servicenow

Washington DC IT Service Management

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

Gestion des services informatiques 10

- Script includes et personnalisation 16
- Solutions d'apprentissage machine pour IT Service Management 17
  - Demander Predictive Intelligence pour Incident Management 17
  - Demander Predictive Intelligence pour Gestion des incidents majeurs 19
  - Intelligence prédictive pour Gestion des incidents 20
  - Demander Predictive Intelligence for Incident 23
- Gestion des actifs 26
  - Application Mobile pour Gestion des actifs matériels 27
  - Gestion des actifs et des CI 32
  - Gérer divers actifs via des classes d'actifs 40
  - Créer des actifs immobilisés 46
  - Cycle de vie des consommables 48
  - Créer des actifs préalloués 51
  - Entrepôts 53
  - Ordres de transfert pour Gestion des actifs 58
  - Créer un ordre de transfert pour Gestion des actifs 63
  - Exécuter des mises à jour en bloc pour les lignes d'ordre de transfert 66
  - Suivi des actifs de la ligne d'ordre de transfert 67
  - Exemple de processus Gestion des actifs 68
  - Cadre de travail CSDM pour HAM 69
  - Gestion des actifs logiciels pour ITSM 69
  - Gestion des organisations 183
  - Installé avec Model Management 183
  - Installé avec Gestion des actifs 188
  - Domain Separation et Gestion des actifs 197
  - Test de démarrage rapide pour Gestion des actifs 199
  - Gestion des contrats 199
  - Procurement 246
  - Catalogue de produits 287
- Points de référence 312
  - Vue d'ensemble de Benchmarks 313
  - Rôles Benchmarks 317
  - Activation de Benchmarks 319
  - KPI de point de référence 321
  - Deprecated Benchmarks dashboard 343
  - Nouveau tableau de bord Benchmarks 361
  - Dépannage de Benchmarks 376
  - Domain separation et Benchmarks 376

Traduction automatique

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

Points de référence....376
[qa: BEGIN review]
Explorer Benchmarks....378
[qa: BEGIN review]
[End]
Configurer Benchmarks....381
[qa: BEGIN review]
[End]
Utiliser Benchmarks....399
[qa: BEGIN review]
[End]
Référence Benchmarks....410
[qa: BEGIN review]
[End]
[End]
Change Management....425
Explorer Gestion des changements....426
Configurer Gestion des changements....434
Utiliser Gestion des changements....541
Section de référence pour Change Management....616
Coaching....653
Demander le Coaching....657
Rôles de Coaching....658
Vue d'ensemble de Coaching....659
Configuration de Coaching et enquêtes....663
Coacher votre stagiaire....670
Former vos agents à l'aide de Coaching avec Learning....675
Gérer vos évaluations de coaching....678
Référence Coaching....680
Tests de démarrage rapide pour Coaching....690
Gestion de l'amélioration continue....691
Demander le Gestion de l'amélioration continue....693
Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue....695
Rôles de Gestion de l'amélioration continue....700
Surveiller et planifier les améliorations....703
Afficher les rapports d'amélioration....707
Demande d'améliorations....708
Gestion des améliorations....711
Référence Gestion de l'amélioration continue....728
Tableau de bord de Continual Improvement....760
Expense Line....762
Composants installés avec Expense Line....763
Afficher une dépense....765
Lignes de dépense et allocations des dépenses....765

