
- Étapes pour résoudre l'erreur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration** > **Configuration guidée**.
   La page de vue d'ensemble de Configuration guidée s'affiche.
2. Sélectionnez **Continuer**.
3. Dans la section Tâche de Vérifications de pré-configuration, sélectionnez **Démarrer l'analyse de l'intégrité de Pont de services**.
   Le menu Activités et un volet de description s'affichent avec des détails sur la façon de naviguer dans l'analyse.
4. Dans le menu Activités, sélectionnez **Démarrer l'analyse de l'intégrité de Pont de services**.
5. Sélectionnez **Exécuter l'analyse** de la suite sur la page de pré-intégration de Pont de services.
   La fenêtre Analyser les suites maintenant s'ouvre et vous invite à indiquer le champ d'application ciblé pour l'analyse.

Traduction automatique

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

6. Sélectionnez l'option Analyse des cibles **d'instance complète** .
7. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.
   Une barre de progression s'affiche avec les informations de synthèse de l'analyse.
8. Sélectionnez **Accéder au résultat** une fois que 100 % des analyses sont terminées.
9. Dans l'onglet Conclusions de l'analyse, ouvrez le lien dans la colonne Tâche pour afficher les détails des problèmes qui ont été détectés.
   Le lien connexe **Tableau de bord des résultats** affiche une vue de tableau de bord des résultats de l'analyse.
10. Traitez les éléments de tâche dans la description de la tâche d'analyse et reportez-vous à la documentation sur les erreurs connues dans la section Notes pour obtenir des informations vous aidant à trouver des solutions à la tâche.

> ⚠ **Avertissement :**
> S'il reste des problèmes dans l'onglet Résultats de l'analyse, contactez votre Impact CSM avant de continuer l'enregistrement de votre Application Impact Store.

11. Fermez les vérifications de la préconfiguration et revenez à la configuration guidée pour continuer à enregistrer votre instance.

Que faire ensuite
Reportez-vous à la section Démarrer l'inscription automatisée à l'instance de livraison Impact pour procéder à la configuration.

Démarrer l'inscription automatisée à l'instance de livraison Impact

Le processus d'enregistrement automatisé simplifie le processus de configuration et vous connecte Application Impact Store aux données du Instance de prestation de services Impact.

Avant de commencer
Exécuter des vérifications de l'intégrité de l'instance de préconfiguration avant cette procédure.

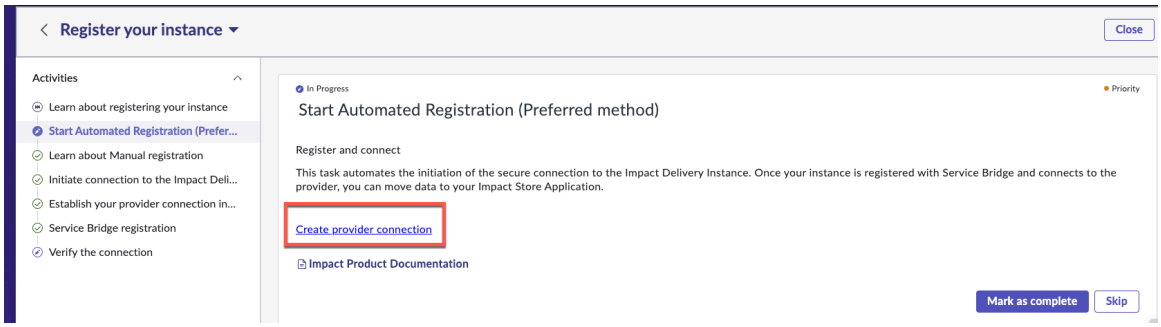
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'inscription automatisée initie et établit la connexion à l'instance Instance de prestation de services Impact du fournisseur en une seule étape combinée. La première tâche, En savoir plus sur l'inscription de votre instance, est une vue d'ensemble de ces étapes.

Rôle requis : admin, un rôle d'impact

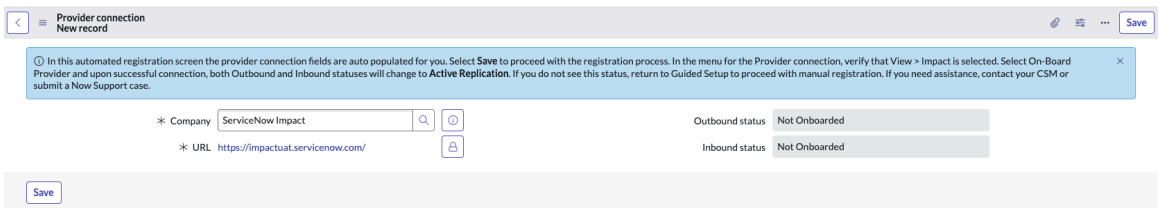
Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration** > **Configuration guidée** > **Enregistrez votre instance** .
2. Sélectionnez **Démarrer l'enregistrement automatisé (méthode préférée)** pour vous inscrire et vous Instance de prestation de services Impact connecter au .
3. Sélectionnez **Créer une connexion de fournisseur**.

Traduction automatique

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



L'enregistrement de connexion du fournisseur est lancé et les champs sont remplis.



Champ	Description
Société	ServiceNow Impact est pré-renseigné
URL	L'URL de l'instance du fournisseur Impact est pré-remplie.
État sortant	○ Non intégré : état avant que la connexion et l'inscription ne soient réussies. ○ Réplication active : état avec une connexion et un enregistrement réussis.
État entrant	○ Non intégré : état avant que la connexion et l'inscription ne soient réussies. ○ Réplication active : état avec une connexion et un enregistrement réussis.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer.

Que faire ensuite

Une fois la connexion et l'enregistrement réussis, reportez-vous à la section Utilisez la configuration guidée pour intégrer les utilisateurs à l'application Impact Store.

⚠ Avertissement :
Si l'inscription automatisée est interrompue ou ne se termine pas avec succès, contactez votre Impact Customer Success Manager pour obtenir de l'aide. Dans certains cas, on peut vous demander de poursuivre le processus d'inscription manuelle. Voir pour l'inscription Initier la connexion à avec Instance de prestation de services Impact inscription manuelle manuelle.

Utiliser l'inscription manuelle pour configurer l'application Impact Store

L'inscription manuelle est généralement utilisée par les utilisateurs avancés ou pour obtenir l'aide à la configuration de votre équipe Impact. Les clients réglementés et GCC sont également tenus d'utiliser l'enregistrement manuel.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

⚠ Avertissement :
Si l'inscription automatisée a échoué, contactez votre équipe Impact, car ces étapes de configuration manuelle peuvent également ne pas se terminer avec succès.

Traduction automatique

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

Rôle requis : admin, tout rôle Impact

Procédure

1. Terminez toutes les étapes :
   a. Initier la connexion à avec Instance de prestation de services Impact inscription manuelle.
   b. Utiliser l'inscription manuelle pour établir la connexion à l'instance du fournisseur avec inscription à Pont de services
2. Dans Lancer la synchronisation et la migration, terminez la tâche **de migration de données** qui migre les données vers IDI l'application Impact Store.

Initier la connexion à avec Instance de prestation de services Impact inscription manuelle

Établissez une connexion entre votre Application Impact Store et le Instance de prestation de services Impact pour permettre l'échange de données.

Avant de commencer

Important :
Un administrateur de contact nommé doit être affecté pour effectuer l'installation et la mise en œuvre du Application Impact Store. La personne à l'origine de l'inscription peut ne pas être l'administrateur de contact désigné.

- L'administrateur de contact nommé doit avoir un Impact rôle à la fois pour et Application Impact Store pour configurer Instance de prestation de services Impact l'intégration des données.
- L'administrateur de contact nommé effectue la configuration en commençant par un e-mail d'inscription envoyé par l'équipe Impact .
- L'e-mail d'inscription contient un lien direct vers le formulaire de connexion du IDI fournisseur.

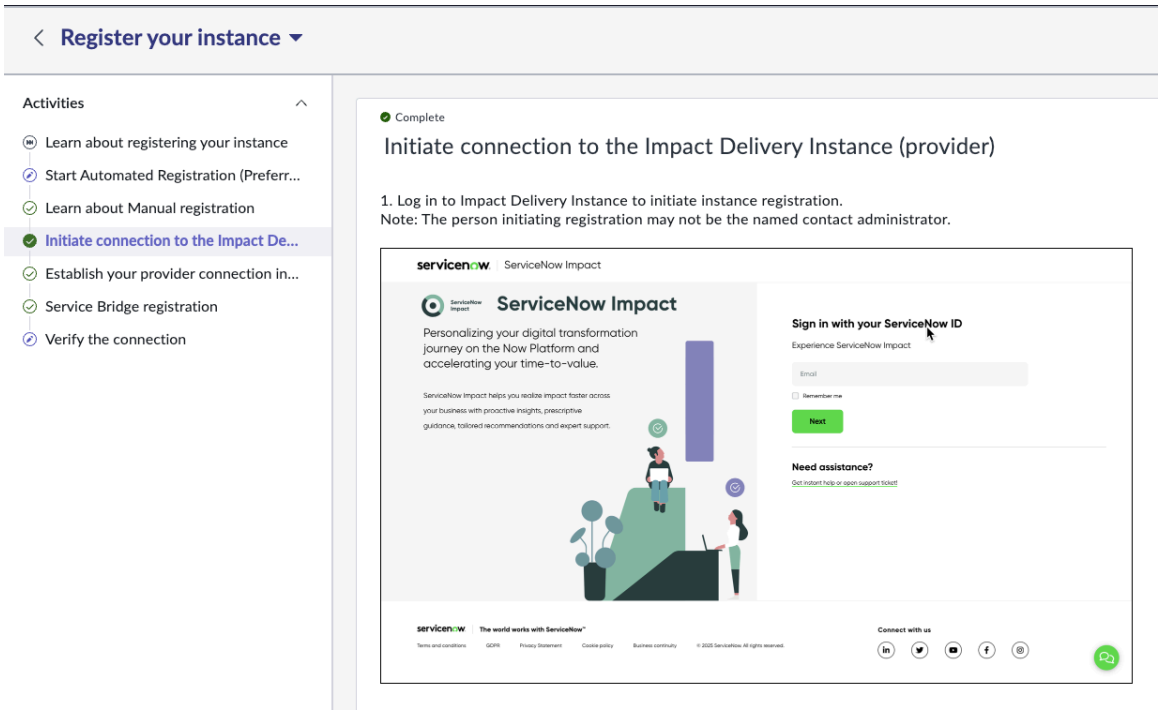
Rôle requis : un rôle Impact

Procédure

1. Installer le Application Impact Store à partir de ServiceNow Store.
2. Connectez-vous à pour Instance de prestation de services Impact lancer l'inscription de l'instance Application Impact Store .
3. Accédez à la **Centre d'activités** > **Inscription d'instance**.
   Des écrans détaillés sont disponibles dans les tâches d'enregistrement Application Impact Store manuel.

Traduction automatique

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



4. Sélectionnez **Ajouter une instance**.
   La page Lancer l'inscription de l'instance se charge.
5. Renseignez le formulaire.

Champ	Description
Type d'instance	Production ou non-production
Instance à enregistrer	Nom de l'instance à enregistrer
Application Impact Store	URL vers le Application Impact Store **Remarque :** L'URL doit se remplir automatiquement. Sinon, contactez votre Impact escouade pour obtenir de l'aide.
Contact (administrateur qui reçoit l'e-mail pour terminer la configuration)	○ Administrateur de contact nommé qui est affecté pour effectuer l'installation et la mise en œuvre du Application Impact Store. ○ Doit avoir des rôles Impact pour les deux IDI et le Application Impact Store

6. Sélectionnez **Initier l'inscription**.
   Les informations d'inscription sont affichées avec le lien d'inscription généré. Les détails sont également envoyés par e-mail à l'administrateur de contact désigné.

Que faire ensuite

L'administrateur de contact nommé .Utiliser l'inscription manuelle pour établir la connexion à l'instance du fournisseur

Traduction automatique

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

Utiliser l'inscription manuelle pour établir la connexion à l'instance du fournisseur

L'administrateur de contact désigné établira une connexion sécurisée à (instance du Instance de prestation de services Impact fournisseur) permettant Pont de services Now de transmettre des données avec le Application Impact Store.

Avant de commencer

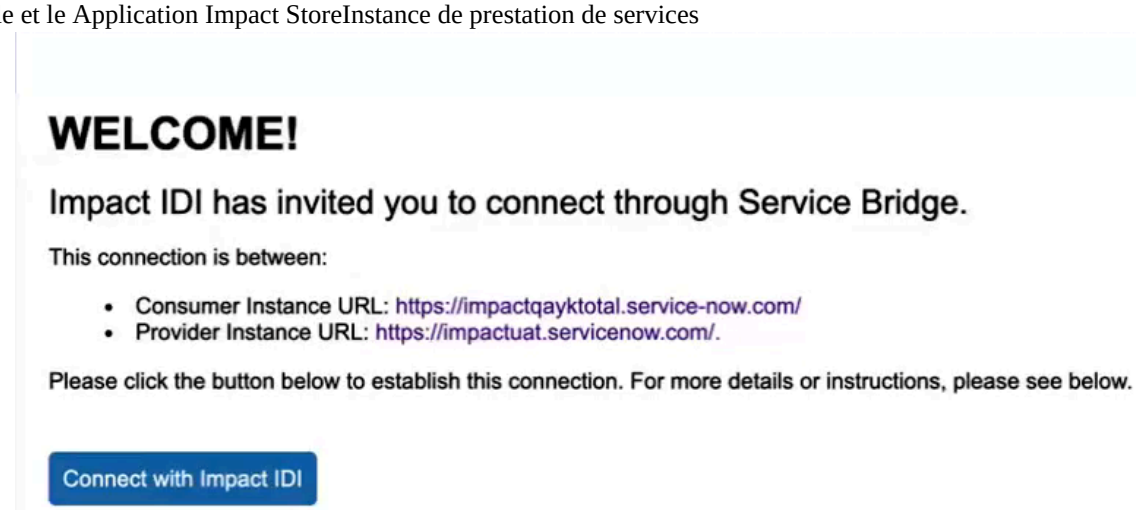
Confirmez que le Application Impact Store est installé et que la connexion à a Instance de prestation de services Impact été initiée.

Un e-mail d'inscription contenant un lien direct vers le formulaire de connexion du IDI fournisseur est envoyé à l'administrateur de contact désigné dans l'ordre.

Rôle requis : Tout rôle d'impact, administrateur IDI Impact

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail de bienvenue pour commencer à établir une connexion entre le et le Application Impact StoreInstance de prestation de services



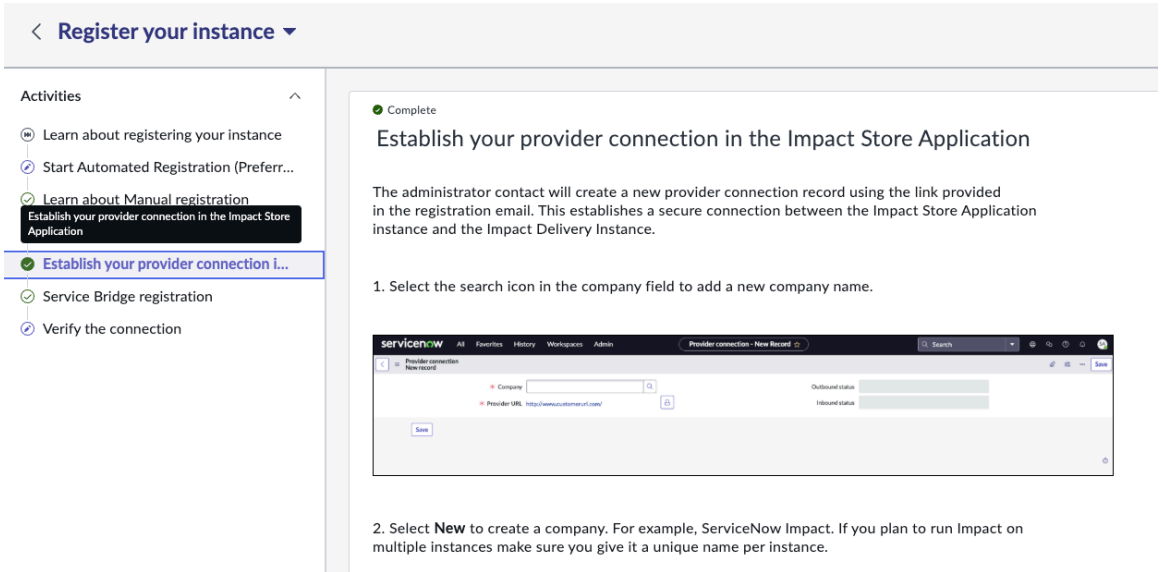
Impact.

Remarque :
Si vous n'avez pas reçu l'e-mail d'inscription, contactez votre équipe Impact.

2. Sélectionnez **Se connecter avec Impact IDI** dans l'e-mail d'inscription pour accéder au formulaire Connexion du fournisseur afin d'initier la connexion entre le Application Impact Store et le Instance de prestation de services Impact.
Des écrans détaillés sont disponibles dans les étapes d'enregistrement manuel.Application Impact Store

Traduction automatique

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



3. Sélectionnez ServiceNow Impact dans le champ Société.

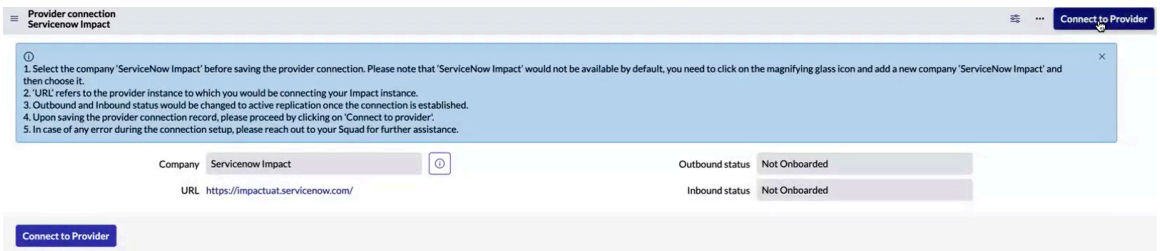
Champs de connexion du fournisseur

Champ	Description
Société	Si ServiceNow Impact n'est pas répertorié, ajoutez une nouvelle société. **Remarque :** Une nouvelle société ServiceNow Impact est requise pour chaque instance en cours de configuration.
URL	L'URL de votre instance de fournisseur d'application IDI Impact Store qui est préremplie lors de l'accès à partir de l'e-mail d'inscription.
État sortant	État en lecture seule de la connexion de votre application Impact Store qui communique avec le IDI. ○ Non intégré : l'intégration et les données n'ont pas encore été connectées pour être synchronisées avec l'application Impact Store. ○ Réplication active : l'intégration et les données ont été connectées avec succès pour récupérer les données depuis IDI l'application Impact Store. ○ Fermé terminé : l'intégration et la synchronisation sont réussies.
État entrant	État en lecture seule de la connexion de vos Application Impact Store données de réception du IDI.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Non intégré : les données et l'intégration n'ont pas encore été importées depuis IDI l'application Impact Store. ○ Réplication active : l'intégration et les données ont été importées avec succès de IDI vers le Application Impact Store. ○ Fermé terminé : l'intégration et la synchronisation ont réussi.



4. Sélectionnez **Enregistrer** pour stocker l'enregistrement.
5. Dans le menu d'options de la connexion du fournisseur, vérifiez que la vue est définie sur Impact.
6. Sélectionnez **Se connecter au fournisseur**.

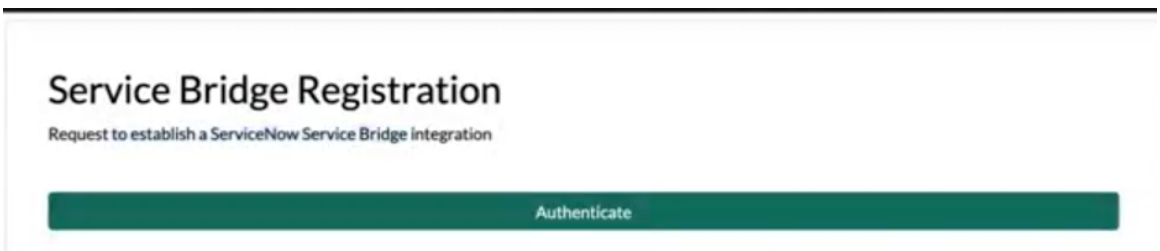
> **Remarque :**
> Dans le menu d'options de la connexion du fournisseur Nouvel enregistrement, vérifiez que l'option Afficher > Impact est sélectionnée. Cette option n'est disponible dans la vue Impact que pour la connexion du fournisseur.

> **Remarque :**

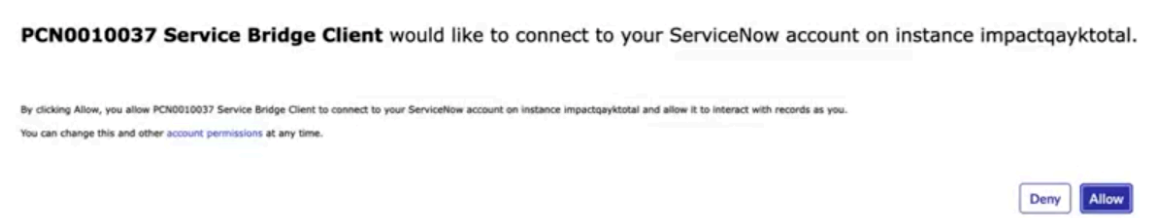
Vous êtes redirigé vers IDI pour authentifier l'inscription.

7. Connectez-vous à , si vous n'êtes IDI pas déjà connecté.

Le IDI rôle administrateur est requis pour accéder aux options d'inscription.



8. Sélectionnez **Authentifier** pour autoriser le processus d'inscription.

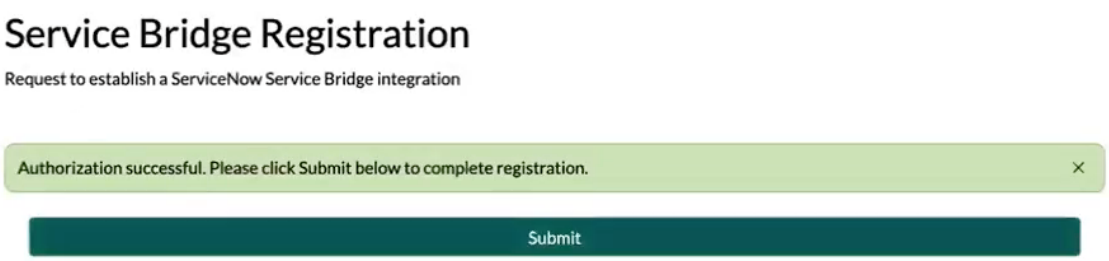


Vous êtes redirigé vers l'application Impact Store où un message de vérification s'affiche pour accepter la demande d'authentification.

Traduction automatique

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

9. Sélectionnez **Autoriser** pour confirmer la connexion entre l'application Impact Store et le IDI.
   Un message de réussite d'autorisation s'affiche sur la page d'inscription Pont de

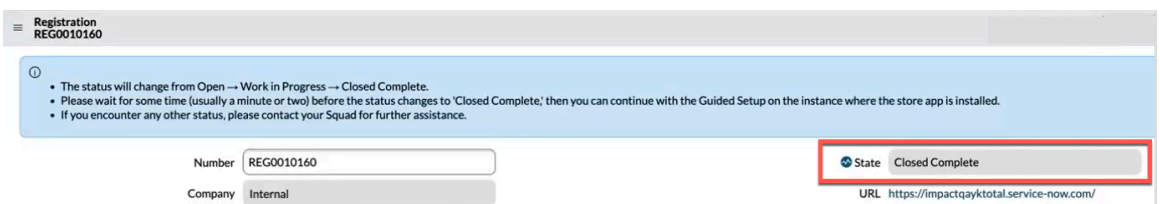


   services .

10. Sélectionnez **Soumettre** pour terminer l'inscription.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur le dépannage avec Pont de services, reportez-vous à la section https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1571549 .

La page d'inscription se charge pour l'autorisation. Lorsque l'état passe à Fermé terminé, l'autorisation est accordée et vous pouvez poursuivre les tâches de configuration guidée restantes.



> **Remarque :**
> La mise à jour de l'autorisation et de l'état peut prendre plusieurs instants.

Que faire ensuite

Utilisez la configuration guidée pour intégrer les utilisateurs à l'application Impact Store.

Utilisez la configuration guidée pour intégrer les utilisateurs à l'application Impact Store

Intégrez des Application Impact Store utilisateurs nouveaux et existants au .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

Dans Gestion des utilisateurs, effectuez les tâches suivantes :

a. Affecter des utilisateurs à un groupe

b. Apprenez à connaître votre équipe

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à Impact la section Explorer l'application Impact Store.