Traduction automatique

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

Domain separation et Expense Line....770
Gestion des portefeuilles numériques....770
Explorer Gestion des portefeuilles numériques....772
Configurer Gestion des portefeuilles numériques....808
Utiliser Gestion des portefeuilles numériques....824
Référence Gestion des portefeuilles numériques....839
Agent virtuel ITSM....864
Explorer Agent virtuel ITSM....866
Configurer Agent virtuel ITSM....868
Utilisation de Agent virtuel ITSM rubriques prédéfinies....872
Agent virtuel ITSM Notifications exploitables prédéfinies....932
Agent virtuel ITSM Lite....957
Configuration de Agent virtuel ITSM Lite....957
Expérience de visite....959
Explorer Expérience de visite....959
Domain separation et l'application Expérience de visite....964
Accès et sécurité du portail Expérience de visite....967
Administration Expérience de visite....968
Badge Reader Integration pour Expérience de visite....1007
Intégrer le calendrier Expérience de visite Microsoft Office 365....1020
Gestion de la file d'attente et des interactions de Expérience de visite....1023
Expérience de visite Centre des employés....1035
Présentation du tableau de bord Expérience de visite....1036
Expérience de visite sur Now® Mobile....1038
Espace de travail d'agent pour ITSM - Hérité....1040
Explorer Espace de travail d'agent pour ITSM....1042
Configurer Espace de travail d'agent pour ITSM....1047
Utiliser Espace de travail d'agent pour ITSM....1053
Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....1095
Explorer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....1098
Mise en route de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....1101
Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....1106
Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....1130
Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....1178
Équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....1201
Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....1216
Skills Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....1253
Applaudissement dans Workforce Optimization for ITSM....1265
Intégrer Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....1270
Configurations avancées pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM....1275
Gestion des communications d'incident....1295
Modules d'extension de Gestion des communications d'incident....1297

Traduction automatique

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

Modèle d'état du plan de communication des incidents (nouveau) 1298
Travailler avec Gestion des communications d'incident 1301
Intégrations de Gestion des communications d'incident 1316
Domain Separation et Gestion des communications d'incident 1316
Gestion des incidents 1318
Explorer Gestion des incidents 1319
Configurer Gestion des incidents 1322
Gérer les incidents 1347
Gestion des incidents majeurs 1385
Signaler des incidents 1416
Section de référence pour Gestion des incidents 1448
Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM) 1476
Explorer Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM) 1478
Configurer Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM) 1481
Utiliser Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM) 1485
On-Call Scheduling 1493
Explorer On-Call Scheduling 1495
Configurer On-Call Scheduling 1497
Afficher les calendriers et demander un congé 1504
Gestion des calendriers et des équipes 1510
Affichage des On-Call Scheduling rapports 1539
Définir On-Call Scheduling un processus d’escalade 1547
Expérience mobile pour On-Call Scheduling 1564
Référence pour On-Call Scheduling 1568
Gestion des problèmes 1583
Explorer Gestion des problèmes 1584
Configurer Gestion des problèmes 1589
Gestion des problèmes 1613
Communiquer le résultat d'un problème 1623
Problem Management Solutions Analyse de la plateforme 1628
Section de référence pour Problem Management 1648
Gestion des mises en production 1672
Activer Gestion des mises en production 1672
Rôle de parties prenantes de l'entreprise pour Gestion des mises en production 1674
Domain separation dans Gestion des mises en production 1675
Concepts Gestion des mises en production 1675
Utiliser v2 Gestion des mises en production 1677
Contrôle de la distribution de logiciels 1683
Cadre de travail des recommandations 1683
Explorer Cadre de travail des recommandations 1684
Configurer Cadre de travail des recommandations 1686
Intégrer Cadre de travail des recommandations avec d'autres applications 1687