Configurer le moteur d'analyse avec la configuration guidée

Utilisez Impact la configuration guidée pour suivre une séquence de tâches qui vous aident à configurer le moteur d'analyse de l'intégrité de la plateforme sur votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

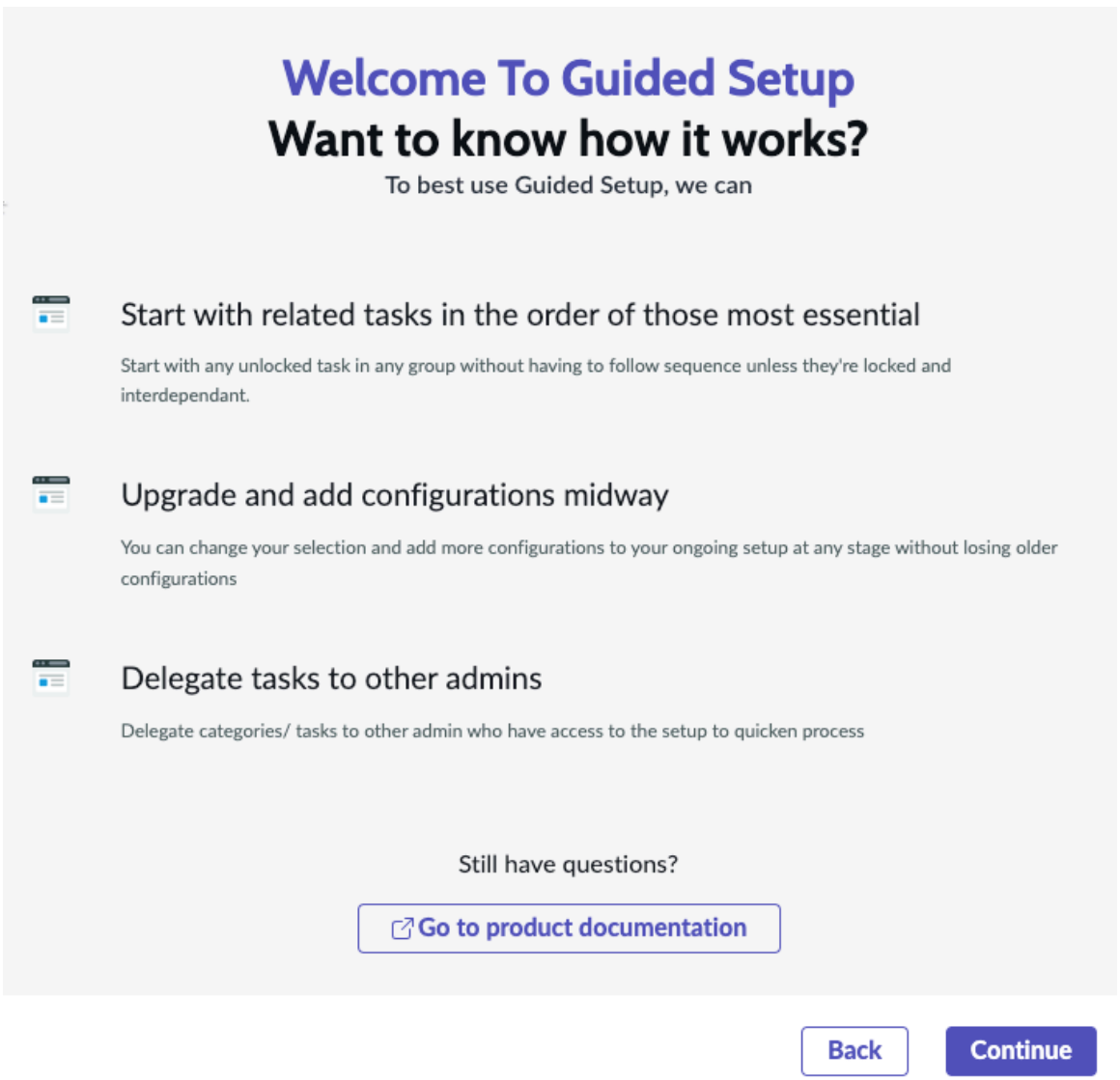
Il y a plusieurs conditions préalables avant de terminer la configuration à l'aide de la configuration guidée d'Impact.

Vous pouvez revenir aux différentes étapes de la configuration si vous ne terminez pas la configuration complète en une seule fois. À chaque étape terminée avec succès, l'état est mis à jour sur terminé. Les tâches suivantes sont verrouillées jusqu'à ce que l'étape précédente soit terminée.

Rôle requis : rôle d'administrateur d'Impact ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration guidée**.
   La Impact page de vue d'ensemble de Configuration guidée s'affiche avec des informations supplémentaires sur le processus de configuration. Pour plus d'informations, consultez Guided Setup .



2. Sélectionnez **Continuer** pour passer à l'étape suivante.
   La liste de vérification préalable s'affiche pour résumer les étapes de connexion.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez **Démarrer**.
   Les étapes de configuration sont affichées dans des sections de catégorie. Vous pouvez développer une catégorie pour afficher les détails et les tâches connexes. Une fois les tâches de chaque section terminées, la section de tâche suivante se déverrouille pour poursuivre la configuration.

Que faire ensuite

Affecter des utilisateurs aux groupes de moteurs d'analyse

Affecter des utilisateurs aux groupes de moteurs d'analyse

Utilisez Impact la configuration guidée pour suivre une séquence de tâches qui vous aident à configurer le moteur d'analyse de l'intégrité de la plateforme sur votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Il y a plusieurs conditions préalables avant de terminer la configuration à l'aide de la configuration guidée d'Impact.

Vous pouvez revenir aux différentes étapes de la configuration si vous ne terminez pas la configuration complète en une seule fois. À chaque étape terminée avec succès, l'état est mis à jour sur terminé. Les tâches suivantes sont verrouillées jusqu'à ce que l'étape précédente soit terminée.

Rôle requis : rôle d'administrateur d'Impact ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration guidée** > **Affecter des utilisateurs aux groupes de moteurs d'analyse**.
2. Sélectionnez les utilisateurs à affecter à un groupe de moteur d'analyse.
   - Administrateur du moteur d'analyse : autorise la configuration du moteur d'analyse
   - Utilisateur de l'analyse : autorise l'accès pour exécuter des analyses
   - Utilisateur de lecture d'analyse : permet à un utilisateur d'afficher les résultats de l'analyse et les tableaux de bord de diagnostic

Que faire ensuite

Affecter des rôles spécifiques au tableau de bord

Affecter des rôles spécifiques au tableau de bord

Utiliser Impact la configuration guidée Affecter des rôles afin que chaque profil puisse accéder au tableau de bord d'intégrité de la plateforme pertinent.

Avant de commencer

Affecter des utilisateurs aux groupes de moteurs d'analyse avant de commencer cette tâche.

Vous pouvez revenir aux différentes étapes de la configuration si vous ne terminez pas la configuration complète en une seule fois. À chaque étape terminée avec succès, l'état est mis à jour sur terminé. Les tâches suivantes sont verrouillées jusqu'à ce que l'étape précédente soit terminée.

Rôle requis : rôle d'administrateur d'Impact ou admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration guidée** > **Affecter des rôles spécifiques au tableau de bord** .
2. Sélectionnez les utilisateurs à affecter à un rôle spécifique à Tableau de bord.
   - Direction : obtenez des informations rapides et visuellement percutantes pour éclairer les décisions stratégiques.
   - Gestionnaire de plateforme : voit l'étape actuelle du processus d'analyse avec les étapes précédentes et à venir visibles pour comprendre où se trouve l'analyse dans son cycle de vie.
   - Chef d'équipe : Accès à des informations précises et exploitables sur plusieurs domaines critiques du développement, y compris la dette technique et les violations ouvertes
   - Développeur : affiche de manière interactive la façon dont la dette de développement affecte les membres de l'équipe au fil du temps.

Que faire ensuite

Utilisez la configuration guidée pour intégrer les utilisateurs à l'application Impact Store

Configurer les paramètres du moteur d'analyse

Utilisez Impact la configuration guidée pour spécifier comment Impact Platform Health Scan Engine surveille vos instances.

Avant de commencer

Affecter des rôles spécifiques au tableau de bord avant de commencer cette tâche.

Vous pouvez revenir aux différentes étapes de la configuration si vous ne terminez pas la configuration complète en une seule fois. À chaque étape terminée avec succès, l'état est mis à jour sur terminé. Les tâches suivantes sont verrouillées jusqu'à ce que l'étape précédente soit terminée.

Rôle requis : rôle d'administrateur d'Impact ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Configuration guidée** > **Examiner les paramètres**.
   Le formulaire Activer le moteur d'analyse se charge.
2. Cochez la case **Actif** sur le formulaire.
3. **Enregistrez** l'enregistrement.
4. Configurez les champs pour personnaliser les options d'analyse.

Champ	Description
Activer l'analyse planifiée	Utilisé pour planifier l'exécution d'une analyse nocturne en fonction de l'heure d'analyse configurée.
Taux moyen de développeur	Taux horaire du développeur préféré par défaut dans la devise sélectionnée à utiliser pour générer des rapports sur le retour sur investissement (ROI) découlant de la réduction des problèmes techniques.
Accès à l'application	La case **Peut lire** de l'enregistrement `de sys_update_version` configure Instance Scanning.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Options de configuration du moteur d'analyse d'accès	Examinez et ajustez les paramètres.
Options de configuration avancées	

Que faire ensuite

Exécuter le moteur d'analyse

Exécuter le moteur d'analyse

Un achèvement initial complet du moteur d'analyse est nécessaire pour définir une base de référence à partir d'une série de tâches effectuées qui ajustent l'environnement d'instance afin de terminer les analyses futures rapidement et efficacement.

Avant de commencer

Configurer les paramètres du moteur d'analyse avant de commencer cette tâche.

Vous pouvez revenir aux différentes étapes de la configuration si vous ne terminez pas la configuration complète en une seule fois. À chaque étape terminée avec succès, l'état est mis à jour sur terminé. Les tâches suivantes sont verrouillées jusqu'à ce que l'étape précédente soit terminée.

Rôle requis : rôle d'administrateur d'Impact ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moteur d'analyse** > **Analyse planifiée**.
2. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   La progression de l'analyse est suivie dans Intégrité de la plateforme.
3. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Moteur d'analyse** > **Afficher le statut de l'analyse**.
4. Examinez les résultats de l'analyse sur le tableau de bord.

Que faire ensuite

Voir :

- Affichez les différents graphiques et rapports disponibles sur la page Diagnostics dans Impact Platform Health.
- Accédez aux tableaux de bord actualisés du moteur d'analyse de l'intégrité chaque fois qu'une analyse est terminée.

Configuration de la vérification proactive du code pour l'application Impact Store

Fonctionnalités Vérification proactive du code d'intégrité de la plateforme d'impact qui peuvent être activées pour effectuer un examen du code dans vos instances.

L'analyse d'instance unique de vérification proactive du code est prise en charge avec la ServiceNow version Washington DC et les versions ultérieures. La synchronisation

Traduction automatique

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

entre plusieurs instances et l'affichage des résultats sur le tableau de bord sont des fonctionnalités prises en charge avec la version Yokohama et les ServiceNow versions ultérieures.

Analyse d'instance unique

Les développeurs peuvent exécuter une vérification proactive du code (PCC) sur des ensembles de mises à jour dans des instances de non-production afin de réduire les problèmes techniques liés à l'introduction en production. Le Application Impact Health Store est installé dans le Application Impact Store cadre du . Pour plus d'informations sur le processus d'installation, reportez-vous à la section Configuration de Application Impact Store.

Synchronisation de plusieurs instances

Vérification proactive du code permet la synchronisation entre les instances de production et de non-production et l'affichage des résultats sur le tableau de bord d'intégrité de la plateforme. Cette fonctionnalité nécessite une relation de confiance initiale entre l'instance de production et l'instance de non-production identifiée.

Pour plus d'informations sur la configuration, reportez-vous à la section Configurer le cadre de travail multi-instances pour la vérification proactive du code.

Important :
Le doit Application Impact Store être installé sur toute instance de non-production pour effectuer des vérifications de code, ainsi que dans une instance de génération de rapports ou de production.

Configurer le cadre de travail multi-instances pour la vérification proactive du code

La configuration du cadre de travail multi-instances explique comment connecter le déplacement de données d'instances de non-production vers des instances de production. Le mTLS doit être installé et configuré pour connecter les instances de non-production aux instances de production afin de permettre le déplacement et la synchronisation des données. Avant de créer des profils de confiance, la gestion des instances doit également être configurée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches suivantes résument les étapes requises pour installer et configurer le cadre de travail multi-instances pour la vérification proactive du code.

- Soumettez un Now Support ticket pour activer ADCv2 mTLS, s'il n'est pas activé.
- Soumettez un ticket pour installer le module d'extension Now Support mTLS (com.glide.mif.mtls) de Infrastructure multi-instances.
- Connectez-vous aux instances de non-production et ajoutez les champs requis.
- Modifiez et créez les profils de confiance requis dans l'instance de production.
- Synchronisez les profils de confiance avec les instances de non-production.

ADCv2 mTLS est nécessaire en même temps que le module d'extension mTLS (com.glide.mif.mtls) Multi-instance Framework pour que la synchronisation des données fonctionne correctement. Pour plus d'informations sur la gestion multi-instances, reportez-vous à la section Cross-instance application trust configuration .

Important :
Identifiez l'instance de production primaire et toutes les instances secondaires où la vérification proactive du code Impact sera utilisée. L'instance principale affiche une vue consolidée des résultats de l'analyse de l'instance de non-production.

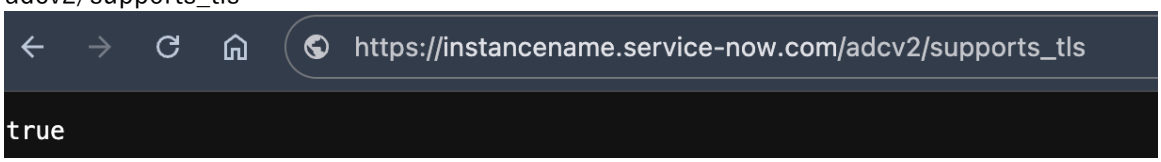
Traduction automatique

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

Rôle requis : admin

Procédure

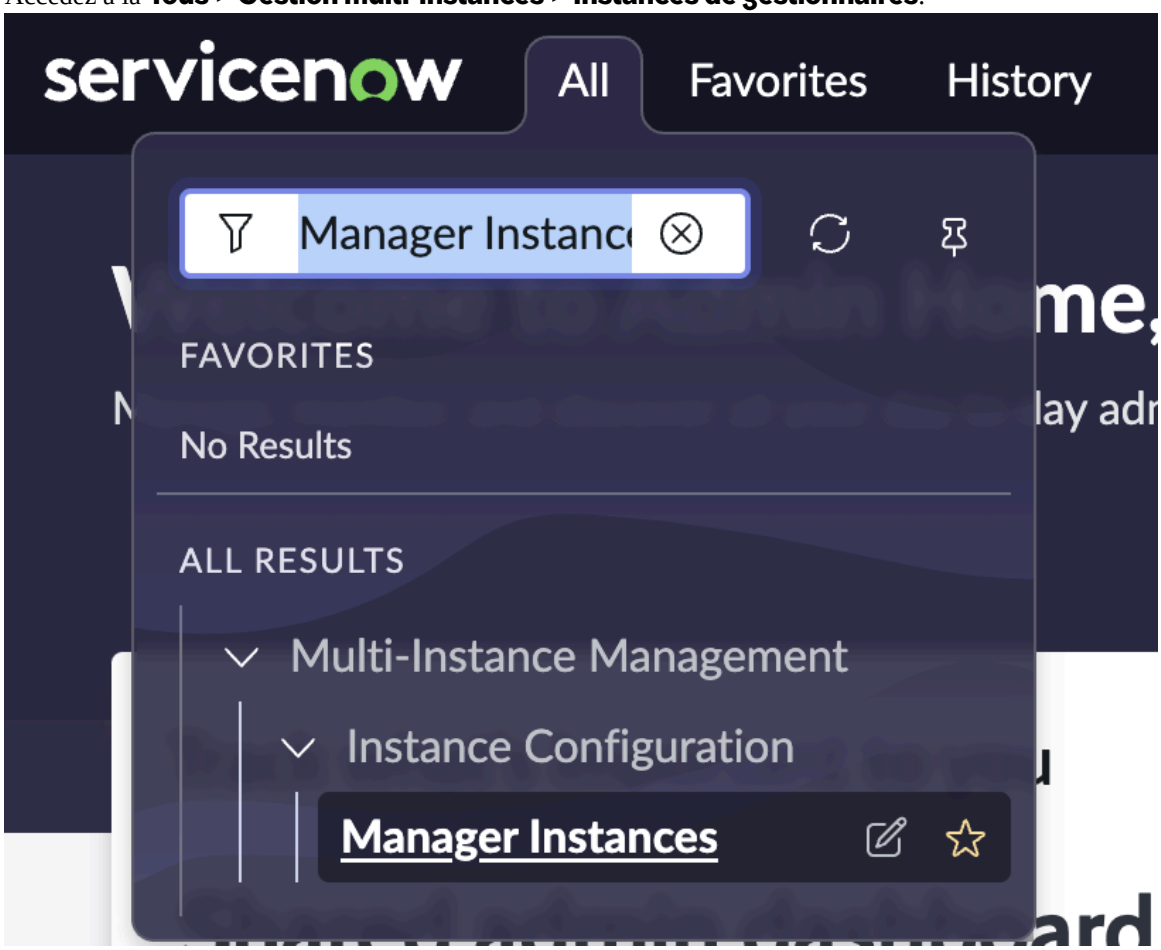
1. Vérifiez si le mTLS ADCv2 est activé sur l'instance en accédant à l'URL : <instance>.service-now.com/adcv2/supports_tls



2. Soumettez un Now Support ticket pour installer le module `d'extension com.glide.mif.mtls` .
3. Attendez 24 heures après l'installation du module `d'extension com.glide.mif.mtls` .
4. Répétez les étapes 1 à 3 sur toutes les instances de production et de non-production requises.
5. Connectez-vous à une instance de développement de non-production avec le rôle `admin`.

> **Remarque :**
> Les étapes 5 à 7 sont requises pour chaque instance de non-production.

6. Accédez à la **Tous** > **Gestion multi-instances** > **Instances de gestionnaires**.

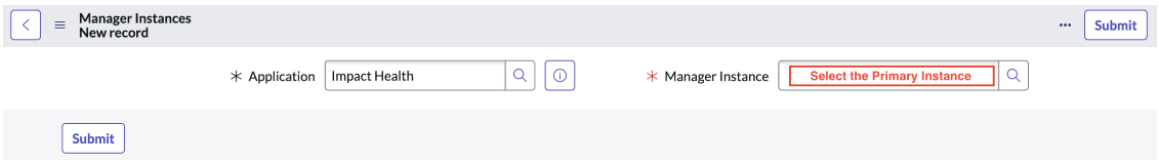


7. Créez un enregistrement avec les valeurs suivantes :

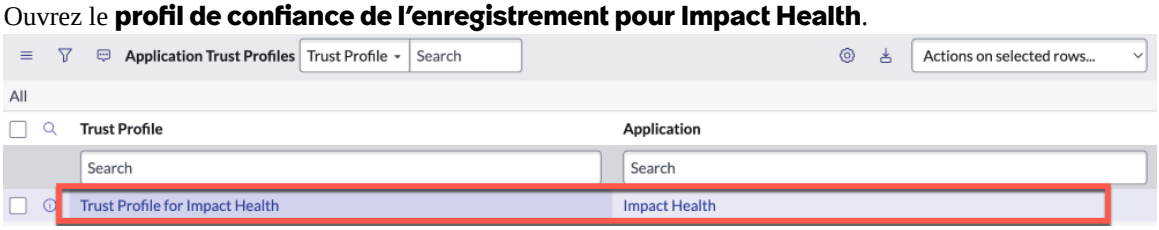
Traduction automatique

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

Champ	Valeur
Application	Intégrité de l’impact
Gestion des instances	<instance de production primaire>

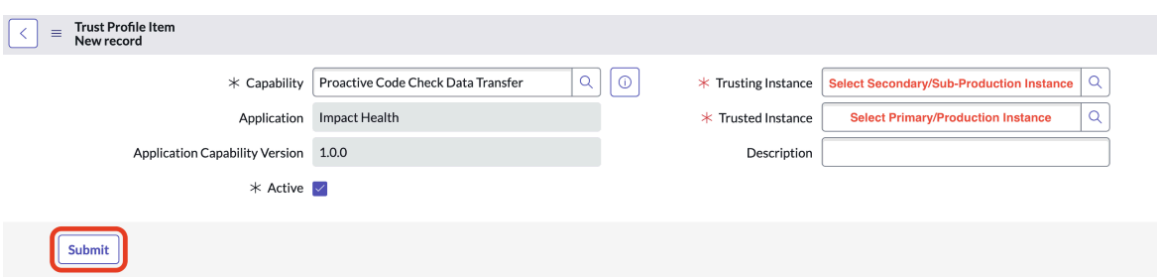


8. Connectez-vous à l’instance de production principale en tant `qu’administrateur`.
9. Accédez à la **Tous** > **Gestion multi-instances** > **Instances gérées**.
10. Vérifiez que vous voyez un enregistrement pour chaque instance de non-production pour laquelle une instance de production est affectée en tant que gestionnaire dans les étapes précédentes.
11. Accédez à la **Tous** > **Gestion multi-instances** > **Profils de confiance d’application**.
12. Ouvrez le **profil de confiance de l’enregistrement pour Impact Health**.



13. Dans la liste connexe Éléments de profils de confiance MIF actifs, sélectionnez **Nouveau**.
14. Renseignez les champs du profil de confiance.

Champ	Valeur du champ
Option	Vérification proactive des codes Transfert de données
Application	Intégrité de l’impact
Version d'aptitude d'application	1.0.0
Actif	vrai
Instance d'approbation	<instance de non-production1>
Instance approuvée	<instance de production primaire>
Description	Facultatif



Remarque :
Un profil de confiance doit être rempli pour chaque instance de non-production afin d’être enregistrée en tant qu’instance d’approbation.

Traduction automatique

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

15. Accédez à la **Tous** > **Gestion multi-instances** > **Profils de confiance d'application**.
16. **Sélectionnez Synchroniser les profils de confiance**.



17. Accédez à la **Tous** > **Gestion multi-instances** > **Instances d'approbation**.
18. Vérifiez que vous voyez un enregistrement pour chaque instance de non-production que vous avez ajoutée à votre profil de confiance.
    Consultez Basic trust configuration for data sync applications pour plus d'informations.

Utilisation de l'application Impact Store

L'application Impact Store est disponible directement via votre ServiceNow instance et est accessible en plus du Instance de prestation de services Impact portail.

Impact Fonctionnalités principales de l'application de stockage

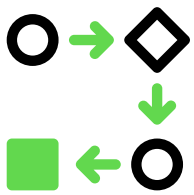
Options du menu de navigation

	Menu	Détails
	Page d'accueil Application Impact Store	Accédez à l'espace Impact de travail à partir de votre ServiceNow instance pour explorer la page d'accueil Impact : • Utilisez la liste de vérification de progression pour intégrer votre équipe. • Familiarisez votre équipe avec Application Impact Store les fonctionnalités en suivant la visite guidée. • Interagissez avec votre Impact équipe. • Recevez des recommandations personnalisées pour les prochaines étapes.
	Intégrité de la plateforme pour l'application Impact Store	Utilisez l'outil de diagnostic qui vous aide à comprendre l'intégrité actuelle de votre instance, à identifier les problèmes et les revers potentiels et à prendre des mesures correctives rapides.

Traduction automatique

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

Options du menu de navigation (suite)

	Menu	Détails
	Adoption du produit pour le Application Impact Store	Affichez vos capacités et vos feuilles de route d'adoption de produits pour votre ServiceNow instance : • Consultez les applications ou les capacités à votre disposition pour atteindre vos objectifs. • Affichez une séquence d'implémentation recommandée pour vos capacités, organisée en phases spécifiques pour une implémentation optimale.
	Gestion des valeurs pour l'application Impact Store	Capture vos objectifs, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables qui aident à illustrer la valeur au fil du temps.
	Accélérateurs et initiatives pour l'application Impact Store	• Catalogue d'initiatives : engagements et flux de travail activables qui soutiennent votre transformation numérique. • Catalogue d'accélérateurs : offres à champ d'application fixe avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin
	Rapport de consommation	Affichez les fonctionnalités de votre niveau sur différents comptes, y compris les accélérateurs utilisés et inutilisés, les initiatives, les utilisateurs d'observateur d'instance, les utilisateurs d'assistance aux développeurs et les répartitions des tickets actifs.

Important :
Pour accéder aux différents niveaux d'impact, un rôle doit vous être affecté. Votre administrateur d'Impact peut vous affecter les rôles appropriés. Consultez Gestion des utilisateurs d'Impact pour plus d'informations.

Page d'accueil Application Impact Store

Vous Impact pouvez l'installer à partir du ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

Important :

Avant d'utiliser l'application Impact , vous devez vérifier que vous disposez de l'autorisation. Vous pouvez ensuite télécharger l'application Impact à partir du ServiceNow Store et l'installer à partir du gestionnaire d'applications de votre instance.

Pour installer et configurer l'application Impact , consultez

- Installer le Application Impact Store à partir de ServiceNow Store.
- Configuration de Application Impact Store.

Application Impact Store Page d'accueil

Utilisez la page d'accueil pour obtenir rapidement les Impact fonctionnalités nouvelles et mises à jour. Tirez parti de la page d'accueil pour obtenir des conseils personnalisés sur la valeur afin d'obtenir un accès pertinent et immédiat au bon contenu, au bon moment.

Pour explorer la page d'accueil Impact , accédez à **Tous** > **Impact** > **Vue d'ensemble** à partir de votre ServiceNow instance.

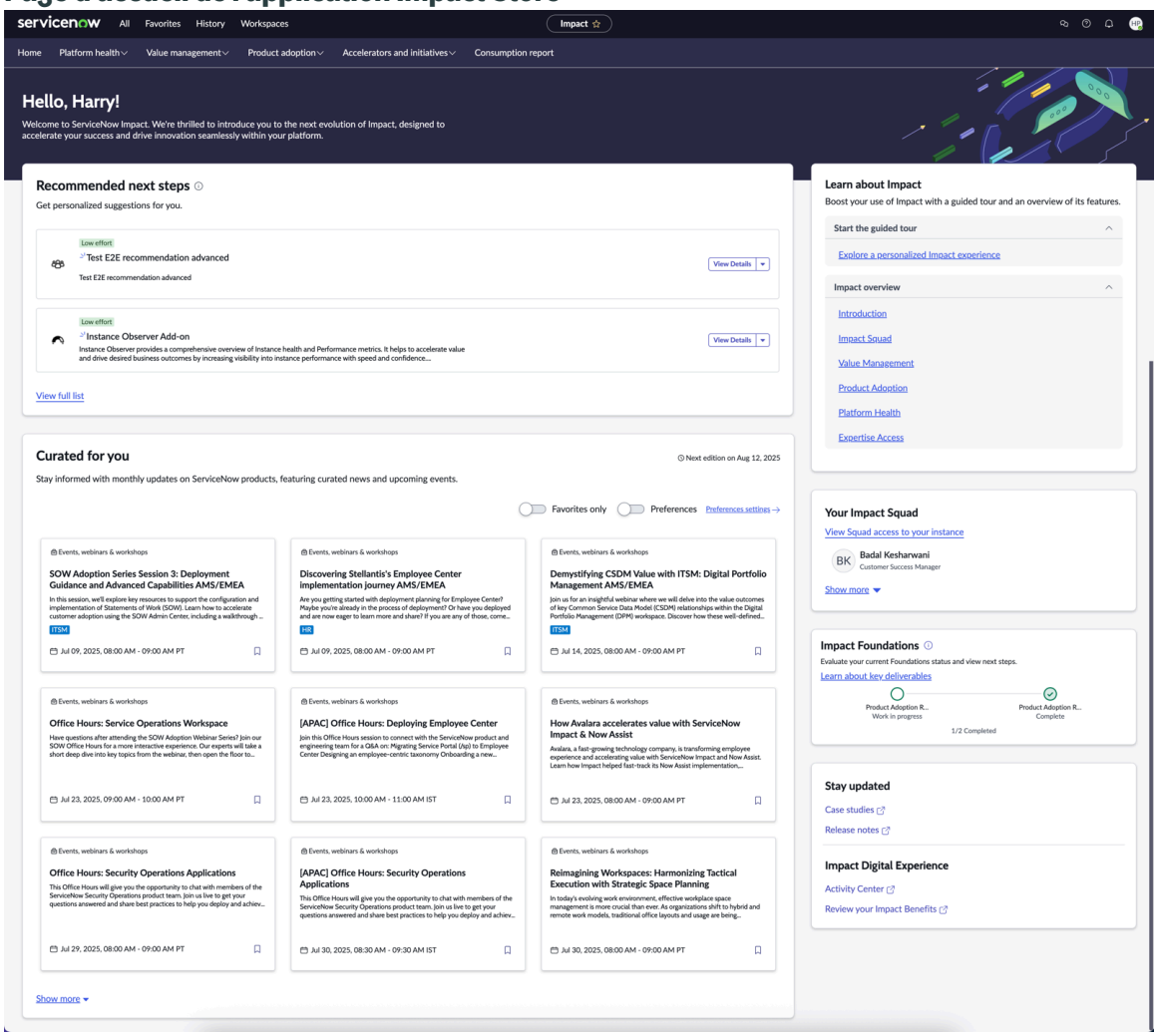
La Impact Espace de travail page d'accueil est un concentrateur central qui vous guide et vous permet de lancer les composants clés de votre application à partir de chacun de ses widgets respectifs :

- Prochaines étapes recommandées
- En savoir plus Impact
- Conservé pour vous
- Votre Impact équipe
- Impact Fondations
- Éléments de travail
- Restez informé
- Instance de prestation de services Impact

Traduction automatique

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

Page d'accueil de l'application Impact Store



Prochaines étapes recommandées

Les prochaines étapes recommandées fournissent des suggestions personnalisées adaptées à vos besoins. Ces recommandations sont des étapes sur lesquelles vous pouvez idéalement vous concentrer et agir. Les recommandations peuvent prendre la forme d'un atelier, d'une formation, d'une candidature à un événement, du lancement d'un accélérateur et d'autres activités de ce type. Seules les trois dernières recommandations publiées sont affichées ici sur la page d'accueil. Pour afficher la liste complète, sélectionnez **Afficher la liste complète**.

Vous pouvez sélectionner une recommandation donnée et commencer en sélectionnant **Afficher les détails** de chacune des recommandations, qui affiche un modèle. Vous pouvez en savoir plus sur la recommandation et, si cela ne vous intéresse pas, vous pouvez la rejeter en sélectionnant l'option **Masquer** . Les options permettant de donner suite à chaque recommandation varient en fonction du type et de la source de la recommandation :

- S'il s'agit d'une recommandation liée à un accélérateur, vous pouvez l'accepter en sélectionnant **Mise en route**.
- S'il s'agit d'une recommandation suggérée pour que vous y donniez suite ou de quelque chose qui pourrait vous intéresser, sélectionnez **Ouvrir le lien**.

S'il s'agit d'une recommandation associée à Gestion stratégique des portefeuilles (SPM), vous pouvez convertir la recommandation en élément de travail en sélectionnant **Convertir en**

Traduction automatique

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

élément de travail. En fonction de vos autorisations spécifiques, cette action convertit la recommandation en élément de travail et affiche les détails des recommandations.

Pour plus d'informations sur la conversion en élément de travail, voir :

- Gérer les éléments de travail avec des recommandations pour l'application Impact du magasin
- Gérer les éléments de travail à partir d'une initiative dans l'application du Impact magasin

Pour en savoir plus sur les recommandations, reportez-vous à la section Utilisation de la liste de recommandations sur Impact la page d'accueil de l'application du magasin.

En savoir plus Impact

Utilisez cette section pour intégrer votre équipe avec un guide étape par étape et l'aider à comprendre Impact les fonctionnalités. Les fonctionnalités disponibles sont basées sur vos produits et votre package.

Commencer la visite guidée

Lancez la visite guidée pour intégrer vos utilisateurs à l'expérience de l'application ServiceNow Impact . Sélectionnez le lien **Explorer une expérience d'Impact personnalisée** pour passer parcourir, en commençant par le Impact Espace de travail menu de navigation vers d'autres liens de fonctionnalités dans la page d'accueil pour vous familiariser avec l'ensemble de fonctionnalités de l'application de stockage Impact . Sélectionnez les différentes Impact fonctionnalités pour en savoir plus sur chacune d'entre elles.

Vue d'ensemble d'Impact

Les liens de cette section vous donnent des détails sur tous les principaux domaines Impact tels que l'introduction, l'équipe ImpactImpact , la gestion de la valeur, l'adoption du produit, la santé de la plateforme, l'accès à l'expertise et les principaux livrables. Le contenu disponible pour chacun des liens varie en fonction du package (Guidé, Avancé ou Total).

Conservé pour vous

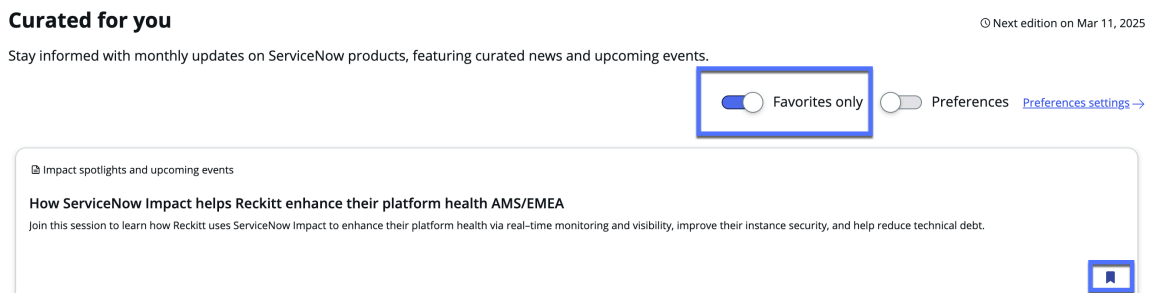
Cette section contient des informations actuelles, des actualités, des webinaires, des ateliers et des événements à venir spécifiques à votre produit et à votre organisation. L'équipe Impact de l'équipe prépare des synthèses mensuelles et du contenu pertinent pour vous, et les sujets apparaissent ici en tant que points forts.

Utilisez l'option **Préférences** pour filtrer le contenu pertinent pour votre workflow, votre domaine professionnel ou vos fonctionnalités. Enregistrez les paramètres de préférences afin de pouvoir afficher le contenu qui vous intéresse sur la page de destination lorsque vous activez le bouton **Préférences** .

De même, vous pouvez enregistrer une nouvelle ou un événement à venir en tant que favori en sélectionnant l'icône Ajouter - dans la vignette de la rubrique. La prochaine fois que vous activerez **le bouton Favoris uniquement** , vous pourrez afficher toutes vos actualités et événements préférés.

Traduction automatique

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



Votre Impact équipe

Les membres de l'équipe Impact avec lesquels vous interagissez sont répertoriés ici, ainsi que leurs rôles.

Pour en savoir plus sur l'équipe et les rôles, reportez-vous à la section Équipe Impact.

Impact Fondations

Affichez les progrès de votre équipe de façon linéaire. Utilisez les flèches du curseur pour faire défiler les cinq Impact étapes du suivi. Impact Foundations est un ensemble d'initiatives adaptées au niveau des comptes pour vous mettre sur la voie rapide de la valeur et maintenir l'élan grâce à un mouvement trimestriel rationalisé.

Fournit des conseils pour l'engagement initial des nouveaux clients ou des clients chevronnés et définit une analyse de base de votre état actuel et des prochaines étapes claires pour accélérer votre délai de rentabilisation, en jetant les bases de chaque action que vous entreprenez sur la plateforme.

Éléments de travail

Affichez le Gestion stratégique des portefeuilles ou les éléments de travail Gestion du travail collaboratif (CWM) créés dans Impact.

Sélectionnez **Afficher les éléments de travail** pour afficher ou modifier Gestion stratégique des portefeuilles les éléments de travail (SPM) ou Gestion du travail collaboratif (CWM) créés dans Impact.

Pour plus d'informations, consultez Éléments de travail dans l'application Impact Store.

Restez informé

Restez à jour avec les études de cas qui vous intéressent. En sélectionnant le lien, vous accédez à une page où ServiceNow les témoignages de clients sont présentés en fonction du secteur, des produits, de la solution ou de la région.

Le lien des notes de version vous dirige vers Impact les fonctionnalités et le contenu documentés pour chaque version et disponibles pour ServiceNow les clients. Pour plus d'informations, consultez Versions Impact.

Instance de prestation de services Impact

Des liens rapides vous amènent directement au portail anciennement connu sous le nom d'Impact Instance de prestation de services Impact Digital Experience (IDE).

Sélectionnez Centre d'activités et Avantages et utilisation pour en savoir plus sur les fonctionnalités répertoriées dans cette section.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations, consultez Instance de prestation de services Impact (anciennement Impact Digital Experience).

Utilisation de la liste de recommandations sur Impact la page d'accueil de l'application du magasin

Utilisez la liste complète des recommandations pour afficher les recommandations adaptées à vos besoins. Vous pouvez accepter ou rejeter une recommandation en fonction de vos intérêts en sélectionnant **Afficher les détails**.

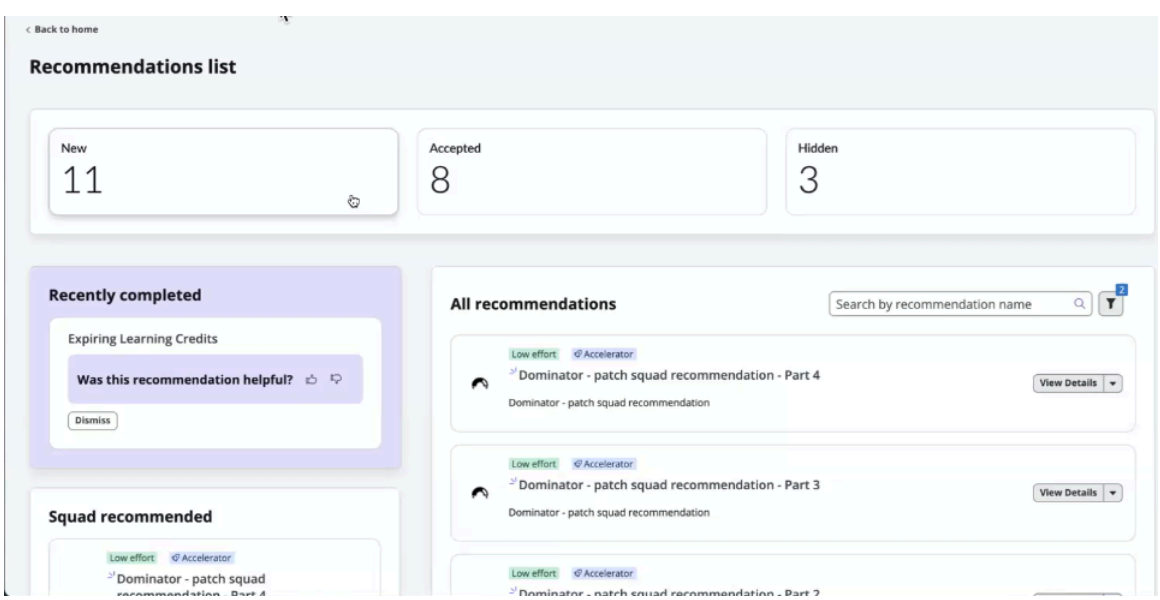
Avant de commencer

Rôle requis : Tous les Impact rôles

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Afficher la liste complète** dans la section **Prochaines étapes recommandées** .



La première section en haut, sous la bannière de **la liste Recommandations** , comporte trois tuiles différentes, à savoir Nouveau, Accepté et Masqué, qui agissent comme des filtres.

3. Sélectionnez **Nouveau** pour afficher les recommandations qui viennent d'être publiées.
4. Sélectionnez **Masqué** pour afficher les recommandations que vous avez peut-être rejetées dans le passé et qui ont été masquées de votre vue.
   Sélectionnez à nouveau la **mosaïque Masqué** pour supprimer la condition de filtre et afficher ce qui était masqué précédemment.
5. Sélectionnez **Accepté** pour afficher les recommandations que vous avez acceptées.

Toutes les recommandations

Liste de toutes les recommandations, quelle que soit votre catégorie ou votre domaine de produits. La liste affiche huit recommandations à la fois pour en faire un bloc gérable et plus facile à naviguer. Vous pouvez continuer à afficher la liste en sélectionnant les pages suivantes énumérées ci-dessous. La liste affiche les dernières recommandations publiées, suivies de celles que vous avez acceptées dans le passé, puis de celles que vous aviez masquées ou rejetées.

Traduction automatique

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

Les recommandations d’accélérateur déjà implémentées par le client apparaissent comme « acceptées automatiquement ».

Terminé depuis peu

Affiche les recommandations que vous avez terminées récemment. Vous pouvez choisir d’aimer ou de ne pas aimer une recommandation en sélectionnant

6. Pour indiquer pourquoi vous n’aimez pas la recommandation, sélectionnez puis cliquez sur le motif dans la liste.
7. Sélectionnez **Ignorer** si vous souhaitez masquer complètement le widget **Terminé récemment** et afficher le widget recommandé par l’équipe à sa place.
8. Saisissez un mot clé ou une expression dans le champ **Rechercher par nom de recommandation** qui filtre les recommandations que vous recherchez dans la liste complète.
9. Pour appliquer des options de filtre et affiner vos résultats de recherche selon différents critères, sélectionnez
10. Sélectionnez **Afficher les détails** pour afficher plus de détails pour une recommandation sélectionnée.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur une recommandation spécifique, reportez-vous à la section Gérer les détails des recommandations dans Impact Store.

Gérer les détails des recommandations dans Impact Store

Utilisez la page des détails des recommandations pour afficher les détails d’une recommandation et gérer les éléments de travail créés à l’aide de la SPM recommandation Gestion du travail collaboratif (CWM).

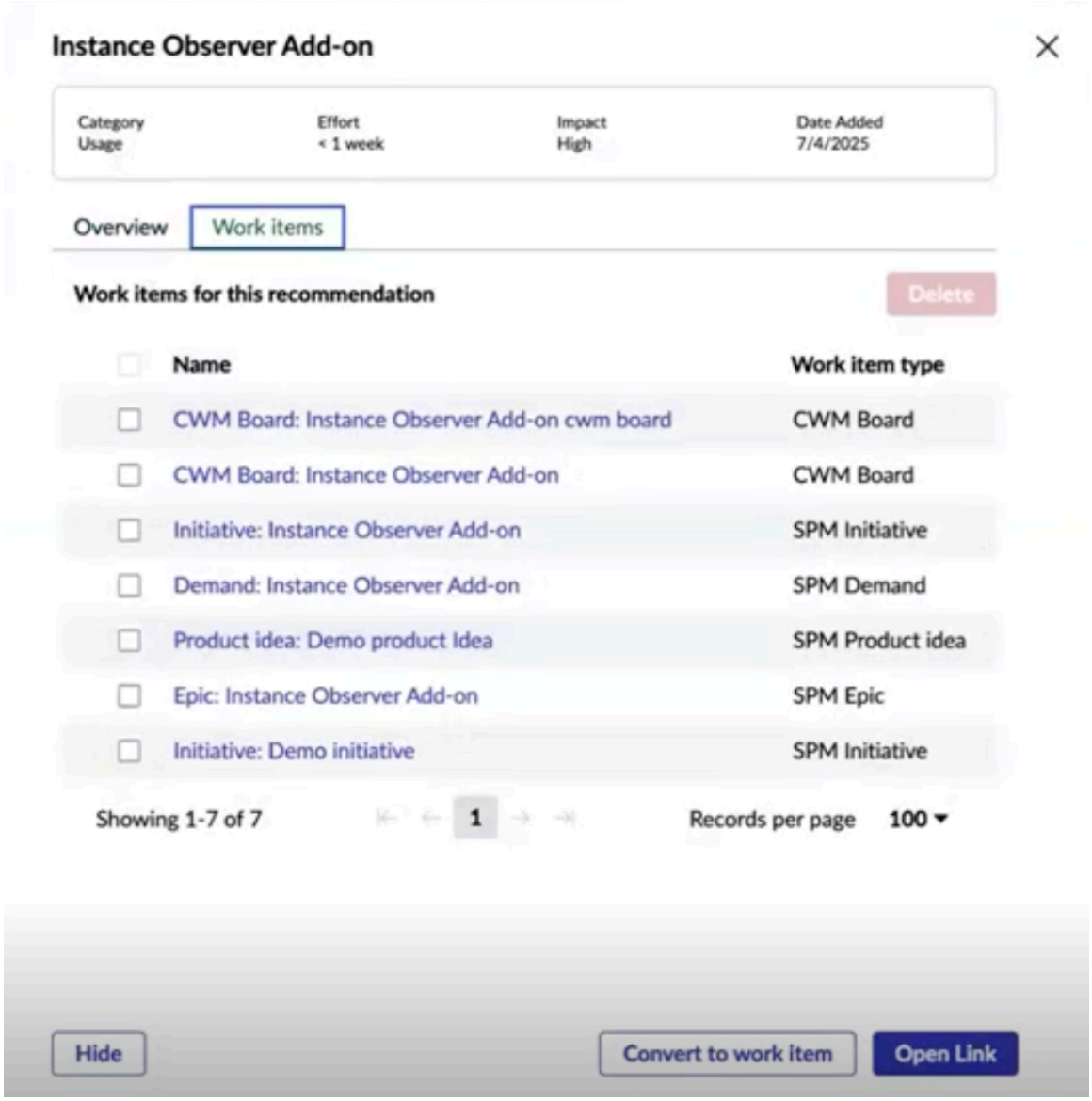
Vous pouvez accéder aux détails de la recommandation en sélectionnant **Afficher les détails** d’une recommandation sur la page d’accueil ou dans la **liste de recommandations**.

La page des détails de la recommandation affiche les informations d’une recommandation, notamment la catégorie, l’effort, l’impact et la date à laquelle la recommandation a été ajoutée.

Vous pouvez utiliser la section **Vue d’ensemble** pour afficher des informations détaillées et pertinentes concernant la recommandation pour votre domaine de produit.

Traduction automatique

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



La section **Éléments de travail** de la page Recommandations affiche les éléments de travail activables SPM et Gestion du travail collaboratif (CWM) créés pour la recommandation sélectionnée. Vous pouvez utiliser la section Éléments de travail pour les actions suivantes.

- **Supprimer** pour la suppression d'un élément de travail sélectionné.
- **Ouvrez le lien** pour afficher l'élément de travail sélectionné sur le SPM ou l'espace de travail CWM.
- **Masquer** pour masquer la recommandation sélectionnée.
- **Convertissez en élément de travail** pour créer un nouvel élément de travail à partir de la recommandation à partir des types d'élément de travail disponibles.

Remarque :
Les recommandations créées via le moteur de règles ou créées manuellement par l'utilisateur de l'équipe Impact, qui ne sont associées à aucune initiative ou type d'accélérateur, à l'exception des initiatives de forme libre, peuvent être converties en une entité SPM telle qu'une demande, une épopée, un projet ou toute autre option disponible.

Traduction automatique

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

Accélérateurs et initiatives pour l'application Impact Store

Accélérateurs Impact et les initiatives contribuent de manière compétente à de meilleurs résultats dans votre parcours de transformation numérique.

Accélérateurs Impact sont des offres à périmètre fixe qui ajoutent de la valeur à votre entreprise avec le soutien des membres de l'Impact Squad et des équipes client. Votre forfait Impact détermine votre droit aux accélérateurs. Consultez Catalogue de l'accélérateur la liste complète des accélérateurs disponibles pour votre forfait.

Les accélérateurs Impact sont des offres à champ d'application fixe qui ajoutent de la valeur à votre entreprise avec le soutien des membres de l'Impact Squad et des équipes client. Bien que quelques initiatives puissent être livrées dans le cadre de votre droit de package, vous pouvez également créer vos propres initiatives de forme libre. Voir le Catalogue d'initiatives pour la liste complète.

Les accélérateurs et les initiatives sont partagés entre l'application Impact Store et Instance de prestation de services Impact (IDI).

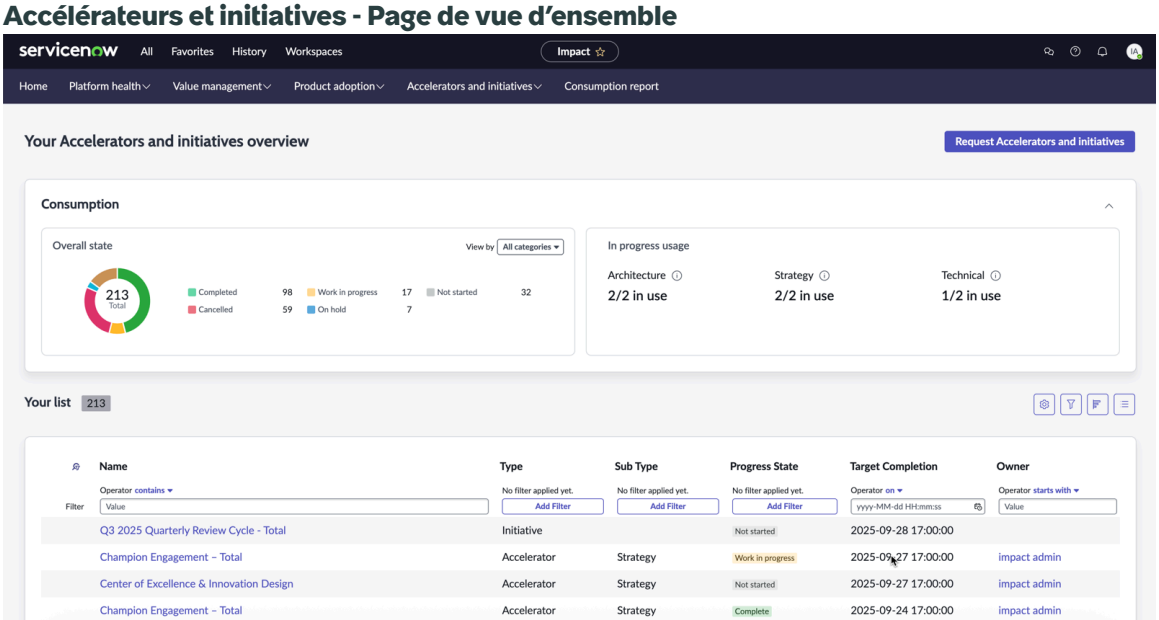
Remarque :

Contactez votre administrateur pour obtenir les mises à niveau vers la dernière application de contenu, afin de pouvoir utiliser tous les accélérateurs et initiatives disponibles en fonction de votre droit de forfait.

Vue d'ensemble des accélérateurs et des initiatives

Explorez la page Accélérateurs et initiatives en accédant à **Tous les accélérateurs et initiatives > Impact > > vue d'ensemble** à partir de votre instance ServiceNow. Cette page affiche l'état d'utilisation et la liste des accélérateurs et initiatives associés à l'instance.

Accélérateurs et initiatives - Page de vue d'ensemble



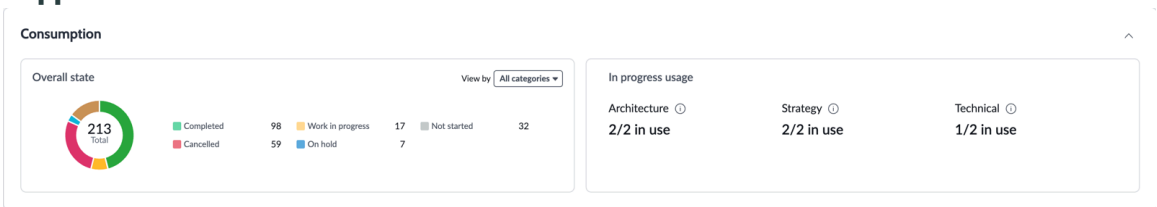
Consommation

Consultez la représentation du graphique à secteurs de l'état d'utilisation des accélérateurs dans le segment État **global** . Utilisez la liste **déroulante Afficher par** pour filtrer les résultats par catégorie. Le rapport affiche également le nombre d'accélérateurs en cours d'utilisation pour chaque catégorie dans le segment **d'utilisation en cours** .