Traduction automatique

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

Request Management....1687
Architecture de Request Management....1687
Domain separation dans Request Management....1689
Espace de travail d'agent pour Request Management....1690
Intégration de Request Management avec Demande universelle....1692
Demander ITSM Roles - Request Management....1695
Activer Parties prenantes de l'entreprise....1699
Service Builder....1701
Installer Service Builder....1702
Rôles installés avec Service Builder....1703
États des services et processus d’approbation dans Service Builder....1703
Créer un service dans Service Builder....1707
Créer une offre de service dans Service Builder....1709
Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM....1712
Explorer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM....1714
Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM....1735
Utiliser Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM....1837
Référence concernant Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM....1942
Gestion des portefeuilles de services....1963
Explorer Gestion des portefeuilles de services....1964
Configurer Gestion des portefeuilles de services....1973
Utiliser Gestion des portefeuilles de services....1982
Référence de Gestion des portefeuilles de services....2014
Espace de travail du propriétaire de service....2021
Explorer Espace de travail du propriétaire de service....2022
Configurer Espace de travail du propriétaire de service....2030
Utiliser Espace de travail du propriétaire de service....2049
Gestion de niveaux de service....2062
Explorer Gestion des niveaux de service....2063
Configurer Gestion des niveaux de service....2070
Utiliser Gestion des niveaux de service....2092
Référence Gestion des niveaux de service....2101
Gestion de la fiabilité des services....2147
Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour Gestion de la fiabilité des services....2151
Prendre en main Gestion de la fiabilité des services....2158
Utiliser les services SRM....2179
Travailler avec des équipes SRM....2215
Utiliser des tâches de fiabilité SRM....2232
Séparation de domaine et SRM....2292
Opérations pour la fiabilité des sites....2294
Guide de configuration SR Ops....2296

Traduction automatique

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

Mettre à niveau à partir de Paris....2312
Guide utilisateur SR Ops....2313
Domain Separation et Opérations pour la fiabilité des sites....2392
Site Reliability Metrics....2393
Installer Site Reliability Metrics....2394
Terminologies de base Site Reliability Metrics....2395
Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SRM....2396
Propriétés système de SRM....2398
Travailler avec Site Reliability Metrics....2399
Tableau de bord des performances ITSM Indicateurs....2418
Exploration des Tableau de bord des performances ITSM indicateurs....2420
Configuration des Tableau de bord des performances ITSM indicateurs....2430
Mesurer la performance de l'implémentation d'ITSM à l'aide d'indicateurs Tableau de bord des performances ITSM....2446
Tableau de bord des performances ITSM Référence d'indicateurs....2451
Panne de tâche....2459
Activer Relation panne de tâche....2460
Ajouter l'action d'interface utilisateur Panne à un autre formulaire de tâche....2460
Associer une tâche à une panne....2461
Créer une panne à partir d'une tâche....2462
Domain Separation et panne de tâche....2462
Intelligence des tâches pour ITSM....2463
Explorer Intelligence des tâches pour ITSM....2465
Configurer Intelligence des tâches pour ITSM....2467
Gestion des Intelligence des tâches pour ITSM modèles....2468
Surveillance et analyse pour Intelligence des tâches pour ITSM....2479
Référence Intelligence des tâches pour ITSM....2480
Services de collaboration....2483
Installer Services de collaboration....2483
Configuration de Slack pour la communication....2485
Configurer Slack comme canal de communication pour une tâche de communication....2485
Importer des messages à partir d'un incident....2486
Flux de processus pour la communication Slack....2487
Intégration de Slack : Gestion des incidents....2490
Vendor Management Workspace....2498
[qa: BEGIN review]
[End]
Vendor Management Workspace....2500
Explorer Vendor Management Workspace....2502
[qa: BEGIN review]
[End]
Explorer Vendor Management Workspace....2504
Configurer Vendor Management Workspace....2509
[qa: BEGIN review]

Traduction automatique

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

[End]
Configurer l'application Vendor Management Workspace 2509
Gérer les fournisseurs à l’aide de Vendor Management Workspace 2525
[qa: BEGIN review]
[End]
Gérer vos fournisseurs à l'aide de Vendor Management Workspace 2525
Référence Vendor Management Workspace 2541
Console de l'intelligence prédictive ITSM 2550
Administration Console de l'intelligence prédictive ITSM 2552
Cas d'utilisation préformés de Console de l'intelligence prédictive 2560
Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive 2561
Implémentation de Console de l'intelligence prédictive ITSM 2562
Gérer les cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive ITSM 2628
Tableau de bord de Console de l'intelligence prédictive ITSM 2629
Analyse des performances ITSM Dashboards 2634
Tableau de bord Direction informatique 2635
Tableau de bord de gestionnaire informatique 2638
Tableau de bord de l’agent informatique 2646
Agent mobile ITSM 2648
Explorer Agent mobile ITSM 2650
Configuration d’ITSM Agent mobile 2659
Connectez-vous à Agent mobile ITSM 2678
Gérer les incidents et les tâches à l’aide de l’applet Mes tâches 2679
Gérer les équipes et les incidents à l’aide de l’applet Mon équipe 2736
Gestion des incidents majeurs à l’aide de l’applet Incident majeur 2745
Référence 2768