Traduction automatique

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

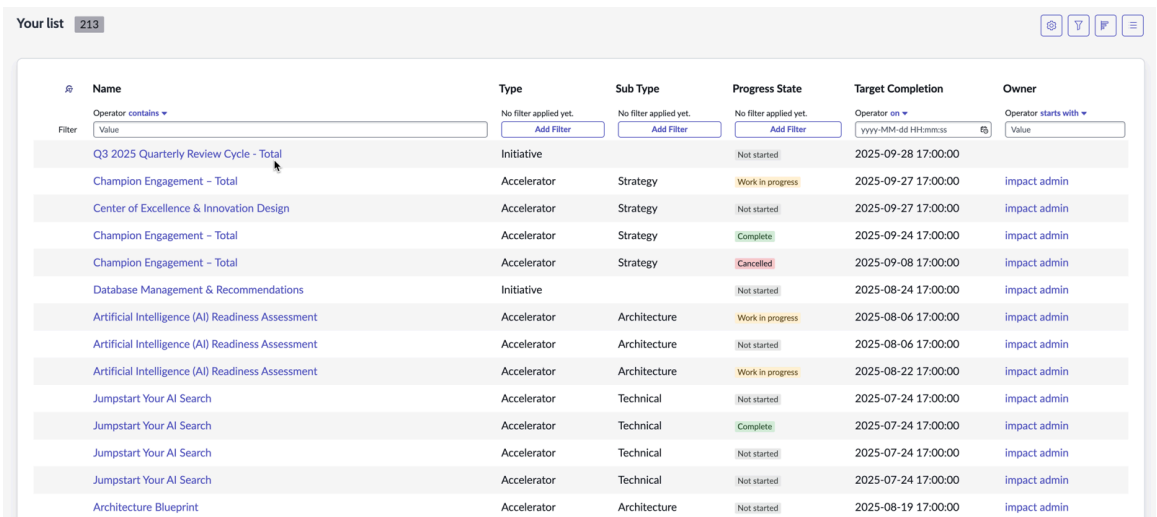
Rapport de consommation



Votre liste

Affichez une grille par défaut contenant la liste disponible des accélérateurs et des initiatives avec des détails tels que le nom, le type, le sous-type, l'état d'avancement, la date d'achèvement cible et le propriétaire. La grille comporte également des icônes qui prennent en charge diverses fonctionnalités de navigation.

Vue de liste des accélérateurs et des initiatives



Remarque :
Sélectionnez l'icône de feuille de route pour afficher la vue de chronologie personnalisée des accélérateurs et initiatives planifiés sur un calendrier par trimestre ou par année.

Navigation dans votre liste

Naviguez dans la vue de liste ou la vue de feuille de route de la liste des accélérateurs et des initiatives à l'aide des fonctionnalités suivantes :

- Filtre de colonne : affichez des valeurs sélectives lorsque vous connaissez les conditions de filtre granulaire sur les colonnes, à l'aide d'un filtre de valeur sur les colonnes.
- Grouper par filtre : affichez la liste organisée en groupes pour une analyse segmentée de la liste, en survolant l'étiquette de colonne et en sélectionnant le menu Grouper par dans les points de suspension verticaux du filtre.
- Filtre rapide : affichez les informations de l'accélérateur relatives à une priorité, un propriétaire, un état de progression ou un type connu à l'aide d'un filtre rapide.
- Modifier les colonnes : ajustez l'affichage en colonnes dans la grille lorsque des colonnes sélectives sont plus pertinentes pour votre recherche ou votre analyse, en sélectionnant et en organisant les colonnes.

Traduction automatique

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

- Trier les colonnes : recherchez une colonne dans la vue triée en sélectionnant l'en-tête de colonne pour trier les colonnes par ordre croissant ou décroissant.
- Navigation dans les pages : En bas de la page, sélectionnez les **enregistrements par page** et utilisez les flèches pour paginer.

Remarque :
Sélectionnez les contrôles d'interface utilisateur sur les en-têtes de colonne et les icônes sur la grille pour utiliser ces fonctionnalités.

Information associée

Vue du catalogue des accélérateurs et des Impact initiatives dans l'application Impact du magasin

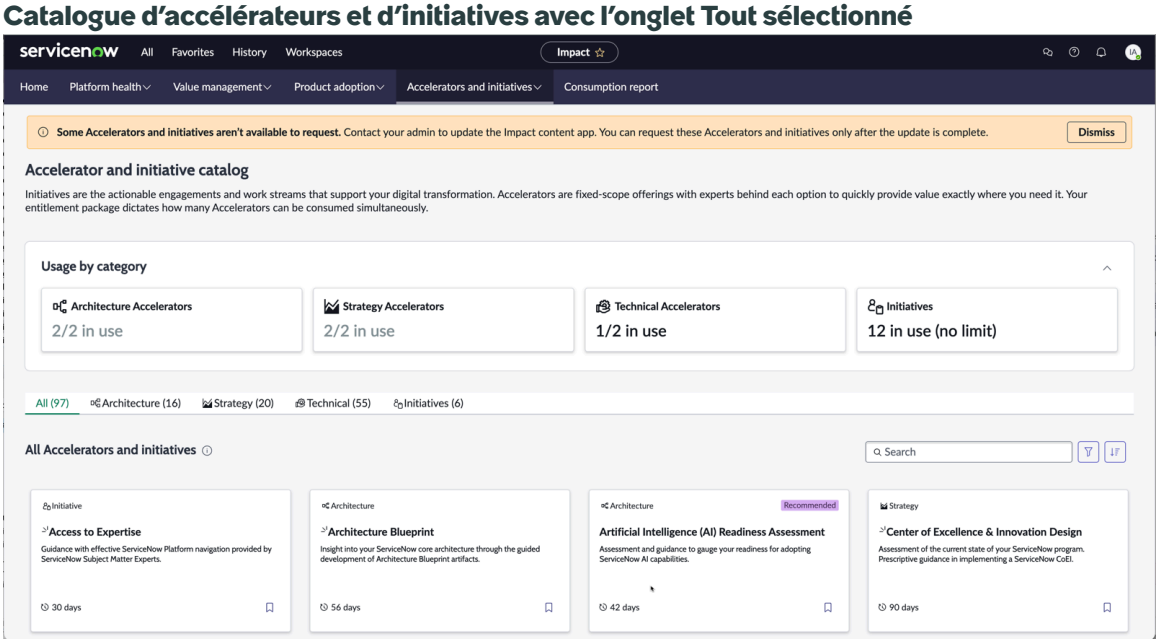
Demander des accélérateurs et des initiatives pour l'application Impact Store

Vue du catalogue des accélérateurs et des Impact initiatives dans l'application Impact du magasin

Consultez un catalogue des accélérateurs et des initiatives disponibles que vous pouvez demander pour accélérer vos résultats commerciaux, ainsi que l'ensemble d'accélérateurs répandu dans votre instance.

Accédez à la page du catalogue de l'accélérateur en accédant à **Tous** > **Impact** > **Accélérateurs et initiatives** > **Catalogue**.

Catalogue d'accélérateurs et d'initiatives avec l'onglet Tout sélectionné



Utilisation par catégorie

La page de catalogue affiche le nombre d'accélérateurs et d'initiatives en cours d'utilisation, ainsi que les limites d'utilisation autorisées. Par exemple, 1/2 en cours d'utilisation indique que l'instance utilise un accélérateur sur la limite autorisée de deux. Vous pouvez choisir de parcourir le catalogue d'accélérateurs et de demander un autre accélérateur approprié pour faire le meilleur usage des droits du package.

Remarque :
Le nombre d'accélérateurs et d'initiatives auxquels vous avez droit dépend de votre formule d'abonnement.

Traduction automatique

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

Tous les accélérateurs et initiatives

L'onglet **Tout** affiche des vues de cartes flash de tous les accélérateurs et initiatives disponibles. Chaque carte flash affiche la durée estimée de la livraison et une brève description qui sert de référence rapide.

Remarque :

L'étiquette **Recommandé** sur une carte flash indique les accélérateurs qui ont amélioré les résultats commerciaux pour de nombreux autres clients. Par conséquent, vous voudrez peut-être vérifier ces cartes en premier, car elles pourraient être utiles lorsque vous explorerez de nouveaux accélérateurs pour votre entreprise. L'équipe Impact recommande également certains de ces accélérateurs en fonction des données.

La vue à onglets des accélérateurs et des initiatives offre les vues suivantes des accélérateurs et des initiatives :

- Vue filtrée : affichez des cartes flash sélectives en fonction de filtres tels que Avec signet, Recommandé, Historique des demandes ou Type à l'aide de l'icône Filtre rapide ( ).
- Vue triée : affichez des cartes flash organisées triées par ordre alphabétique, heure de création et durée à l'aide de l'icône de tri (icône).
- Vue recherchée : affichez une carte flash d'accélérateur spécifique à l'aide de l'icône Rechercher (icône).

Placer un signet sur un accélérateur

Vous pouvez marquer une carte flash d'accélérateur comme un favori pour une référence rapide pour les citations, les discussions, les décisions et la livraison en sélectionnant l'icône de).

Vous pouvez afficher une vue filtrée d'une carte flash avec signet à l'aide de l'icône Filtre rapide.

Information associée

Demander des accélérateurs et des initiatives pour l'application Impact Store

Accélérateurs et initiatives pour l'application Impact Store

Demander des accélérateurs et des initiatives pour l'application Impact Store

En fonction du package Impact auquel vous êtes abonné, vous pouvez demander et utiliser un nombre désigné d'accélérateurs Impact simultanés.

Avant de commencer
Pour plus de détails sur les accélérateurs disponibles, reportez-vous à la Catalogue de l'accélérateur section .

Rôle requis : administrateur d'application Impact, propriétaire de la plateforme Impact ou propriétaire du portefeuille Impact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les accélérateurs et les initiatives suivent Application Impact Store une procédure similaire pour demander et suivre les progrès.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Accélérateurs et initiatives** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez **Demander des accélérateurs et des initiatives** sur la page Vue **d'ensemble de vos accélérateurs et initiatives** .
   La page redirige vers le catalogue de l'accélérateur.

   Remarque :

   Contactez votre administrateur pour obtenir les mises à niveau vers la dernière application de contenu, afin de demander tous les accélérateurs et initiatives disponibles.

3. Sélectionnez une carte flash d'accélérateur et sélectionnez l'icône agrandir pour afficher les détails.
4. Sélectionnez **l'accélérateur de demandes**.

   Programmez l'accélérateur pour plus tard à l'aide du bouton **Planifier plus tard** , si vous avez atteint le nombre maximal d'accélérateurs simultanés autorisés.

5. Sélectionnez **Afficher les termes et conditions de cet accélérateur** pour comprendre les termes de la section **Consentement fourni** .
   Certains accélérateurs nécessitent des conditions générales supplémentaires et sont proposés conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable.

   Si vous avez donné votre consentement pour un accélérateur une fois, les termes et conditions de l'accélérateur apparaissent comme acceptés.

   Si vous n'avez pas encore donné votre consentement pour un accélérateur, vous devez accepter les termes et conditions du menu **Gérer les autorisations** de l'IDE Impact. Consultez la section Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur pour plus d'informations.

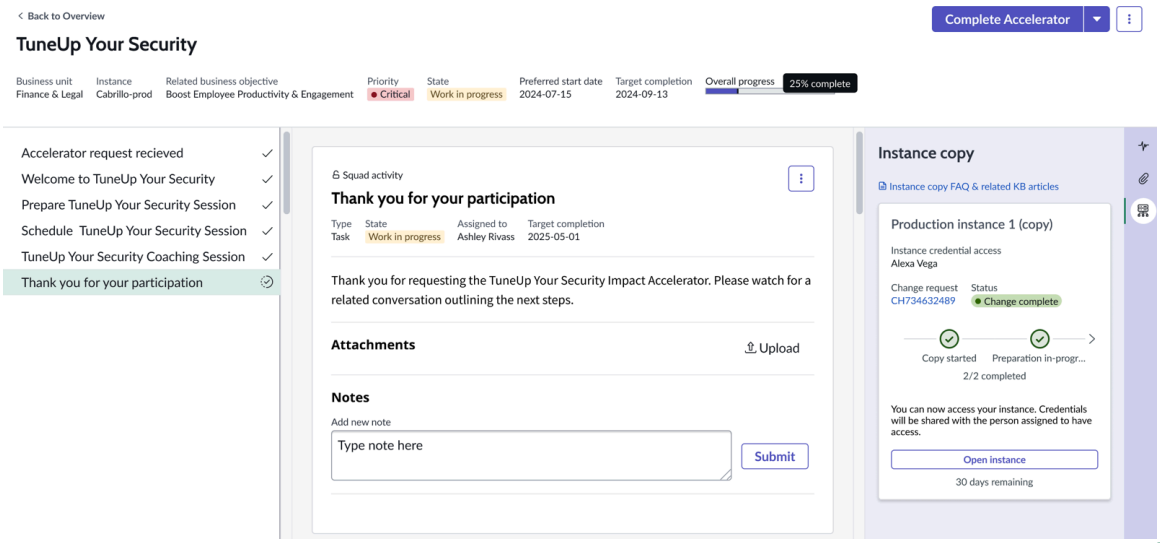
   Si vous avez besoin de temps pour vous décider, sélectionnez **Révoquer**. Votre demande n'avance pas.

6. Dans la section **Formulaire de demande** , renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Référence du formulaire de demande d'accélérateur d'application du magasin Impact
7. Lancez la configuration de l'accélérateur en sélectionnant **Configuration complète**.
   Une page de configuration de l'accélérateur dédiée affiche l'état de sa configuration.
8. Sélectionnez **Start Accelerator**.
9. Suivez la progression de la configuration de l'accélérateur ainsi que les informations d'activité sur les volets de navigation.

Traduction automatique

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

Page des détails de l'accélérateur



Si vous avez demandé à copier une instance, la progression de la copie d'instance s'affiche dans le volet de navigation.

10. Répondez à l'équipe Impact en utilisant **des notes**, des **commentaires** et en ajoutant **des pièces jointes**.
11. Sélectionnez **Terminer l'accélérateur** lorsque toutes les activités répertoriées dans le volet de navigation sont terminées.
    Si vous souhaitez terminer ou annuler un accélérateur avant que toutes les activités ne soient terminées, toutes les activités en cours sont annulées. Vous avez le choix de **confirmer** ou **d'annuler** votre décision. Vous pouvez également **rouvrir** un accélérateur.
    Notez que l'état de l'accélérateur bascule **sur Terminé** ou **Annulé**.

Que faire ensuite

Vous pouvez demander une initiative en suivant des conseils similaires à l'écran.

Si vous utilisez IDI, reportez-vous à la section Demander un accélérateur pour demander un accélérateur.

Référence du formulaire de demande d'accélérateur d'application du magasin Impact

Remplissez les champs du formulaire de demande d'accélérateur pour entrer les informations du formulaire.

Formulaire de demande d'accélérateur

Champ	Description
Type d'instance à copier	Type d'instance tel que Production ou Sous-production
Instance à copier	Nom de l'instance dans le type d'instance sélectionné
Utiliser l'instance de démonstration ServiceNow	Option d'utilisation de l'instance de démonstration ServiceNow pour la demande d'accélérateur
Ne pas mettre à niveau l'instance temporaire	Option permettant d'utiliser l'instance copiée pour la demande d'accélérateur sans mise à niveau

Traduction automatique

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

Formulaire de demande d'accélérateur (suite)

Champ	Description
Accès temporaire à l'instance	Utilisateur qui doit recevoir l'accès à l'instance temporaire
Date de début préférée	Date de début préférée pour l'accélérateur
Affecter à Objectif business	Objectif business attendu pour cet accélérateur
Propriétaire	Nom du propriétaire de la demande d'accélérateur
Liste de surveillance	Noms des membres de l'équipe qui doivent connaître la progression de la demande d'accélérateur
Motif de la demande.	Motif de la demande d'accélérateur
Pièces jointes	Fichiers pertinents pour référence

Éléments de travail dans l'application Impact Store

Créez un élément de travail (SPM) ou Gestion du travail collaboratif (CWM) à l'aide de Gestion stratégique des portefeuilles recommandations et d'initiatives pour une exécution plus rapide et des objectifs réalisables.

Vue d'ensemble des éléments de travail

Les éléments de travail permettent la conversion automatique des entités d'Impact en éléments actionnables. L'utilisation d'éléments de travail élimine la coordination manuelle entre les systèmes, réduit les flux de travail fragmentés, évite les inefficacités, présente des retards dans l'exploitation des informations précieuses et des doublons d'efforts.

Vous pouvez utiliser l'espace de travail Impact pour convertir les recommandations, les recommandations de forme libre ou les initiatives de l'équipe d'Impact et les feuilles de route d'adoption du produit en éléments de travail SPM ou CWM tels que :

- Idée de produit
- Demande
- Projet
- Story
- Périple
- Fonctionnalité
- Tableau de gestion du travail collaboratif (CWM)

Page Éléments de travail

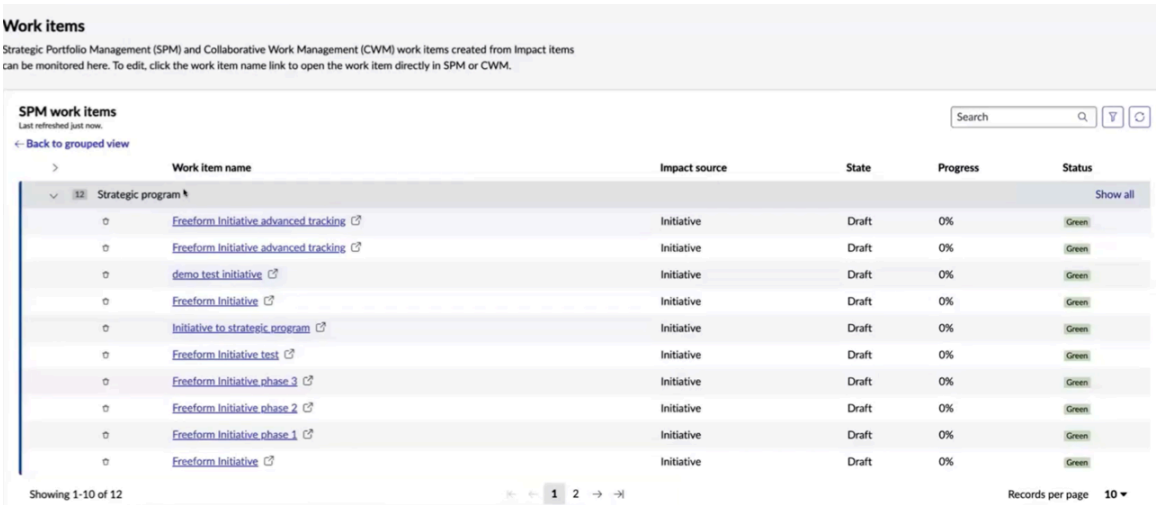
La page Éléments de travail affiche une vue centralisée des éléments de travail existants Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) ou Gestion du travail collaboratif (CWM) ainsi que leur **source d'impact**, **leur état**, leur **progression** et leur **état**.

Vous pouvez afficher la vue groupée de différents éléments de travail regroupés sous Éléments de travail SPM et Éléments de travail CWM. Sélectionnez **Tout afficher** pour afficher une vue élargie des éléments de travail dans un groupe spécifique. Par exemple, si vous sélectionnez**Afficher tout pour lesinitiatives** sous **Éléments de travail SPM** , tous les éléments de travail SPM existants créés à l'aide d'initiatives.

Traduction automatique

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

Vue des éléments de travail



Vous pouvez rechercher les éléments de travail sur la page **Éléments de travail** à l'aide de la zone de texte de recherche. Vous pouvez également rechercher des éléments de travail à l'aide de filtres tels que la source, l'état et l'état sur la page **Éléments de travail** .

Sélectionnez pour ajouter un filtre et choisir parmi la source d'impact, l'état, la progression ou l'état. Sélectionnez ensuite les valeurs correspondantes. Par exemple, pour filtrer par **source**, sélectionnez **Source** dans les options de filtre, puis choisissez un ou plusieurs types de source tels que **Recommandation**, **Initiative** ou Feuille de **route d'adoption** de produit dans la liste affichée.

Gérer les éléments de travail avec des recommandations pour l'application Impact du magasin

Convertissez une Impact entité en entité à partir de la page d'accueil SPMImpact ou de la **liste Recommandations**. La création d'une Impact entité et l'association des détails de l'enregistrement SPM vous aident à éviter toute intervention manuelle lors de la conversion des entités en ImpactSPM portails, puis toute duplication d'entités dans le processus.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'application Impact, propriétaire de la plateforme Impact, propriétaire du portefeuille Impact

Vous pouvez créer ou convertir des entités d'Impact telles que des recommandations et des accélérateurs de formulaire libre en élément de travail SPM en fonction du rôle requis, et créer et écrire un accès à au moins une des SPM tables.

Remarque :
Les entités d'Impact peuvent être converties en élément de travail SPM et Gestion du travail collaboratif (CWM), ou en SPM ou en élément de travail CWM.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous convertissez une entité d'Impact en SPM entité, vous créez une SPM entité à l'aide de certains des attributs de l'entité d'Impact, puis vous associez la nouvelle SPM entité à l'entité d'Impact.

Pour qu'une entité d'Impact soit convertie en SPM entité, la recommandation doit :

Traduction automatique

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

- Ne pas être masqué en sélectionnant l'option **Masquer**
- Être une recommandation basée sur des règles
- Ont été créés par l'équipe

Il peut également être associé à une initiative de forme libre.

Les entités d'Impact qui peuvent être converties en entités SPM sont les suivantes :

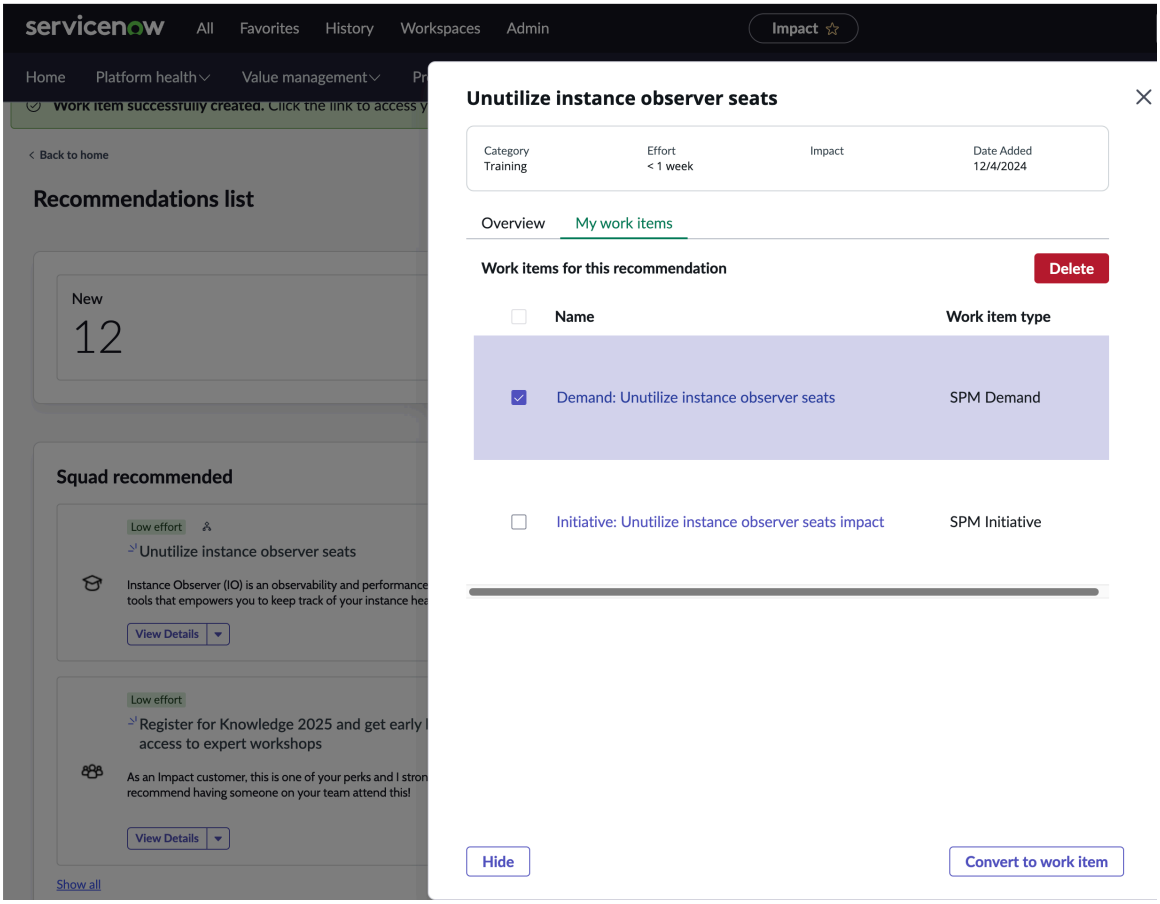
- Les recommandations créées via le moteur de règles ou créées manuellement par l'utilisateur de l'équipe Impact, qui ne sont associées à aucune initiative ou type d'accélérateur, à l'exception des initiatives de forme libre, peuvent être converties en une entité SPM telle qu'une demande, une épopée, un projet ou toute autre option disponible.
- Si l'état de la recommandation passe à **Rejeté** ou si en tant qu'utilisateur vous masquez la recommandation après avoir créé l'entité SPM, vous ne pouvez pas afficher la liste des entités SPM créées et ne pouvez plus effectuer aucune action telle que créer ou supprimer l'entité SPM dans Impact.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la recommandation que vous souhaitez convertir.
   - Parmi les trois dernières répertoriées dans la section **Prochaines étapes recommandées** .
   - Sélectionnez **Afficher la liste complète** si elle ne se trouve pas dans la section **Prochaines étapes recommandées** .
3. Sélectionnez la liste **Afficher les détails** et cliquez sur **l'option Convertir en élément de travail** .
4. Sélectionnez un élément de travail parmi ceux répertoriés pour la recommandation.
   Certains des éléments de travail peuvent être désactivés. Une entité d'impact particulière peut être convertie en plusieurs SPM entités sans restriction. Une recommandation peut également être associée à plusieurs programmes stratégiques sans nécessiter la suppression des associations existantes.
5. Sélectionnez **Suivant**.
   La table correspondante SPM ou la table CWM s'ouvre dans un formulaire de conversion dans la vue Espace de travail de la planification stratégique. Les détails de l'enregistrement SPM sont renseignés automatiquement dans les champs, car les champs de l'entité Impact sont mappés à l'entité dans la SPM table Définition du SPM d'Impact [sn_impact_cust_impact_spm_definition]. Vous pouvez continuer avec les détails de l'enregistrement renseigné automatiquement ou les mettre à jour si nécessaire.
6. Sélectionnez **Convertir**.
   Un message d'interface utilisateur confirme qu'une SPM entité a été créée avec succès, avec un lien vers l'entité créée SPM .
7. Sélectionnez le lien pour afficher les détails de l'enregistrement ou sélectionnez la recommandation et cliquez sur **Mes éléments de travail**.
   Vous pouvez afficher les éléments de travail que vous avez créés pour cette recommandation.

Traduction automatique

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



Dans la fenêtre contextuelle de recommandation, l'onglet **Mes éléments de travail** répertorie toutes les entités SPM telles que les demandes, les projets et autres qui sont associées à la recommandation. Si vous souhaitez créer un autre élément de travail, sélectionnez **Convertir en élément de travail**.

8. Pour supprimer l'élément de travail, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Supprimer**. Sélectionnez **Supprimer** dans l'onglet Êtes-vous sûr ? pop-up. Un message confirme la suppression réussie de l'élément de travail.

Utilisateurs qui peuvent convertir une entité d'Impact en élément de travail SPM

L'administrateur de l'application Impact, le propriétaire de la plateforme Impact, le propriétaire du portefeuille Impact et l'administrateur d'instance peuvent démarrer la conversion de l'entité d'Impact en élément de travail SPM s'ils ont un accès de création pour l'entité SPM.

Entités d'Impact qui peuvent être converties en éléments de travail SPM

Les recommandations et les initiatives de forme libre peuvent être converties en éléments de travail SPM.

Expiration de la licence SPM

Si la licence SPM expire et que l'utilisateur a toujours accès aux tables SPM, il peut effectuer la conversion avec succès. Cependant, si leur accès aux tables SPM est révoqué, ils ne seront pas en mesure de créer une conversion et seront redirigés vers la page d'accueil qui affiche un message d'erreur.

Modules d'extension SPM requis

Traduction automatique

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

- Gestion du travail collaboratif
- Planification de portefeuille principale

Gérer les éléments de travail à partir d'une initiative dans l'application du Impact magasin

Utilisez le lien d'enregistrement de l'élément de travail SPM dans l'entité Impact pour afficher ses détails, une fois que l'entité Impact a été convertie avec succès en élément de travail SPM.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur d'application Impact, propriétaire de la plateforme Impact, propriétaire du portefeuille Impact

Si vous ne disposez pas de l'accès en écriture et création à au moins une des tables SPM, vous ne pouvez pas afficher la liste des éléments de travail SPM. Par conséquent, vous ne pouvez pas sélectionner et convertir une entité Impact en élément de travail SPM.

Remarque :
Les entités d'Impact peuvent être converties en élément de travail SPM et Gestion du travail collaboratif (CWM), ou en SPM ou en élément de travail CWM.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Parmi les différents types d'accélérateurs et d'initiatives, seules les initiatives de forme libre peuvent être converties en entité SPM. Les initiatives de formulaire libre sont créées dans Instance de prestation de services Impact, qui se synchronisent ensuite avec l'instance client via Service Bridge.

Après la conversion, chaque fois que vous accédez à l'entité d'impact, vous pouvez sélectionner le lien vers l'élément de travail SPM et afficher les détails de l'enregistrement dans le Espace de travail de la planification stratégiqueSPM.

Les entités d'Impact qui peuvent être converties en entités SPM sont les suivantes :

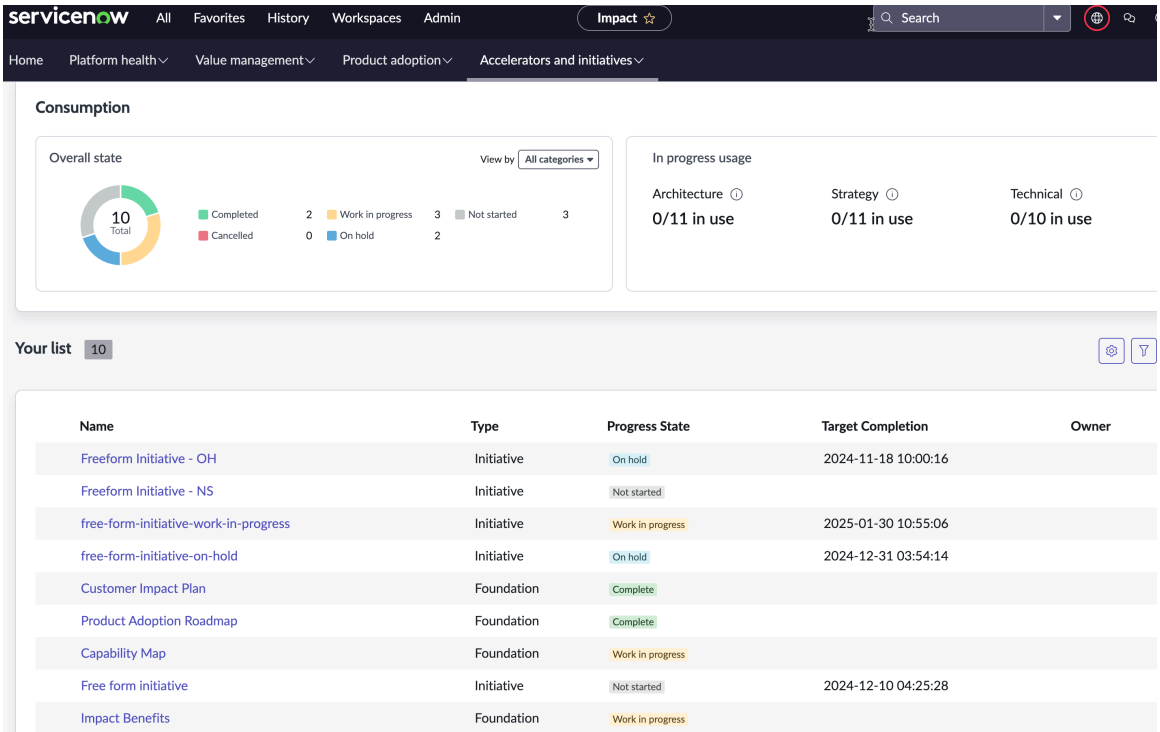
- Les initiatives de formulaire libre qui ne sont pas dans l'état **Fermé** ou **Annulé** peuvent être créées ou converties en entité SPM.
- Le passage d'une initiative de forme libre à l'état **En suspens**, **Annulé** ou **Fermé** n'aura aucun effet sur une entité SPM déjà créée, la création d'une nouvelle entité SPM ou la suppression d'une entité SPM existante.

Traduction automatique

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

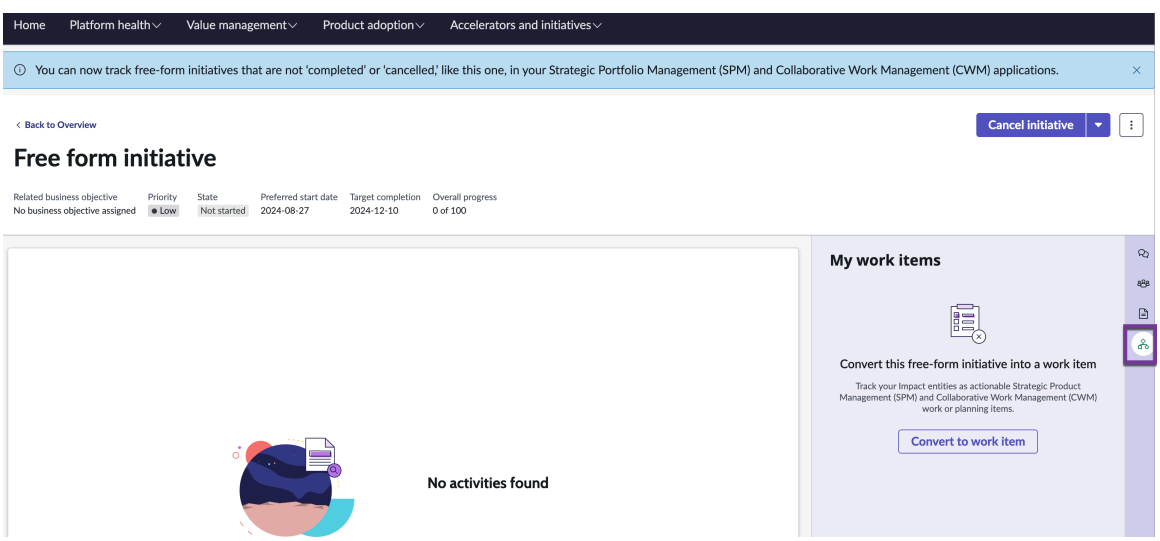
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Accélérateurs et initiatives**.



2. Sélectionnez une initiative de forme libre que vous souhaitez convertir en élément de travail SPM à partir de **Votre liste** qui est à l'état **Non démarré** .
   Lorsque vous sélectionnez l'initiative de forme libre, une bannière de message en haut transmet le message que l'initiative peut être suivie dans les applications SPM et Gestion du travail collaboratif.

3. Sélectionnez l'icône Mon élément de dans la barre latérale droite.



   Étant donné que l'initiative de formulaire libre n'est pas encore associée à l'entité SPM, l'icône est activée pour l'association. Si des éléments de travail SPM existants lui sont associés, ils sont répertoriés dans le volet **Mes éléments de travail** .

4. Sélectionnez **Convertir en élément de travail** pour suivre l'entité Impact en tant qu'élément de travail SPM et Gestion du travail collaboratif activable.

Traduction automatique

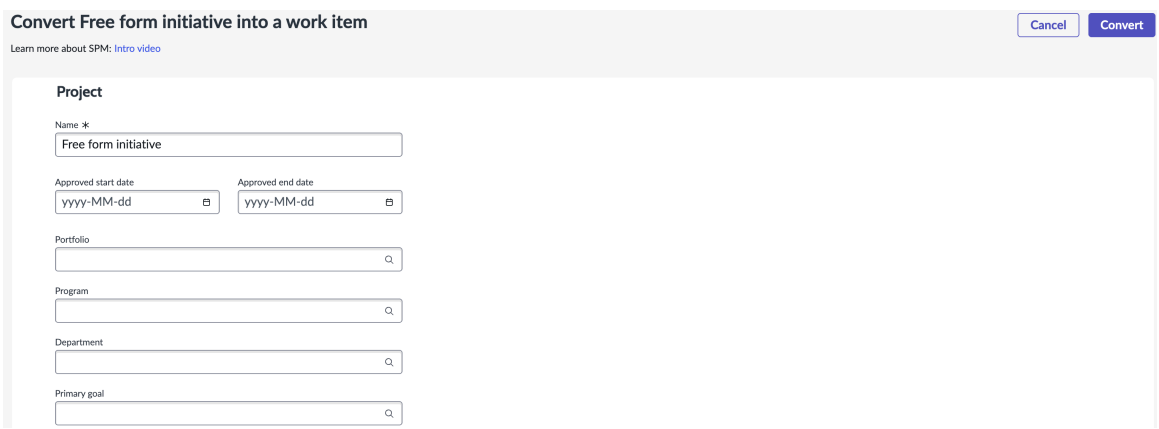
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

5. Sélectionnez un élément de travail dans la liste.
   Dans l'initiative Convertir le formulaire libre en page d'élément de travail, vous pouvez lire la **vidéo d'introduction** pour comprendre la fonctionnalité SPM.
6. Sélectionnez l'une des options disponibles.
   a. Demande
   b. Idée de produit
   c. Projet
   d. Tableau CWM
   e. Périple
   f. Programme stratégique
   g. Initiative

   Par exemple, vous pouvez sélectionner un projet pour le convertir en élément de travail SPM.

   Remarque :
   Si vous ne disposez pas de l'accès en écriture et création à l'une des tables SPM, vous ne pourrez peut-être afficher aucun élément de travail SPM. Par conséquent, vous ne pouvez pas sélectionner et convertir une entité Impact en élément de travail SPM.

7. Sélectionnez **Suivant**.
   L'élément de travail s'ouvre dans un Espace de travail de la planification stratégique. Les détails de l'enregistrement sont mappés et le champ **Nom** de l'initiative Free from est mappé au champ de nom du projet, et par conséquent le champ est pré-rempli. Vous pouvez entrer des détails dans les champs obligatoires, et d'autres détails si nécessaire.

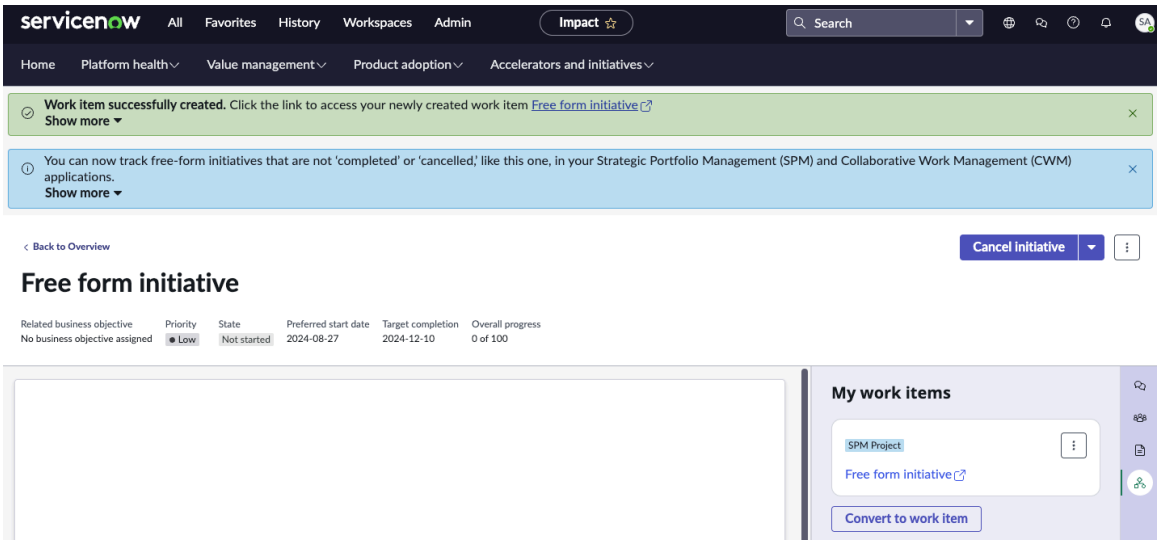


8. Sélectionnez **Convertir**.
   Après la conversion, un élément de travail SPM est créé et l'initiative de forme libre est associée à l'entité SPM dans la table Association d'entités SPM d'Impact [sn_impact_cust_impact_spm_entity_association]. Un message s'affiche une fois l'opération réussie, et le lien vers l'élément de travail SPM est disponible dans l'entité Impact.
9. Sélectionnez le lien d'initiative de forme libre dans le message pour afficher les détails de l'élément de travail SPM.

Traduction automatique

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

Vous pouvez également sélectionner pour afficher les détails.



Gérer les éléments de travail à partir d'une aptitude liée à une feuille de route d'adoption de produit dans l'application Impact Store

Convertissez une aptitude liée à une feuille de route d'adoption de produit en une entité à partir de la page d'accueil SPMImpact ou des **feuilles de route d'adoption** de produit.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'application Impact, propriétaire de la plateforme Impact, propriétaire du portefeuille Impact, administrateur d'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Adoption du produit** > **.**.
2. Dans l'espace de travail Impact, sélectionnez **Adoption du produit** > **Feuilles de route pour l'adoption des produits**.
3. Sélectionnez la carte de produits que vous souhaitez convertir.

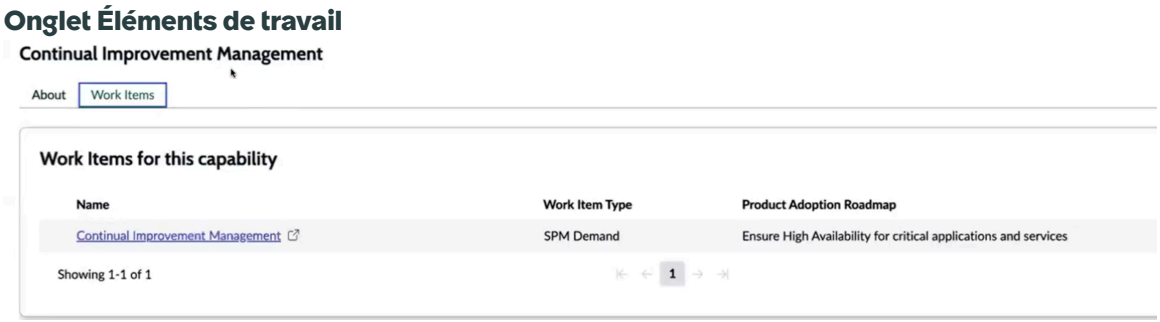
   Remarque :
   Vous ne pouvez pas convertir une feuille de route d'adoption de produit héritée en SPM ou en élément de travail CWM.

4. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) pour l'option souhaitée et cliquez sur **l'option Convertir en élément de travail** .
5. Sélectionnez un élément de travail parmi ceux répertoriés pour la feuille de route d'adoption du produit.
6. Sélectionnez **Suivant**.
   La table correspondante SPM ou la table CWM s'ouvre dans un formulaire de conversion dans la vue Espace de travail de la planification stratégique. Les détails de l'enregistrement SPM sont renseignés automatiquement dans les champs, car les champs de l'entité Impact sont mappés à l'entité dans la SPM table Définition du SPM d'Impact [sn_impact_cust_impact_spm_definition]. Vous pouvez continuer avec les détails de l'enregistrement renseigné automatiquement ou les mettre à jour si nécessaire.
7. Sélectionnez **Convertir**.
   Vous êtes redirigé vers la page **Éléments de travail** et un message d'interface utilisateur confirme qu'une SPM entité a été créée avec succès, avec un lien vers l'entité créée.SPM

Traduction automatique

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

8. Sélectionnez le lien pour afficher les détails de l'enregistrement ou ouvrez l'option à partir de la feuille de route d'adoption du produit et cliquez sur **Éléments de travail** sur la page des détails de l'option.



Vous pouvez afficher les éléments de travail que vous avez créés pour cette option. Une icône d'élément de travail ( ) sur l'aptitude indique qu'un ou plusieurs éléments de travail lui sont associés.

Vous pouvez également accéder à l'option à partir de la carte d'options et accéder à la section **Éléments de travail** pour afficher les éléments créés.

Utilisateurs qui peuvent convertir une entité d'Impact en élément de travail SPM

L'administrateur de l'application Impact, le propriétaire de la plateforme Impact, le propriétaire du portefeuille Impact et l'administrateur d'instance peuvent démarrer la conversion de l'entité d'Impact en élément de travail SPM s'ils ont un accès de création pour l'entité SPM.

Entités d'Impact qui peuvent être converties en éléments de travail SPM

Les recommandations, les initiatives de forme libre et les options liées à la feuille de route d'adoption du produit peuvent être converties en éléments de travail SPM.

Expiration de la licence SPM

Si la licence SPM expire et que l'utilisateur a toujours accès aux tables SPM, il peut effectuer la conversion avec succès. Cependant, si leur accès aux tables SPM est révoqué, ils ne seront pas en mesure de créer une conversion et seront redirigés vers la page d'accueil qui affiche un message d'erreur.

Modules d'extension SPM et CWM requis

- Gestion du travail collaboratif
- Planification de portefeuille principale/ Gestion stratégique des portefeuilles

Intégrité de la plateforme pour l'application Impact Store

L'application Impact Health Store améliore l'intégrité de la plateforme en permettant une gestion proactive de la qualité, de la conformité et des performances des instances. Intégrée à , l'application Impact Health Store est conçue pour prendre en charge la santé de la Application Impact Store plateforme et le respect des pratiques en vigueur.

Vérification proactive du code pour l'application Impact Store

Les développeurs analysent les ensembles de mises à jour pour détecter les violations des bonnes pratiques dans les instances de non-production avant de les passer en production et les propriétaires de plateforme obtiennent un aperçu de la dette technique et de la stabilité des instances de non-production et de production, ce qui se traduit par une amélioration de la qualité du code, une réduction des erreurs et une vérification de conformité.

Traduction automatique

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

Vérification proactive du code Fonctionnalités principales

Important :
Vérification proactive du code l'analyse d'instance unique est prise en charge avec la version Washington DC et les ServiceNow versions ultérieures. La synchronisation entre les instances et l'affichage des résultats sur le tableau de bord sont des fonctionnalités prises en charge avec la version Yokohama et les ServiceNow versions ultérieures.

Vérification proactive du code peuvent être activés pour effectuer une revue de code dans vos instances.

Analyse de l'ensemble de mises à jour

- Analyse les changements de code et de configuration par rapport aux bonnes pratiques ServiceNow et aux normes de conformité prédéfinies pour l'ensemble de mises à jour spécifique.
- Détecte les vulnérabilités de sécurité, les problèmes de performances et les inefficacités de codage dès le début du cycle de développement.
- Améliorez la qualité du code, réduisez les erreurs et vérifiez la conformité avant la promotion en production.

Commentaires en temps réel

- Fournit des informations et des recommandations exploitables pour résoudre les problèmes identifiés.
- Fournit des résultats en temps réel, ce qui permet aux développeurs de résoudre les problèmes sans délai.

Intégration spécifique à l'instance

- Les analyses s'exécutent directement au sein de votre instance, garantissant la sécurité et la conformité des données.
- Les résultats sont enregistrés localement pour faciliter l'accès et la génération de rapports.

Rapports complets

- Les résultats sont classés par priorité, ce qui permet aux utilisateurs de se concentrer sur les problèmes critiques.
- Les rapports comprennent une analyse des tendances et des comparaisons delta pour suivre l'amélioration au fil du temps.
- Obtenez un aperçu de la dette technique et de la stabilité des instances pour surveiller facilement l'état des efforts de rattrapage des problèmes à l'aide de rapports de performances

Synchroniser les résultats de l'analyse vers la production

Les rapports de revue de code sur les ensembles de mises à jour dans les instances de non-production peuvent être synchronisés pour révision dans une instance de production configurée

Afficher les résultats de l'analyse sur le tableau de bord d'intégrité de la plateforme

Traduction automatique

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

Vérification proactive du code Catégories d'analyse

Vérification proactive du code effectue des vérifications des pratiques exemplaires liées aux catégories du tableau ci-dessous.

Catégories de l'analyse PCC

Catégorie	Description
Facilité de gestion	Mesure la mesure dans laquelle ServiceNow les instances, les applications ou l'infrastructure peuvent être mises à niveau, surveillées et maintenues efficacement.
Performances	Mesure l'efficacité d'une ServiceNow instance, englobant des aspects tels que la vitesse, la réactivité, l'utilisation des ressources et la fiabilité globale.
Sécurité	Mesure la mise en œuvre de protocoles dans une ServiceNow instance pour empêcher les accès non autorisés, les violations de données, les cyberattaques et les vulnérabilités potentielles.
Évolutivité	Évalue la facilité d'amélioration d'une instance ou d'une ServiceNow application avec de nouvelles fonctionnalités, des améliorations, des correctifs de sécurité ou des ajustements de compatibilité.

Remarque :
Pour connaître la liste complète des vérifications effectuées par un Vérification proactive du code scan, reportez-vous à la section Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes pour l'application Impact Store.

Utiliser la vérification proactive du code pour l'application Impact Store

Les développeurs peuvent identifier les problèmes et prévenir les défauts avant qu'ils ne soient déployés en production.

Avant de commencer

Les développeurs exécutent une vérification proactive du code (PCC) sur des ensembles de mises à jour en développement dans des instances de non-production. PCC affiche une liste des résultats identifiés pour la liste connexe de l'ensemble de mises à jour avec des détails tels que le type, la gravité et l'emplacement. Des filtres et des options de tri pour les résultats sont disponibles, ainsi que la possibilité d'ouvrir directement l'enregistrement des résultats individuels pour résoudre les problèmes trouvés dans le rapport d'analyse.

Remarque :
Les paramètres de vérification du code doivent être configurés avant l'exécution d'une analyse.

Rôle requis : admin

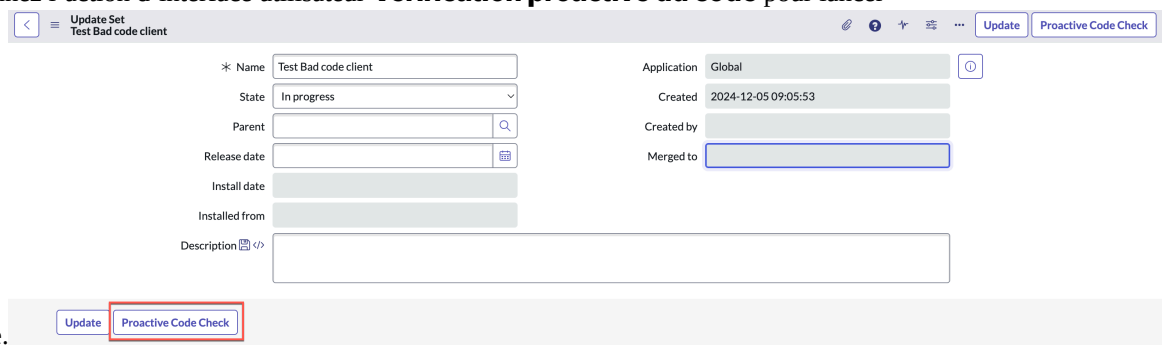
Procédure

1. Dans l'instance de non-production, accédez à **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux** > **.**
   Vérifiez que la vue de page est définie sur **Vérification proactive du code**.
   L'onglet Mises à jour du client affiche les modifications de développement en attente à transmettre à l'instance de production.