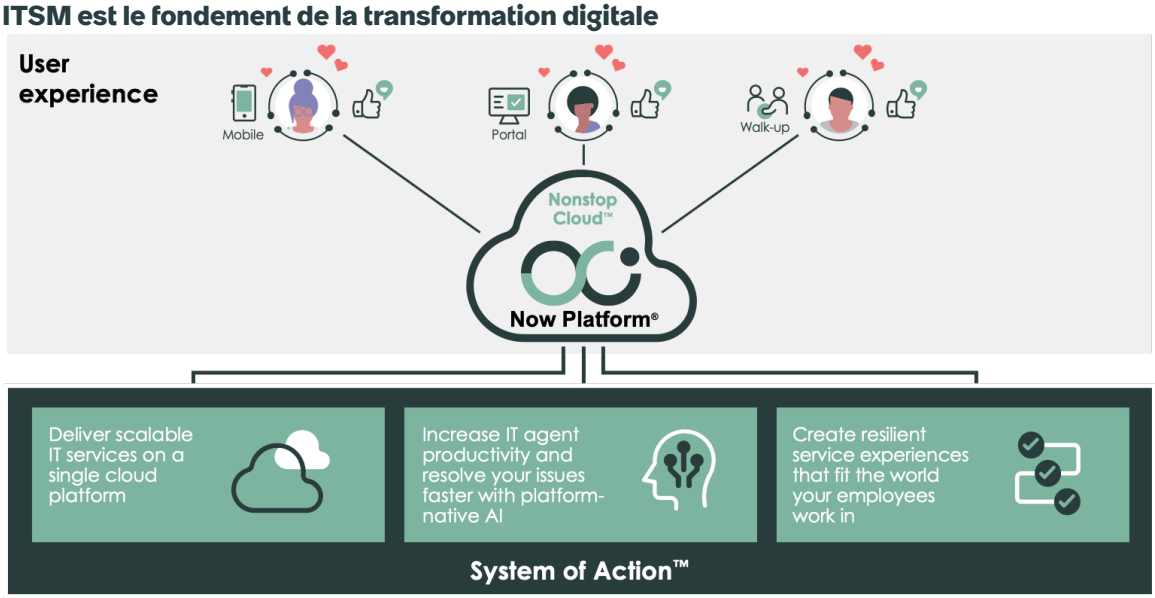
Traduction automatique

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

La solution Gestion des services informatiques (ITSM) inclut des workflows évolutifs permettant de gérer et fournir des services IT à vos utilisateurs via une plateforme unifiée basée sur le cloud. La solution ITSM peut aider à augmenter la productivité de vos agents, à résoudre les problèmes rapidement et à améliorer la satisfaction de l'utilisateur. En outre, grâce à l'IA natif de la plateforme, vous pouvez rapidement accélérer les changements de technologie et afficher les actions recommandées pour les tickets ou les demandes entrants et conduire le libre-service et l'automatisation via la technologie de chatbot d'entreprise. La NOW Platform fournit également aux utilisateurs un accès à ITSM via des interfaces mobiles ou du portail Web.