Traduction automatique

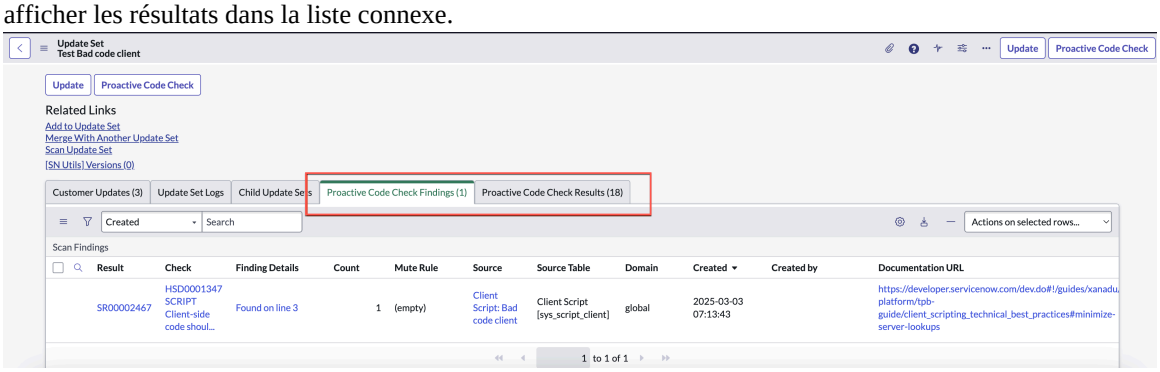
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

2. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Vérification proactive du code** pour lancer l'analyse.



Une barre de progression s'affiche, qui inclut également le nombre total d'avertissements, d'erreurs et de résultats.

3. Sélectionnez **Accéder au résultat/Actualiser** le formulaire d'ensemble de mises à jour actuel pour afficher les résultats dans la liste connexe.



Les conclusions de l'analyse sont affichées dans une table. Vous pouvez consulter la vérification système pour obtenir des informations générales sur un résultat particulier ou créer un lien externe vers un article de la base de connaissances qui explique les détails de la résolution et de la configuration.

4. Résolvez les problèmes signalés lors de l'analyse pour valider les changements résolus.

5. Dans l'ensemble de mises à jour, sélectionnez **Analyser de nouveau** sur la page Résultat de l'analyse pour un rapport mis à jour.
Répétez le processus d'analyse et de résolution, si nécessaire, avant de promouvoir l'ensemble de mises à jour en tant qu'instance de production.
Les nouveaux résultats sont référencés à l'ensemble de mises à jour spécifique d'où ils proviennent, y compris les résultats liés aux ensembles de mises à jour enfants, ce qui facilite la navigation entre les résultats et l'ensemble de mises à jour dans l'interface utilisateur.

Analyse proactive de vérification des codes pour l'application Impact Store

Les propriétaires de plateforme utilisent Vérification proactive du code pour suivre la conformité aux bonnes pratiques de codage et aux normes organisationnelles. Les propriétaires peuvent examiner les résultats détaillés et vérifier l'état des problèmes découverts lors de l'analyse. Les données historiques sont disponibles jusqu'à six mois.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Identifiez les problèmes récurrents et les tendances dans les résultats non résolus.
- Affichez la progression de la résolution de la dette technique au fil du temps.
- Priorisez les efforts de rattrapage à l'aide d'une catégorisation des résultats basée sur la gravité.

Avant de commencer

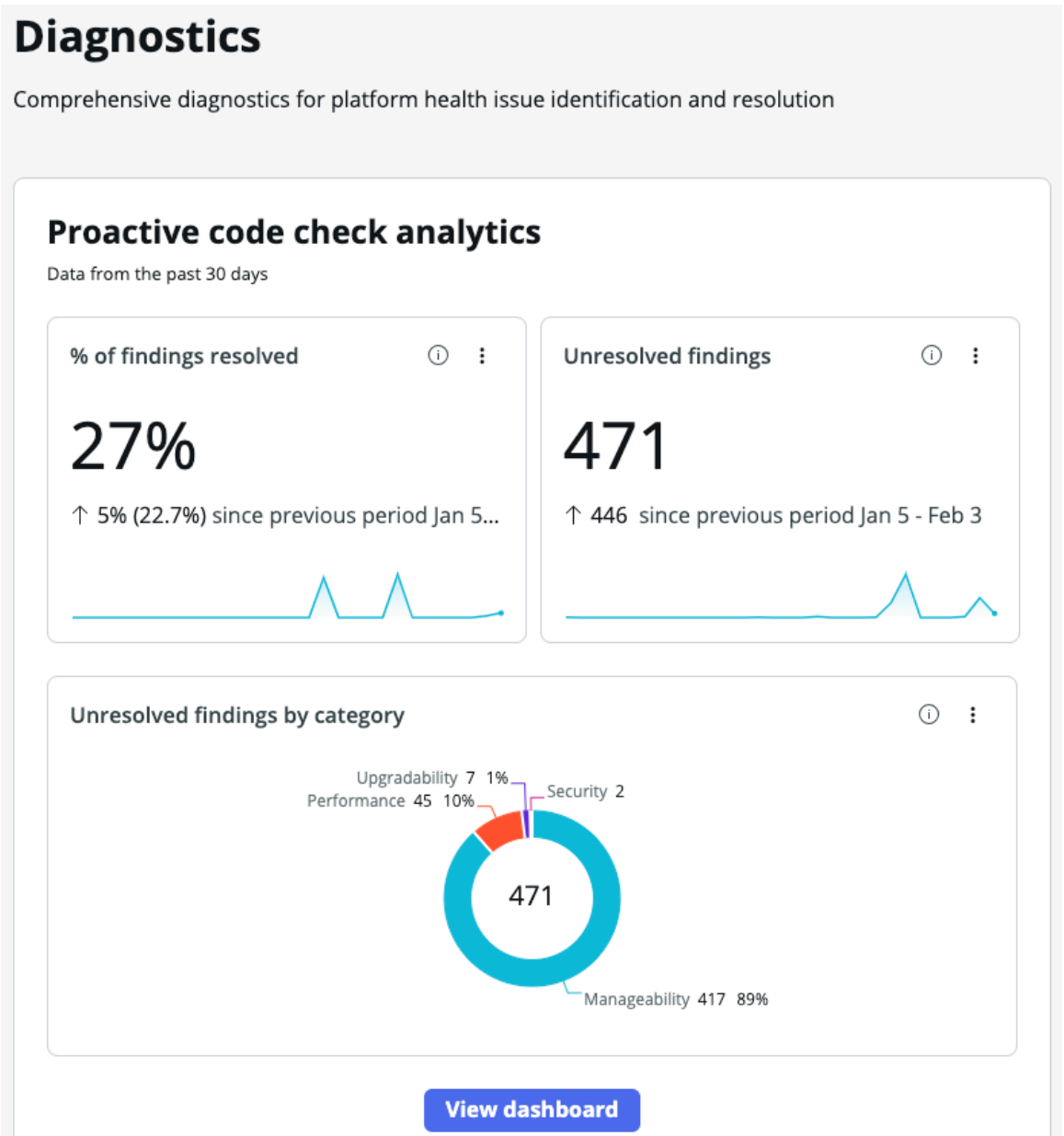
Rôle requis : Impact_platform_owner, sn.mif_mif_read

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Intégrité de la plateforme** > **Diagnostics**.
   La vue d'ensemble Vérification proactive du code s'affiche avec les données des 30 derniers jours.

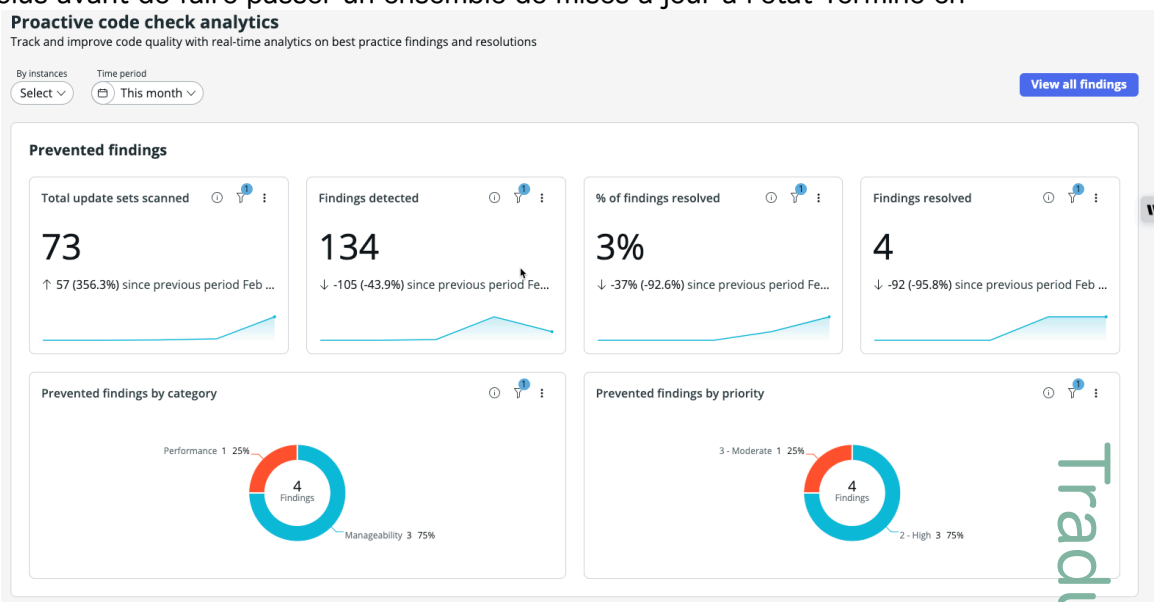


2. Sélectionnez **Afficher le tableau de bord** pour afficher des informations supplémentaires sur les analyses.

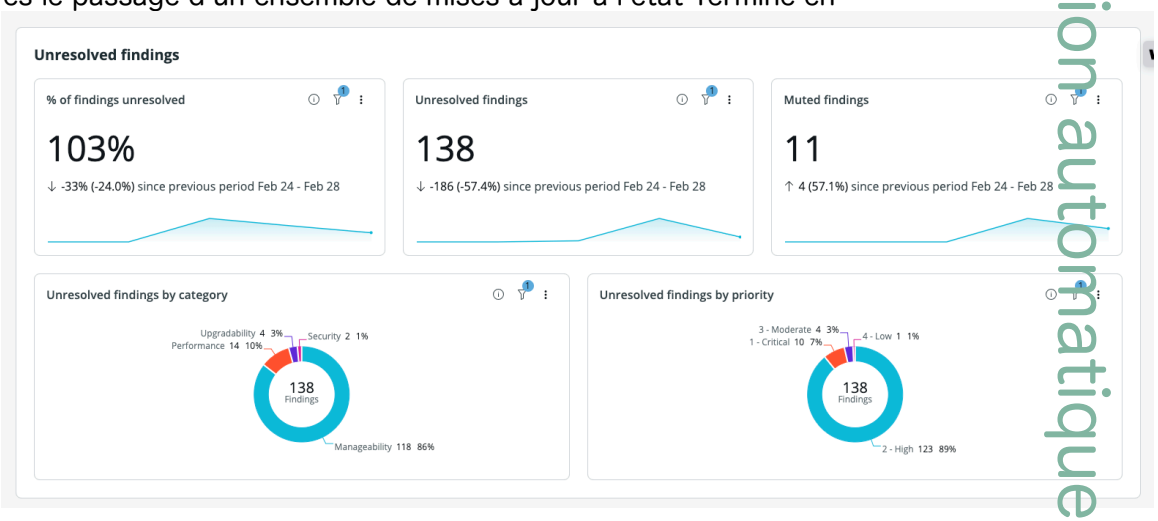
Traduction automatique

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

- Filtrer par instances ou par période.
- Les graphiques des résultats empêchés affichent les mesures liées aux résultats qui ont été résolus avant de faire passer un ensemble de mises à jour à l'état Terminé en production.



- La section Résultats non résolus affiche les mesures liées aux résultats restés ouverts après le passage d'un ensemble de mises à jour à l'état Terminé en production.

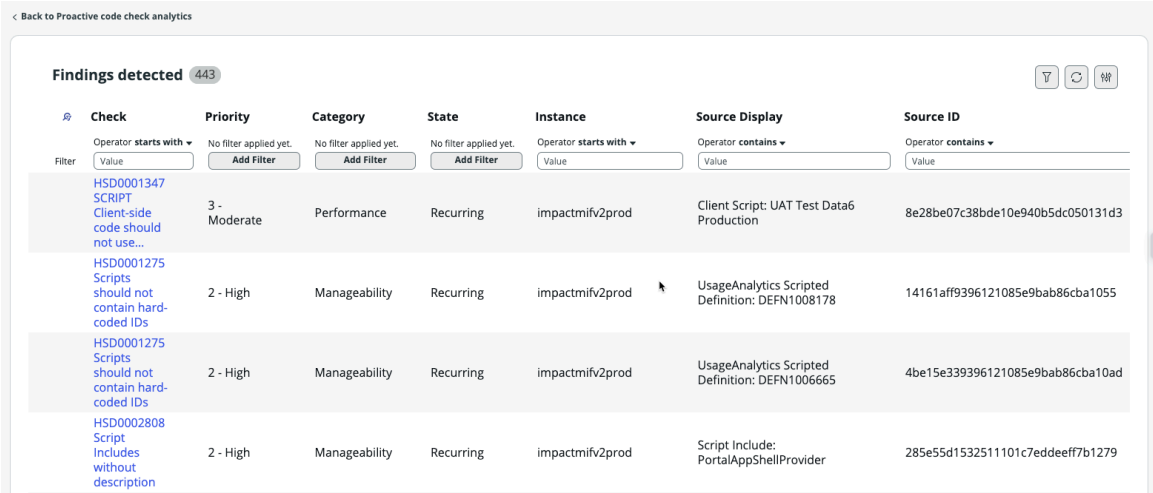


- Comparer les tendances en matière de résolution par rapport à Résultats non résolus.

3. Sélectionnez **Afficher tous les résultats** pour afficher tous les résultats associés à la vérification proactive du code.

Traduction automatique

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



- Affichez tous les résultats sur toutes les instances.
- Filtrez et regroupez les résultats par gravité, type ou vérification.
- Identifiez les vérifications produisant le plus de résultats pour des améliorations ciblées.
- Analysez les résultats sur toutes les périodes pour suivre les tendances et les problèmes récurrents.

Nombre et état des résultats sur les périodes

Catégorie des résultats	État
Nombre de résultats (résultats résolus)	Désactivé et créé aujourd'hui
Nombre des résultats non résolus	Récurrent ou nouveau et mis à jour aujourd'hui
Nombre des résultats résolus	Résolu et mis à jour aujourd'hui
Nombre de résultats Nouveau	Nouveau et mis à jour aujourd'hui
Nombre des résultats atténués	Désactivé et mis à jour aujourd'hui

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes pour l'application Impact Store

Reportez-vous à la matrice de la suite d'analyse Vérification proactive du code (PCC) pour plus de détails sur les vérifications effectuées lors d'une analyse PCC.

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes

Catégorie	Nom	Short_description	Description
Performances	HSD0001049 Évitez les scripts d'interface utilisateur globaux	Éviter les scripts d'interface utilisateur globaux	Les scripts d'interface utilisateur globaux sont chargés sur chaque page/formulaire dans ServiceNow, même si le code qu'ils contiennent n'est pas appelé.
Facilité de gestion	HSD0001058 SCRIPT L'application incluse dans le périmètre utilise des utilitaires de	L'application incluse dans le périmètre utilise des utilitaires de journalisation ou des	Les applications incluses dans le périmètre doivent utiliser des API de journalisation incluses dans le périmètre plutôt que des méthodes héritées.

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
	journalisation ou des méthodes déconseillées	méthodes déconseillées : gs.log	
Facilité de gestion	HSD0001058 XML L'application incluse dans le périmètre utilise des utilitaires de journalisation ou des méthodes déconseillées	L'application incluse dans le périmètre utilise des utilitaires de journalisation ou des méthodes déconseillées : gs.log	Les applications incluses dans le périmètre doivent utiliser des API de journalisation incluses dans le périmètre plutôt que des méthodes héritées.
Performances	HSD0001116 Scripts clients ne doivent pas être définis par rapport à la table globale	Scripts clients ne doivent pas être définis par rapport à la table globale	Un script client global est un script client dans lequel la table sélectionnée est globale. Les scripts clients globaux n'ont aucune restriction de table ; Par conséquent, ils se chargeront sur chaque page du système, introduisant un retard de chargement du navigateur dans le processus. Il n'y a aucun avantage à charger ce type de scripts sur chaque page.
Performances	HSD0001126 SCRIPT Remontée pas à pas inutile pour sys_id à partir de l'objet actuel	Remontée pas à pas inutile pour sys_id à partir de l'objet actuel	Les champs de référence stockent déjà l'ID système de l'enregistrement référencé. L'utilisation de gr.fieldname.sys_id est une remontée pas à pas qui demande à la plateforme d'effectuer une autre requête uniquement pour renvoyer la même valeur. C'est une surcharge inutile.
Performances	HSD0001126 XML Remontée pas à pas inutile pour sys_id à partir de l'objet actuel	Remontée pas à pas inutile pour sys_id à partir de l'objet actuel	Les champs de référence stockent déjà l'ID système de l'enregistrement référencé. L'utilisation de gr.fieldname.sys_id est une remontée pas à pas qui demande à la plateforme d'effectuer une autre requête uniquement pour renvoyer la même valeur. C'est une surcharge inutile.
Performances	HSD0001128 SCRIPT Le code côté client ne doit pas utiliser de méthodes AJAX synchrones	Le code côté client ne doit pas utiliser de méthodes AJAX synchrones	Le code qui utilise AJAX synchrone peut éventuellement entraîner des retards dans le traitement des événements d'interface utilisateur. Elle peut nuire aux performances et avoir un impact négatif sur l'expérience utilisateur. Dans la mesure du possible, nous

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			devrions essayer d'utiliser l'AJAX asynchrone.
Mise à niveau	HSD0001142 SCRIPT Le code côté client ne doit pas utiliser la technique de manipulation DOM	Le code côté client ne doit pas utiliser la technique de manipulation DOM	Cette technique de personnalisation donne beaucoup de contrôle, mais pose souvent des problèmes de mise à niveau. Il est recommandé de ne pas utiliser jQuery, PrototypeJS, gel et d'autres techniques.
Facilité de gestion	HSD0001153 SCRIPT URL d'instance codée en dur	URL d'instance codée en dur	Déclenche un résultat pour les URL d'instance codées en dur, car leur utilisation peut nuire aux fonctionnalités dans les environnements.
Facilité de gestion	HSD0001153 XML URL d'instance codée en dur	URL d'instance codée en dur	Déclenche un résultat pour les URL d'instance codées en dur, car leur utilisation peut nuire aux fonctionnalités dans les environnements.
Facilité de gestion	HSD0001174 Services Web basés sur un script REST écrivant directement des données	Services Web basés sur un script écrivant directement des données	Les services Web basés sur un script insèrent/mettent à jour/suppriment des données directement, alors qu'il est recommandé d'utiliser des includes de script, car ils fournissent une approche structurée et documentée pour la gestion des opérations de données, garantissant la cohérence, la sécurité et la maintenabilité au sein de la plateforme.
Facilité de gestion	HSD0001174 Services web basés sur un script SOAP écrivant directement des données	Services Web basés sur un script écrivant directement des données	Les services Web basés sur un script insèrent/mettent à jour/suppriment des données directement, alors qu'il est recommandé d'utiliser des includes de script, car ils fournissent une approche structurée et documentée pour la gestion des opérations de données, garantissant la cohérence, la sécurité et la maintenabilité au sein de la plateforme.
Sécurité	HSD0001235 XML Éviter les expressions JEXL dynamiques à l'intérieur de la balise Jelly	Éviter les expressions JEXL dynamiques à l'intérieur de la balise Jelly	Lors de l'écriture de code Jelly, évitez d'utiliser des expressions JEXL dynamiques à l'intérieur de la balise Jelly

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			(ou <g2 :evaluate> pour la phase deux). Bien que le code semble fonctionner, il affecte une ressource de mémoire (appelée PermGen) dans la machine virtuelle Java, ce qui peut entraîner des problèmes de performances et même des pannes système au fil du temps. L'exception à l'utilisation d'expressions JEXL dans les balises <g :evaluate> concerne les valeurs statiques, notamment : ${AMP}\, ${AND}, ${GT}, ${LT} et ${SP} (et leurs équivalents de phase deux : $[AMP], $[AND], etc.).
Mise à niveau	HSD0001247 Utilisation de l'API RESTMessage (V1) obsolète	Utilisation de l'API RESTMessage (V1) obsolète	L'API permet d'envoyer des messages REST sortants en utilisant JavaScript. Cependant, la version 1 de RESTMessage a été déconseillée.
Facilité de gestion	HSD0001275 Les scripts ne doivent pas contenir d'ID codés en dur	Les scripts ne doivent pas contenir d'ID codés en dur	Le codage en dur sys_ids rend le système plus difficile à gérer et moins apte à déplacer les fonctionnalités entre les instances.
Facilité de gestion	HSD0001278 Avant Les règles métier ne doivent pas mettre à jour() ou insérer() sur d'autres tables.	Avant Les règles métier ne doivent pas mettre à jour() ou insérer() des enregistrements sur d'autres tables.	L'exécution d'un insert() ou d'un update() dans une règles métier onBefore entraînera des mises à jour vers d'autres tables, même si la mise à jour peut être annulée.
Facilité de gestion	HSD0001281 getMessage() appelé dans le script client sans précharger la clé de message	getMessage() appelé dans le script client sans précharger la clé de message	getMessage utilisé dans un script client requiert que la clé de message soit ajoutée au champ Messages de l'enregistrement de script.
Facilité de gestion	HSD0001312 SCRIPT Éviter l'utilisation de console.log() dans le code	Le code ne doit pas contenir la méthode de débogage console.log()	La fonction côté client console.log pouvait entraîner des erreurs dans certaines versions du navigateur. De plus, il y a de fortes chances que ce qui est enregistré soit des informations que vous ne voudriez pas voir exposées publiquement, et que des personnes mal intentionnées

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			puissent manipuler le script pour refléter des Informations personnellement identifiables (IPI). Ce n'est jamais une bonne idée d'aller en production avec la journalisation de console activée. Console.log n'est pas valide côté serveur et ne devrait donc pas s'y trouver non plus.
Facilité de gestion	HSD0001312 XML Éviter l'utilisation de console.log() dans le code	Le code ne doit pas contenir la méthode de débogage console.log()	La fonction côté client console.log pouvait entraîner des erreurs dans certaines versions du navigateur. De plus, il y a de fortes chances que ce qui est enregistré soit des informations que vous ne voudriez pas voir exposées publiquement, et que des personnes mal intentionnées puissent manipuler le script pour refléter des Informations personnellement identifiables (IPI). Ce n'est jamais une bonne idée d'aller en production avec la journalisation de console activée. Console.log n'est pas valide côté serveur et ne devrait donc pas s'y trouver non plus.
Performances	HSD0001338 Les règles métier ne doivent pas être définies dans la table globale	Les règles métier ne doivent pas être définies dans la table globale (règle métier globale)	Une règle métier globale est une règle métier dans laquelle la table sélectionnée est globale. Tout autre script peut appeler des règles métier globales. Les règles métier globales n'ont aucune restriction de condition ou de table et se chargent sur chaque page du système.
Performances	HSD0001347 SCRIPT Le code côté client ne doit pas utiliser GlideRecord	Le code côté client ne doit pas utiliser GlideRecord	L'objet GlideRecord côté client est souvent inefficace, car il renvoie beaucoup de données inutiles. GlideRecord et g_form.getReference sont tous deux impliqués.
Performances	HSD0001358 code SCRIPT côté serveur ne doit pas utiliser GlideRecord.getRowCount()	Code côté serveur ne doit pas utiliser GlideRecord.getRowCount() pour compter les enregistrements	La fonction GlideRecord.getRowCount() fonctionne en obtenant l'ensemble du jeu de résultats sans utiliser les fonctions arithmétiques intégrées de la base de données. GlideAggregate utilise la base de données, il

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			est donc souvent beaucoup plus rapide. L'exception à cette recommandation est si vous avez l'intention de parcourir les enregistrements en boucle et de les traiter quand même.
Performances	HSD0001358 code XML côté serveur ne doit pas utiliser GlideRecord.getRowCount()	Code côté serveur ne doit pas utiliser GlideRecord.getRowCount() pour compter les enregistrements	La fonction GlideRecord.getRowCount() fonctionne en obtenant l'ensemble du jeu de résultats sans utiliser les fonctions arithmétiques intégrées de la base de données. GlideAggregate utilise la base de données, il est donc souvent beaucoup plus rapide. L'exception à cette recommandation est si vous avez l'intention de parcourir les enregistrements en boucle et de les traiter quand même.
Facilité de gestion	HSD0001392 Les scripts ne doivent pas utiliser la méthode eval()	Les scripts ne doivent pas utiliser la méthode eval()	La fonction eval() évalue ou exécute un argument. Une mauvaise utilisation d'eval() ouvre votre code aux attaques par injection et le débogage peut être plus difficile, car aucun numéro de ligne n'est affiché avec une erreur.
Performances	Sources de données JDBC HSD0001554a avec « Utiliser la date/heure de la dernière exécution » désactivée pour les ensembles de mises à jour	L'option « Utiliser la dernière exécution » doit être cochée dans les sources de données JDBC	L'importation répétée de données qui n'ont pas changé entraîne de nombreuses lignes ignorées et limite inutilement les ressources système.
Performances	HSD0001560 Utiliser « suivre par » dans les boucles ngRepeat	Utiliser « suivre par » dans les boucles ngRepeat	Lors de l'utilisation de la directive ngRepeat sans clause « suivre par », les éléments DOM sont détruits et reconstruits à chaque fois que les données sources sont mises à jour. L'ajout d'une clause « suivre par » avec une clé unique (telle qu'un sys_id) permet de réutiliser les éléments DOM plutôt que de les reconstruire, ce qui améliore considérablement les performances des pages avec des listes volumineuses et complexes.

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
Facilité de gestion	HSD0001578 Les règles métier ne doivent pas utiliser la méthode SOAP getResponse()	Les règles métier ne doivent pas utiliser la méthode SOAP getResponse()	getResponse bloque la transaction en attendant qu'une réponse soit reçue. Il est préférable de le faire de manière asynchrone.
Performances	HSD0001623 Les ACL de lecture (règles de sécurité) ne doivent pas avoir GlideRecord/ GlideAggregate	Les ACL de lecture (règles de sécurité) ne doivent pas avoir GlideRecord/ GlideAggregate	Les ACL de lecture sont fréquemment exécutées. Avoir des recherches complexes dans la base de données peut nuire aux performances.
Sécurité	HSD0002016 Les scripts Server dans les widgets doivent utiliser GlideRecordSecure	Les scripts Server dans les widgets doivent utiliser GlideRecordSecure au lieu de GlideRecord	La bonne pratique devrait être que les scripts serveur dans les widgets utilisent GlideRecordSecure plutôt que GlideRecord. Cela permet de s'assurer que les ACL de sécurité sont prises en compte dans toutes les interactions avec le serveur. Pour détecter tout écart par rapport à cela, toute instanciation de GlideRecord doit être marquée comme un résultat. Notez que $sp.getRecord() renvoie actuellement un objet GlideRecord. Cet appel doit en fait renvoyer un objet GlideRecordSecure pour être aussi sécurisé que possible. Bien qu'il s'agisse d'une amélioration distincte en dehors de l'outil HealthScan, elle pose un défi car il sera plus difficile pour HealthScan de détecter l'utilisation de l'objet GlideRecord renvoyé par $sp.getRecord.
Performances	HSD0002144 Tirer parti de c.server.get() pour améliorer les performances des widgets	Tirer parti de c.server.get() pour améliorer les performances des widgets	Sur le script client, c.server.get() permet de passer des données spécifiques au script serveur. Cela peut améliorer les performances par rapport à c.server.update(), qui envoie l'objet de données entier.

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
Performances	HSD0002150 Supprimez les services inutilisés du script client du widget.	Supprimez les services inutilisés du script client du widget.	Si les services injectés ne sont pas utilisés dans le script contrôleur client d'un widget, envisagez de les supprimer. Les services qui sont injectés et non utilisés sont instanciés, ce qui peut avoir un impact sur les performances. Du point de vue de la lisibilité du code, il est également recommandé de n'injecter que les services nécessaires.
Performances	HSD0002154 N'utilisez pas $rootScope.$on dans le script client d'un widget.	N'utilisez pas $rootScope.$on dans le script client d'un widget.	$rootScope.$on ne doit être utilisé que dans un service. L'utilisation d'écouteurs d'événements sur $rootScope dans le script contrôleur client d'un widget peut provoquer des fuites de mémoire si les écouteurs ne sont pas détruits manuellement. Chaque fois qu'un widget est chargé, le contrôleur est initialisé et chaque écouteur initialisé sur le $rootScope ne sera pas détruit avec le contrôleur, sauf si cela est fait manuellement. Les services n'ont pas d'autre alternative que de déclencher des événements sur $rootScope et d'écouter les événements sur $rootScope. Cela est dû au fait que les services sont initialisés une seule fois dans l'application et n'ont pas leur propre champ d'application. Vous pouvez utiliser $rootScope.$on dans un service.
Facilité de gestion	HSD0002808 Scripts clients sans description	Scripts clients sans description	Scripts clients dont la description est vide, très courte ou identique au nom du script.

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
Facilité de gestion	HSD0002808 Includes de script sans description	Includes de script sans description	Includes de script dont la description est vide, très courte ou identique au nom du script.
Facilité de gestion	HSD0002827 Tous les événements doivent avoir une description	Tous les événements doivent avoir une description	Le champ « description » de tous les événements personnalisés dans le registre des événements doit être renseigné. Cela permet de s'assurer que le but de l'événement est facilement identifiable par les administrateurs qui n'ont pas créé l'entrée de registre et d'améliorer la maintenabilité de l'instance.
Facilité de gestion	HSD0002828 Le champ « Déclenché par » doit être renseigné pour tous les événements	Le champ « Déclenché par » doit être renseigné pour tous les événements	Le champ « fired_by » de tous les événements personnalisés dans le registre des événements doit être renseigné. Cela garantit que le déclencheur de l'événement est facilement identifiable par les administrateurs qui n'ont pas créé l'entrée de registre et améliore la maintenabilité de l'instance.
Facilité de gestion	HSD0003076 Informations d'identification d'authentification de base sur la définition du message SOAP	Informations d'identification d'authentification de base sur la définition du message SOAP	L'authentification de base pour les messages SOAP sortants doit utiliser des profils d'authentification de base au lieu de placer les informations d'identification sur la définition de fonction elle-même.
Facilité de gestion	HSD0003081 Informations d'identification d'authentification de base sur la définition du message REST	Informations d'identification d'authentification de base sur la définition du message REST	L'authentification de base pour les messages REST sortants doit utiliser des profils d'authentification de base au lieu de placer les informations d'identification sur la définition de fonction elle-même.
Mise à niveau	HSD0003307 Table de demande de changement ne doit pas être étendue	Table de demande de changement ne doit pas être étendue	Au moins une table enfant étendant la demande de changement a été créée. L'extension de la demande de changement avec des tables enfants personnalisées ne doit pas être effectuée :

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			• Pour prendre en charge une table de demande de changement personnalisée, un degré élevé de personnalisation des autres processus ITSM est nécessaire • Les nouvelles fonctionnalités des versions futures peuvent ne pas fonctionner sur les tables étendues ou nécessiter une personnalisation supplémentaire
Facilité de gestion	HSD0003625 Script de règle métier doit être encapsulé dans la fonction executeRule	Code script dans les règles métier doit être encapsulé dans la fonction executeRule	Le code doit vérifier s'il existe une règle métier dont le code n'est pas encapsulé dans la fonction executeRule.
Mise à niveau	HSD0004147 L'utilisation de GlideDialogWindow et de GlideOverlay	L'utilisation de GlideDialogWindow et de GlideOverlay	Recherche l'utilisation de GlideDialogWindow et de GlideOverlay, qui ne peuvent pas être testés par ATF.
Performances	HSD0004365 SCRIPT Cache vidé dans le cadre des scripts	Cache vidé dans le cadre des scripts	Si une purge du cache est déclenchée dans le cadre d'une exécution de script non prête à l'emploi, la plateforme devra reconstruire le cache avant de revenir à son état BAU. Cette activité a un impact significatif sur les performances.
Performances	HSD0004726 Le débogueur de SCRIPT ne doit pas être utilisé dans les scripts	Le débogueur ne doit pas être utilisé dans les scripts	L'instruction debugger est utilisée pour indiquer à l'environnement JavaScript en cours d'exécution d'arrêter l'exécution et de démarrer un débogueur au point actuel du code. Cette pratique est tombée en désuétude avec l'avènement des outils modernes de débogage et de développement. Le code de production ne doit absolument pas contenir de débogueur, car cela entraînerait l'arrêt de l'exécution du code par le navigateur et l'ouverture d'un débogueur approprié.

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
Performances	HSD0006666 Vérifier si current.update() est utilisé dans une règle métier	Vérifier si current.update() est utilisé dans une règle métier	Current.update() utilisé dans une règle métier entraîne des mises à jour récursives et peut avoir un impact significatif sur les performances.
Facilité de gestion	HSD0013213 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addInfoMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addInfoMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addInfoMessage() tant du côté client que du côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0013213 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addInfoMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addInfoMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addInfoMessage() tant du côté client que du côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0013215 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'alert()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de alert()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans alert() côté client.
Facilité de gestion	HSD0013215 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'alert()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de alert()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans alert() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014228 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addErrorMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addErrorMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addErrorMessage() tant du côté client que du côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014228 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addErrorMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addErrorMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addErrorMessage() tant du côté client que du côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014229 SCRIPT Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de setError()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de setError()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans setError() côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014229 XML Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de setError()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de setError()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			occurrences dans setError() côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014231 SCRIPT Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de confirm()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de confirm() : SCRIPT	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans confirm() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014231 XML Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de confirm()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de confirm() : XML	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans confirm() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014232 SCRIPT Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de prompt()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de prompt()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans prompt() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014232 XML Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de prompt()	Détection des chaînes codées en dur dans l'utilisation de prompt()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans prompt() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014233 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addMessage() côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014233 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addMessage() côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014234 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addFormMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addFormMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addFormMessage() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014234 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addFormMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addFormMessage()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addFormMessage() côté client.
Facilité de gestion	HSD0014544 SCRIPT Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addWarningMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addWarningMessage()()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans

Traduction automatique

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

Matrice de la suite d'analyse de vérification proactive des codes (suite)

Catégorie	Nom	Short_description	Description
			addWarningMessage() tant du côté client que du côté serveur.
Facilité de gestion	HSD0014544 XML Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addWarningMessage()	Détection de chaînes codées en dur dans l'utilisation d'addWarningMessage()()	Les messages/chaînes codés en dur dans le code ne seront pas localisés. Détection de telles occurrences dans addWarningMessage() tant du côté client que du côté serveur.

Gestion des valeurs pour l'application Impact Store

La gestion de la valeur constitue une boucle continue du processus de bout en bout de gestion du cycle de vie de la valeur, y compris la vision de la valeur, la création de valeur, la gestion continue, l'optimisation et la validation de la valeur réalisée avec l'application Impact Store.

Objectifs et résultats

Le cycle de vie de la gestion de la valeur commence par la création des objectifs et des résultats, qui capturent vos objectifs, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables qui aident à illustrer la valeur au fil du temps. Comprenez et mesurez la valeur que vous recevez des produits ServiceNow dans la même instance que celle dans laquelle se trouvent vos applications. Par défaut, ce cycle est exécuté sur une base annuelle, bien que des écarts de cette période soient possibles par exception.

- Décidez des objectifs sur lesquels vous souhaitez vous concentrer et suivez votre progression.
- Identifiez les résultats, les mesures de réussite et les capacités qui soutiendront le mieux votre vision.
- Racontez l'histoire de votre transformation avec des rapports sur les performances opérationnelles et la valeur.
- Mesurez un objectif business sélectionné sous le même produit sur plusieurs ServiceNow instances. Utilisez l'option d'instance sur les objectifs et les résultats, et Aperçu des résultats pour filtrer les objectifs et les résultats par instance ServiceNow .

Aperçus des résultats

Le récapitulatif des performances comprend un tableau affichant diverses mesures de réussite.

Les tendances peuvent facilement être filtrées et visualisées pour suivre les objectifs et les résultats.

- Valeur incrémentielle : la valeur des améliorations réalisées au cours de l'année suivant la mise en œuvre de la ServiceNow plateforme.
- Valeur globale : la valeur globale et complète que la ServiceNow plateforme a apportée à votre organisation au cours de l'année.

Une boîte à outils de collecte de données dans l'application Impact Store est une vue d'ensemble détaillée des options de configuration du rapport et des recommandations d'implémentation potentielles pour collecter les données requises pour votre plan de valeur,

Traduction automatique

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

votre rapport de performance des résultats et vos rapports de valeur qui font partie du programme Impact. Consultez Boîte à outils pour la collecte de données pour plus d'informations sur l'utilisation de la boîte à outils pour simplifier et optimiser le processus de collecte de données de mesures de valeur à l'aide de Performance Analytics (PA).

Les applications de collecte de données sont disponibles sur l'application ServiceNow Impact Store. Ces applications sont accessibles directement sur votre instance dans le cadre du package Impact, ce qui élimine le besoin de téléchargements distincts à partir de la boutique ou de packs de contenu individuels. En exploitant les définitions de données prédéfinies dans Analyse des performances (PA), les clients peuvent collecter automatiquement des données essentielles pour les mesures de valeur. Cette approche rationalisée améliore la précision et l'efficacité de la collecte de données pour la mesure de la valeur, offrant une expérience transparente et améliorant à la fois la satisfaction des clients et l'évaluation des produits dans la gestion de la valeur au sein d'Impact.

Rapports sur la valeur

Votre équipe Impact effectue une évaluation de la réalisation de valeur et capture les données dans un rapport de valeur. Le rapport sur la valeur évalue l'impact des améliorations apportées aux indicateurs clés de réussite au fil du temps et les traduit en valeur opérationnelle et monétaire. Ces mesures s'alignent sur les objectifs cibles et les résultats que vous visez.

Affichez un rapport créé par votre équipe de livraison pour le même produit implémenté sur plusieurs instances ServiceNow. Notez que cette option n'est disponible que pour les clients totaux et avancés, ou les clients guidés abonnés à l'accélérateur pour les rapports de valeur.

Descriptions et chronologies du rapport sur la valeur

Rapport sur la valeur	Description	Cadence
Base de référence de l'état actuel	• Dans le cadre des objectifs et résultats, une valeur cible d'amélioration est fixée pour l'année, par exemple pour réduire les cas de 10 %. • Une base de référence et un point de référence cible sont définis. La base de référence est généralement l'état actuel et la cible serait vérifiée dans un an.	Annuel
Base de référence historique	• Dans le cadre de l'évaluation de la réalisation de la valeur, l'équipe de réussite fournit un rapport de valeur pour mettre en évidence la valeur que vous avez réalisée par rapport à si vous n'étiez pas passé à la ServiceNow plateforme. • Si possible, 12 mois de points de données historiques de votre ancien système doivent être évalués avant la mise hors service.	Annuel
Valeurs réelles trimestrielles	• Dans le cadre de l'examen trimestriel de l'impact, l'équipe de la réussite effectue un examen trimestriel des performances. • Les résultats obtenus pour vos mesures de réussite au cours du dernier trimestre sont comparés à leur tendance vers la cible qui a été définie dans le cadre des objectifs et résultats.	Trimestriel

Traduction automatique

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

Descriptions et chronologies du rapport sur la valeur (suite)

Rapport sur la valeur	Description	Cadence
Valeur réelle des rapports sur la valeur	• Une évaluation de la réalisation de la valeur est effectuée pour créer un rapport sur la valeur et déterminer la valeur totale réalisée. • L'équipe compare les résultats de la période considérée avec le niveau de référence historique. • Il est recommandé d'exécuter la collecte de données pour chacune des mesures de réussite séparément sur une base annuelle au lieu de simplement prendre les chiffres totaux fournis sur une base trimestrielle.	Annuel

Remarque :
Le calcul de la réalisation de valeur globale dans le rapport de valeur dépend de la capacité à fournir des points de données pré-implémentation ou des points de données historiques ServiceNow .

Synthèse des résultats basée sur l'IA générative

Affichez un résumé concis de vos résultats opérationnels dans l'application du Impact magasin. Ce résumé peut inclure les tendances positives ou négatives des résultats, l'adoption des applications recommandées et la consommation des accélérateurs connexes.

Avant de commencer

Remarque :

L'accès à la fonction de synthèse des résultats est déterminé par votre forfait Impact ou une licence Pro Plus pour n'importe quel ServiceNow produit.

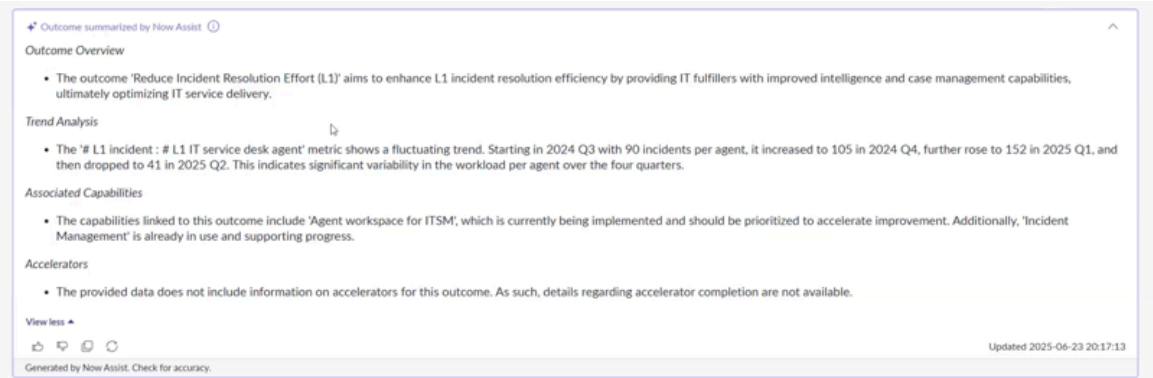
Rôle requis : administrateur d'application Impact, propriétaire de la plateforme Impact, propriétaire du portefeuille Impact.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Gestion des valeurs**.
2. Sélectionnez l'aperçu du résultat.
3. Dans la section Liens rapides, sélectionnez le lien de la **page Détails du résultat** .
4. Dans la section Résumer ce résultat, sélectionnez **Résumer**.
   Now Assist génère et affiche des informations récapitulatives pour le résultat, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



5. **Facultatif :** Fournissez des commentaires pour le résumé en sélectionnant les icônes « pouce vers le haut » ou « pouce vers le bas ».
6. **Facultatif :** Copiez le résumé pour utiliser ses informations en dehors de l'application, par exemple, pour l'inclure dans un e-mail ou le modifier avant le transfert, en sélectionnant l'icône Copier dans le .
7. **Facultatif :** Si vous pensez que les données ont pu changer après avoir consulté le résumé, actualisez les informations récapitulatives en sélectionnant l'icône Rétablir .

Adoption du produit pour le Application Impact Store

Consultez les capacités, les feuilles de route d'adoption des produits et les abonnements de votre ServiceNow instance avec l'application Impact Store.

Carte d'options

Les cartes d'aptitudes offrent aux clients transparence et clarté dans l'ensemble du paysage des aptitudes ServiceNow .

Si vous avez plusieurs instances, une carte d'options est générée pour chacune d'elles.

La possibilité d'afficher l'état d'utilisation des options vous permet d'identifier celles qui sont utilisées, celles qui sont planifiées et celles qui sont en cours d'implémentation.

Feuilles de route pour l'adoption des produits

Les feuilles de route d'adoption des produits vous permettent d'afficher une séquence d'implémentation recommandée pour vos capacités. La séquence d'implémentation est organisée en phases spécifiques pour une implémentation optimale.

Vue d'ensemble des feuilles de route pour l'adoption du produit

Les feuilles de route d'adoption des produits sont disponibles pour les clients Impact Advanced, Impact Guided et Total.

Vous pouvez créer leur propre feuille de route d'adoption de produit à l'aide de modèles prédéfinis. Pour les clients Impact Advanced et Total, votre équipe Impact travaille avec vous pour déterminer la séquence de mise en œuvre initiale qui répond le mieux aux besoins uniques de votre entreprise. Avant de créer une feuille de route d'adoption de produit, une carte des options doit être publiée pour cette instance. Dès que votre équipe Impact crée votre feuille de route d'adoption de produit, vous recevez une notification.

Traduction automatique

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

Bien que plusieurs utilisateurs puissent afficher simultanément la feuille de route pour l'adoption du produit, un seul utilisateur peut apporter des modifications à la fois. Lorsque la feuille de route est en cours de modification, elle est verrouillée pour les autres. Lorsque la feuille de route d'adoption du produit est verrouillée, vous pouvez voir qui est en train de la modifier et les contacter pour collaborer ou leur demander de quitter la feuille de route.

Vous pouvez modifier une feuille de route d'adoption de produit publiée comme suit :

- Ajouter ou supprimer des phases.
- Gérez les options de chaque phase.
- Reliez les options aux objectifs.

Pour plus d'informations, voir : Gérer les feuilles de route d'adoption des produits pour l'application Impact Store.

Gérer les feuilles de route d'adoption des produits pour l'application Impact Store

Créez une feuille de route d'adoption de produit (PAR) à l'aide d'un modèle prédéfiniou d'une feuille de route personnalisée.

Avant de commencer

- Évaluez les options actuellement en **cours de planification**, **d'implémentation**, **en cours d'utilisation**, non **utilisées**, **aucune intention d'utilisation** et **nécessitant une validation**.
- Ajoutez ou supprimez des options selon vos besoins pour vous aligner sur les résultats business spécifiques à votre organisation.
- Affichez les notes spécifiques à une option qui s'étendent sur plusieurs phases.
- Affichez les notes d'une option spécifique à cette phase afin de voir les conditions préalables, de planifier la formation et d'évaluer d'autres éléments à prendre en compte pour l'implémentation.

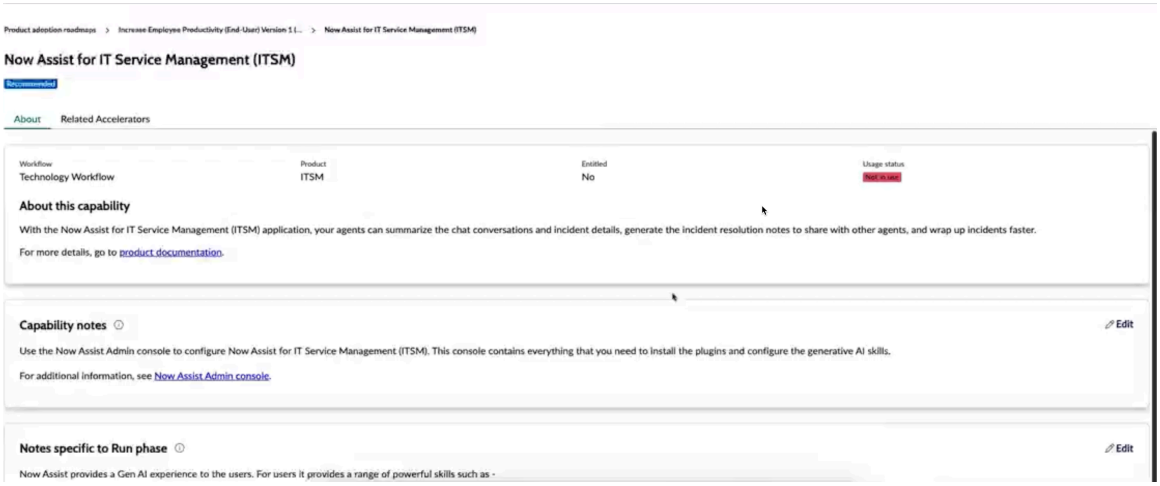
Rôle requis : administrateur d'Impact, Propriétaire de la plateforme, Propriétaire du portefeuille d'Impact et Directeur d'Impact.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impact** > **Adoption du produit**.
2. Dans l'espace de travail Impact, sélectionnez **Adoption du produit** > **Feuilles de route pour l'adoption des produits**.
3. Sélectionnez **Créer une feuille de route**.
4. Sur la page Créer une feuille de route pour l'adoption d'un nouveau produit, fournissez un nom dans le champ Propriétaire de la **feuille de route** .
5. Dans la section **Comment voulez-vous démarrer ?** , indiquez si vous souhaitez créer la feuille de route à partir d'un modèle ou manuellement.
6. Sélectionnez **Créer**.
7. Sélectionnez une option pour afficher sa page de détails et pour afficher ou modifier les notes au niveau de la phase.

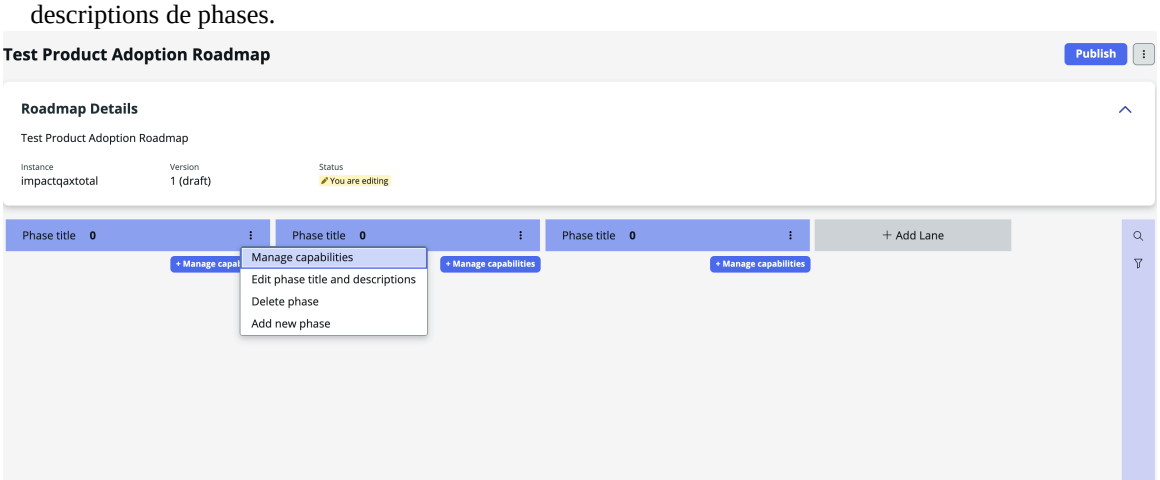
Traduction automatique

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



Sélectionnez l'onglet **À propos** pour afficher les notes d'option et les notes spécifiques à la phase de cette option. Consultez Page des détails de l'option.

8. Sélectionnez **Modifier les détails** de la feuille de route pour modifier le nom, la description et le propriétaire de la carte.
9. Sélectionnez **Gérer les options** d'une phase pour ajouter ou supprimer des options.
10. Sélectionnez l'icône représentant des points de suspension pour modifier une phase et procédez comme suit.
    a. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle phase** pour ajouter une nouvelle phase à une option.
    b. Sélectionnez **Supprimer la phase** pour supprimer une phase.
    c. Sélectionnez **Modifier les titres et les descriptions de phases** pour modifier les titres et les descriptions de phases.



11. Sélectionnez **Publier**.
    La feuille de route d'adoption du produit est publiée et est disponible pour les autres membres de votre compte et l'équipe Impact.
12. Sélectionnez **Modifier** pour modifier une feuille de route publiée afin de gérer les phases et les options d'adoption.

Gérer la carte des options pour l'application Impact Store

Explorez et gérez l'état d'utilisation des options que vous avez le droit d'utiliser.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaires de la plateforme d'impact, administrateurs d'impact, cadres d'impact et utilisateurs d'Impact

Traduction automatique

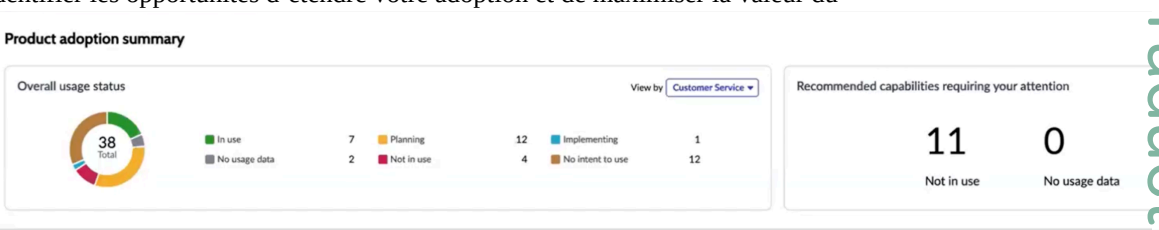
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

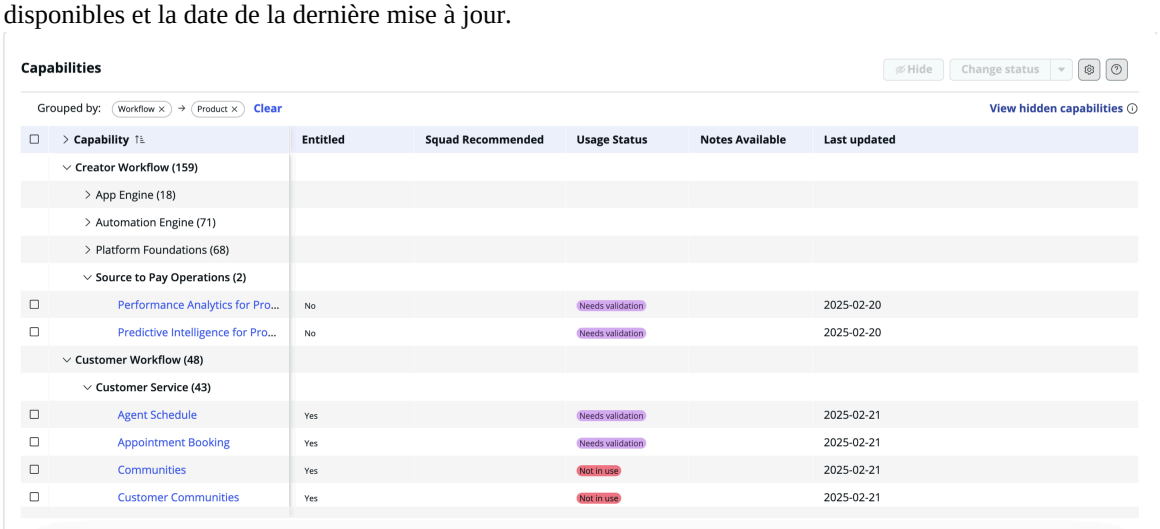
Mettre à jour l'état d'utilisation Affichez les ressources connexes, modifiez les notes, masquez ou affichez les options de votre instance à l'aide de cartes d'options. Les informations du résumé de l'adoption du produit sur la page affichent également le nombre d'options en fonction de leur état d'utilisation et les recommandations d'aptitude de l'équipe Impact. Vous pouvez également ajouter une aptitude personnalisée.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail d'Impact** > **Adoption des produits** > **Carte d'options**.
2. Dans la section **Résumé de l'adoption du produit** , affichez le résumé de l'utilisation globale pour les options de votre domaine de produit spécifique.
3. Pour filtrer les résultats spécifiques à votre produit, sélectionnez votre produit dans la liste **Afficher par** . Le résumé de l'adoption du produit fournit une vue d'ensemble claire des options que votre organisation planifie actuellement ou utilise activement. Il met également en évidence les fonctionnalités recommandées qui ne sont pas encore utilisées, ce qui vous aide à identifier les opportunités d'étendre votre adoption et de maximiser la valeur du produit.



4. Dans la section **Options** , vous pouvez développer les workflows et les produits pour afficher les options et leurs détails, tels que l'état d'utilisation, les accélérateurs autorisés, les accélérateurs connexes, les notes disponibles et la date de la dernière mise à jour.



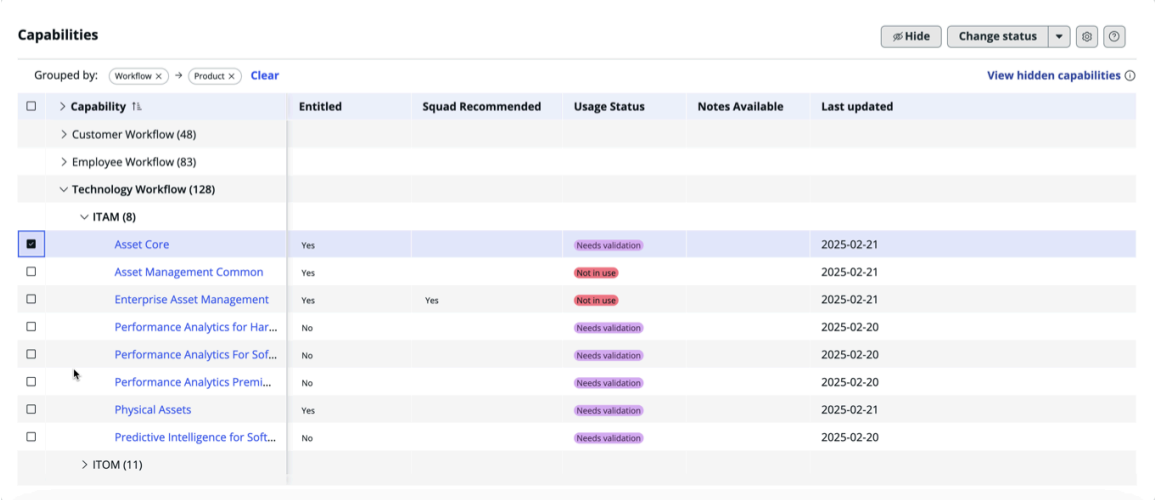
Remarque :
Dans l'en-tête de la section **Options** , vous pouvez afficher les détails de l'utilisateur qui a mis à jour la carte des options pour la dernière fois ainsi que l'horodatage.

5. Naviguez dans les workflows et sélectionnez un produit.

Traduction automatique

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

Toutes les options du workflow et du produit sélectionnés sont affichées dans une table avec des indicateurs



6. Gérez les options à l'aide des fonctionnalités suivantes :

Mettre à jour l'état d'utilisation de l'aptitude

Modifier l'état d'utilisation de l'aptitude pour une ou plusieurs options

Afficher les ressources connexes

Afficher toutes les ressources de support.

Masquer et afficher les options

Afficher ou masquer les options dans la grille.

Modifier les notes d'options

Modifiez les informations relatives à une option.

Ajouter une nouvelle option

Ajoutez une nouvelle option manuellement.

Page des détails de l'option

Pour afficher et modifier les détails d'une option.

Voir les accélérateurs connexes

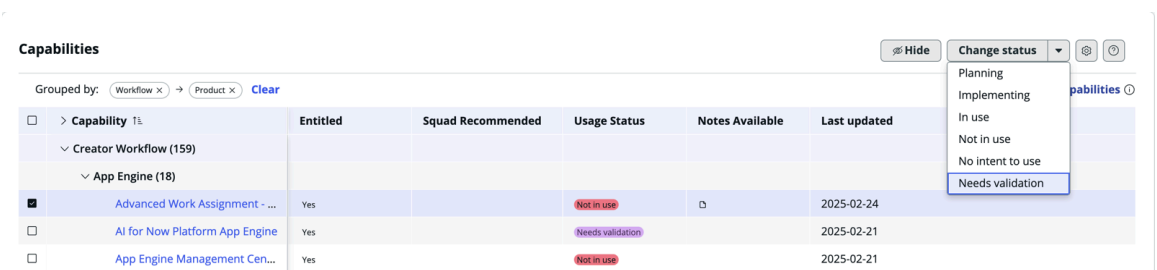
Pour afficher les accélérateurs de demandes pour démarrer rapidement le parcours d'adoption du produit.

Gérer les options

Gérez les différentes options du produit à l'aide des fonctionnalités suivantes disponibles dans les versions du magasin Impact.

Mettre à jour l'état d'utilisation de l'aptitude

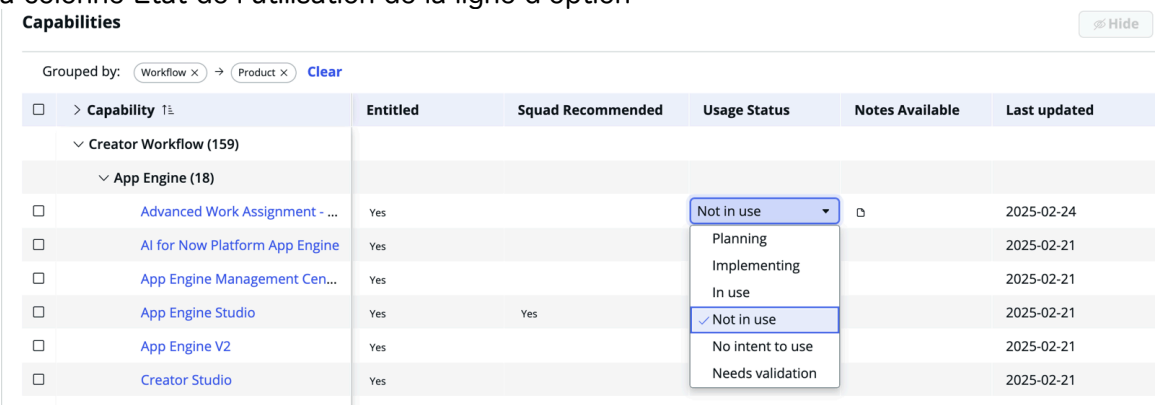
Sélectionnez une option dans la liste des options, puis sélectionnez un état dans le **Statut du changement** menu.



Traduction automatique

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

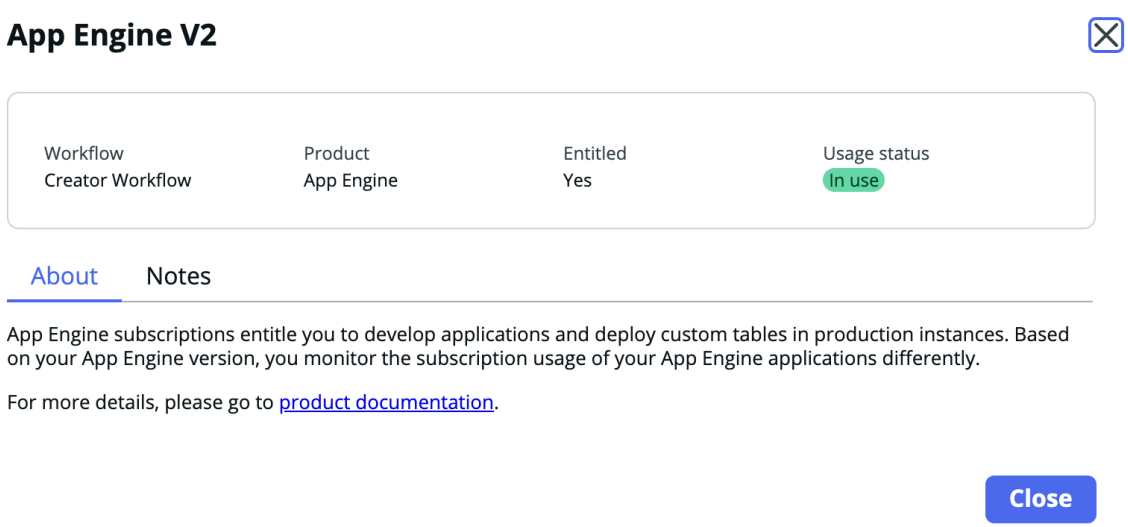
Vous pouvez également modifier le **État de l'utilisation** en double-cliquant sur la colonne État de l'utilisation de la ligne d'option sélectionnée.



Afficher les ressources connexes

Explorez les ressources liées à chaque fonctionnalité qui vous guident à chaque étape de l'adoption de la fonctionnalité, de la planification à l'implémentation.

Sélectionner une aptitude pour afficher la page Détails de l'option **À propos** onglet avec le bouton **Ressources connexes**



Masquer et afficher les options

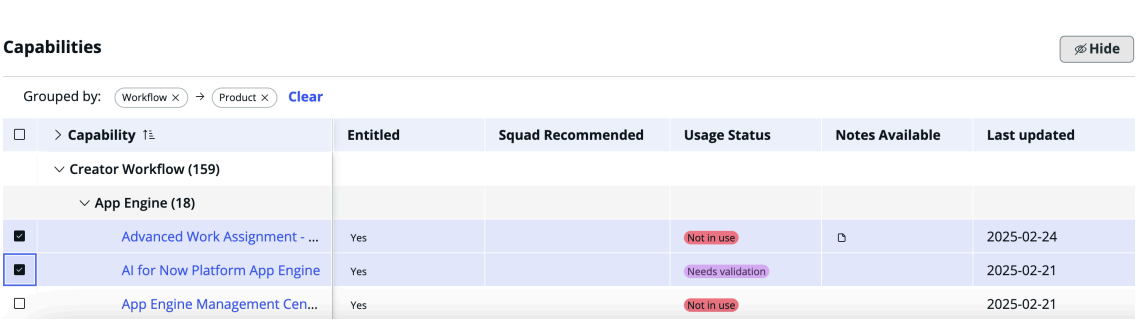
Les clients peuvent masquer l'apparition d'une option dans la vue par défaut de la carte d'options.

Masquer une seule option : cochez la case en regard de l'option, puis sélectionnez le bouton **Masquer** .

Traduction automatique

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

Masquer en bloc : cochez la case correspondant à plusieurs options, puis sélectionnez le bouton **Masquer** .



Afficher les options : affichez les options en sélectionnant le lien **Afficher les options masquées** . La vue par défaut de la carte des options affiche les options masquées.

Restaurez une ou plusieurs options masquées dans la carte **des options** en sélectionnant le bouton **Afficher (Unhide**).

Modifier les notes d'options

Les notes d'option désignent toute information supplémentaire propre à une option. Vous pouvez afficher ces notes en cliquant sur cette option à partir de la carte des options ou des feuilles de route d'adoption du produit.

Par défaut, les experts en contenu d'impact ajoutent les notes d'option pour certaines options et les clients les modifient en fonction des besoins du processus business.

Sélectionnez la capacité pour ouvrir sa fenêtre de détails, puis sélectionnez **Modifier** en regard de la section **Notes d'option** sous l'onglet **À propos** .



Remarque :
S'il n'y a pas de notes d'options, sélectionnez **Ajouter** pour les ajouter.

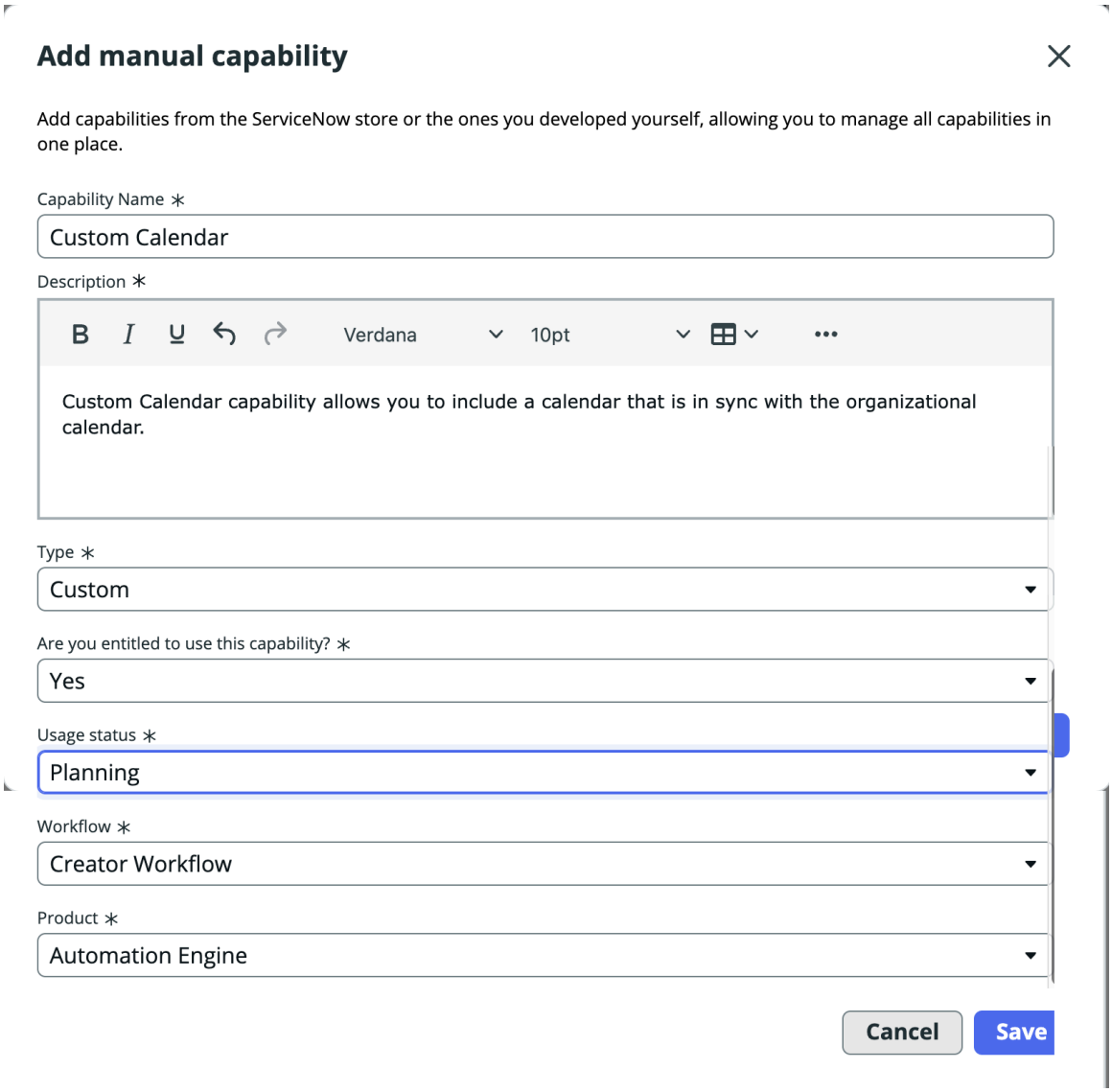
Ajouter une nouvelle option

Créez une aptitude qui peut être un nouveau module d'extension, une application personnalisée ou ajouter des options à partir du ServiceNow Store, ce qui vous permet de gérer toutes les options au même endroit.

Ajoutez une nouvelle option manuellement en sélectionnant le bouton **Ajouter une option manuelle** et en enregistrant les informations requises dans la fenêtre **Ajouter une option manuelle** .

Traduction automatique

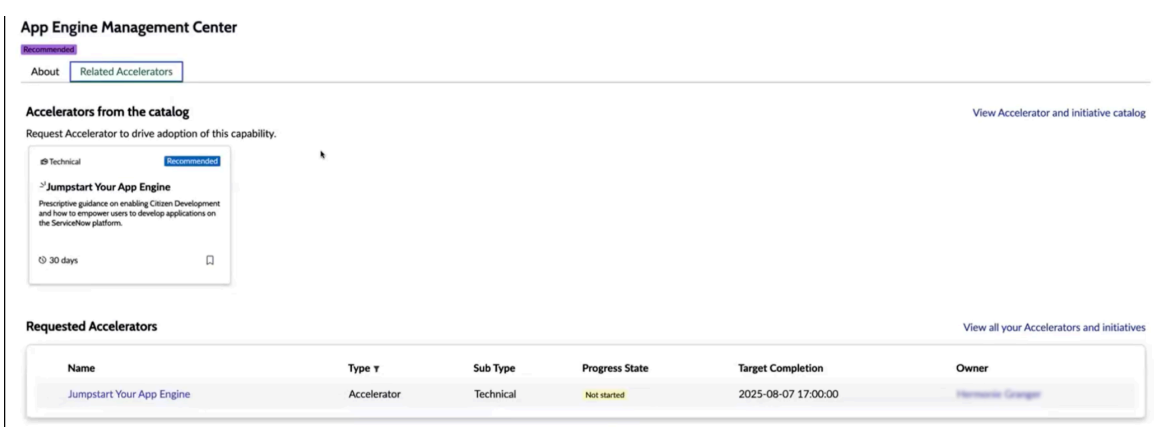
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Voir les accélérateurs connexes

Affichez le nombre d'accélérateurs associés à votre option dans la colonne **Accélérateurs associés** de la section **Options** .

Pour comprendre quelles options disposent d'accélérateurs connexes, vérifiez si la colonne **Accélérateurs associés** est renseignée dans la carte des options et triez cette colonne selon vos besoins.



Traduction automatique

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

Page des détails de l'option

Affichez les différents détails d'une option à l'aide de la page Détails de l'option.

Vous pouvez accéder aux détails d'une option en sélectionnant une option à partir d'une feuille de route d'adoption de produit ou d'une carte d'options.

La page Détails d'une option affiche des informations sur une fonctionnalité, y compris sa description, des conseils pertinents sur l'adoption du produit et son alignement sur les objectifs.

Vous pouvez utiliser la section **À propos** pour afficher des informations détaillées sur les options afin de prendre **des décisions éclairées et les accélérateurs connexes** pour trouver des outils pertinents pour vous aider à implémenter la fonctionnalité.

Détails de l'aptitude	Description
Environ	
À propos de cette option	Affichez le workflow, l'état d'utilisation, le droit et le produit de l'option sélectionnée. **Remarque :** Vous pouvez modifier l'état d'utilisation de l'option sélectionnée en sélectionnant l'icône Modifier.
Notes d'options	Affichez et modifiez des informations supplémentaires spécifiques à une option. Vous pouvez afficher ces notes en sélectionnant l'option à partir de la carte des options ou d'une feuille de route d'adoption du produit.
Directives pour la phase (nom de phase)	Affichez et modifiez les notes spécifiques à la phase d'adoption. Conseils relatifs à l'aptitude à garantir une adoption fluide et efficace du produit. Par exemple, les prérequis, les dépendances, les supports de préparation, la formation ou tout autre conseil d'adoptionServiceNow. **Remarque :** Cette section n'est disponible que lorsque l'aptitude est sélectionnée dans la feuille de route d'adoption du produit.
Soutenir ces objectifs business	Affichez et modifiez les objectifs business associés à une fonctionnalité. Sélectionnez **Ajouter un objectif business** pour ajouter ou supprimer des objectifs business pour l'option sélectionnée.
Accélérateurs du catalogue	Affichez les accélérateurs actuellement associés à l'option sélectionnée. Sélectionnez un accélérateur pour afficher les détails de l'accélérateur, y compris les activités et les estimations de temps. Sélectionnez **Afficher le catalogue d'accélérateurs et d'initiatives** pour afficher votre liste d'accélérateurs et d'initiatives. Dans les détails de l'accélérateur, vous pouvez sélectionner **Demander un accélérateur** pour lancer l'accélérateur.
Accélérateurs demandés	Affichez tous les accélérateurs précédemment demandés pour la capacité sélectionnée.

Traduction automatique

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

Rapport de consommation

Le rapport de consommation fournit une vue d'ensemble des fonctionnalités d'Impact et de leur utilisation afin que vous puissiez identifier les avantages sous-utilisés ou les avantages que vous n'avez pas encore utilisés pour tirer le meilleur parti de votre plan.

Pour accéder au rapport de consommation, accédez à **Tous** > **Impact** > **Rapport de consommation**, puis sélectionnez l'élément de menu **Rapport de consommation** dans l'espace de travail Impact.

Types et descriptions des rapports

Utilisation d'accélérateurs et d'initiatives	Identifiez les accélérateurs inutilisés ou sous-utilisés en examinant les détails de l'état des accélérateurs et des initiatives en cours, terminés et pas encore démarrés associés à votre plan. La section Utilisation en cours fournit une vue d'ensemble du nombre d'accélérateurs d'architecture, de stratégie et techniques qui sont actuellement utilisés ou qui ne le sont pas.
Répartition des tickets actifs de l'entreprise	Suivez le nombre de tickets actifs Now Support pour votre entreprise par niveau de priorité allant de P1 (grave) à P4 (faible). Les liens vous permettent d'accéder aux détails des tickets dans les groupes au niveau des tickets sur le Now Support portail.
Délai de réponse amélioré des tickets	Consultez la vue d'ensemble du délai de réponse amélioré des tickets de support Impact P1 et P2 pour votre compte. Le lien **Afficher le délai de réponse** permet d'accéder à une liste de tickets sur le Now Support portail.
Utilisateurs Instance Observer	Affichez les sièges d'observateur d'instance qui accordent aux utilisateurs la possibilité de surveiller, d'analyser et d'obtenir des informations à partir des ServiceNow instances. Affichez des détails supplémentaires sur les utilisateurs de l'observateur d'instance, tels que le nom d'utilisateur, l'état d'accès, l'état verrouillé et les autorisations d'accès, en sélectionnant le lien **Afficher les utilisateurs** .
Utilisateurs de l'assistance aux développeurs	Découvrez qui est disponible pour vous aider à résoudre les problèmes liés à vos personnalisations et obtenir une assistance

Traduction automatique

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

	en temps opportun pour les problèmes liés à vos personnalisations en affichant des informations détaillées sur les sièges de votre utilisateur d’assistance aux développeurs. Affichez des détails supplémentaires sur les utilisateurs d’assistance aux développeurs, tels que le nom d’utilisateur, l’état d’accès, l’état verrouillé et les autorisations d’accès, en sélectionnant le lien **Afficher les utilisateurs** . **Remarque :** Les utilisateurs de l’assistance aux développeurs Impact sont gérés dans l’instance de livraison Impact. Pour plus d'informations, consultez Assistance aux développeurs Impact.

Information associée

Demander des accélérateurs et des initiatives pour l’application Impact Store

Traduction automatique

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

Versions Impact

ServiceNow Impact Les versions peuvent inclure des améliorations, ainsi que des fonctionnalités supplémentaires. Les libérations ont lieu tout au long de l'année sur une base trimestrielle, à partir de février. Les dates de publication peuvent être modifiées.

À partir de la mise à jour de mai 2025 de Yokohama, Impact les notes de version sont incluses dans les ServiceNow® notes de version. Les ServiceNow versions incluent de nouveaux produits et applications, ainsi que des fonctionnalités et des correctifs supplémentaires pour les produits existants. Consultez les notes de version pour en savoir plus sur cette version, préparer votre mise à niveau et mettre à niveau votre instance.

Important :
Pour ZurichImpact en savoir plus sur la version, reportez-vous à la section Impact release notes .

Traduction automatique

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