ITSM est le fondement de la transformation digitale



Transformez l'impact, la rapidité et la prestation des services IT

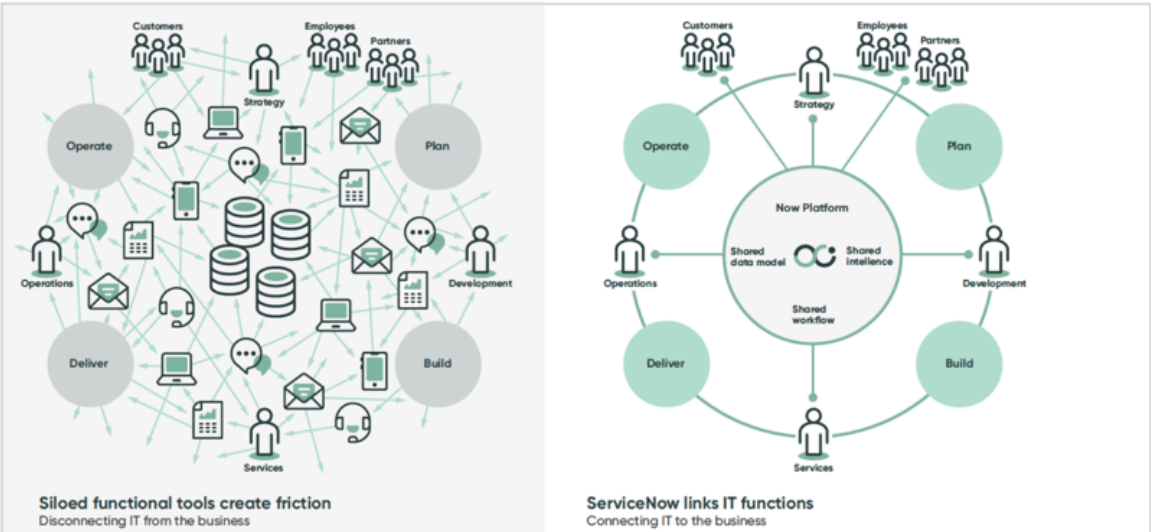
La Now Platform a été développée pour le cloud et possède son propre modèle de données partagées, sa propre IA et sa propre automatisation des workflows, qui sont exploités par de nombreuses applications IT. L'association de la plateforme et des applications ServiceNow vous aide à améliorer votre productivité en identifiant et en résolvant automatiquement les problèmes, ce qui réduit les impacts négatifs du travail non planifié et non stratégique sur l'entreprise.

Traduction automatique

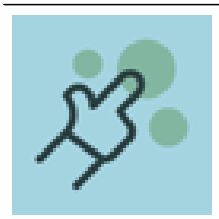
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

servicenow

Comparaison d'un département IT classique doté d'outils épars aux fonctions IT de liaison de la Now Platform

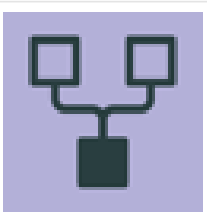


Consultez et téléchargez la fiche d'information complète pour découvrir les fonctionnalités de ITSM.



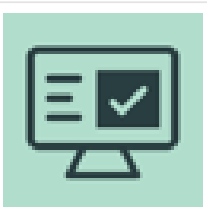
Améliorer l'expérience de service

Automatisez l'assistance pour les demandes courantes grâce à des agents virtuels alimentés par le NLU (Natural Language Understanding). Communiquez avec les utilisateurs sous la forme d'une conversation humaine naturelle pour fournir des expériences de service client agréables en continu.



Consolider les services IT

Consolidez rapidement les outils existants en un seul système d'action dans le cloud.



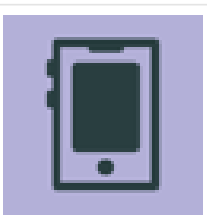
Améliorer la productivité IT

Utilisez des algorithmes d'apprentissage machine et des agents virtuels pour automatiser les tâches courantes et améliorer la productivité des agents.



Gagner en visibilité sur les processus et les services

Bénéficiez d'une visibilité intégrale sur n'importe quel processus ou service grâce à des tableaux de bord intégrés et des analyses fournissant des informations exploitables en temps réel pour améliorer la qualité du service.



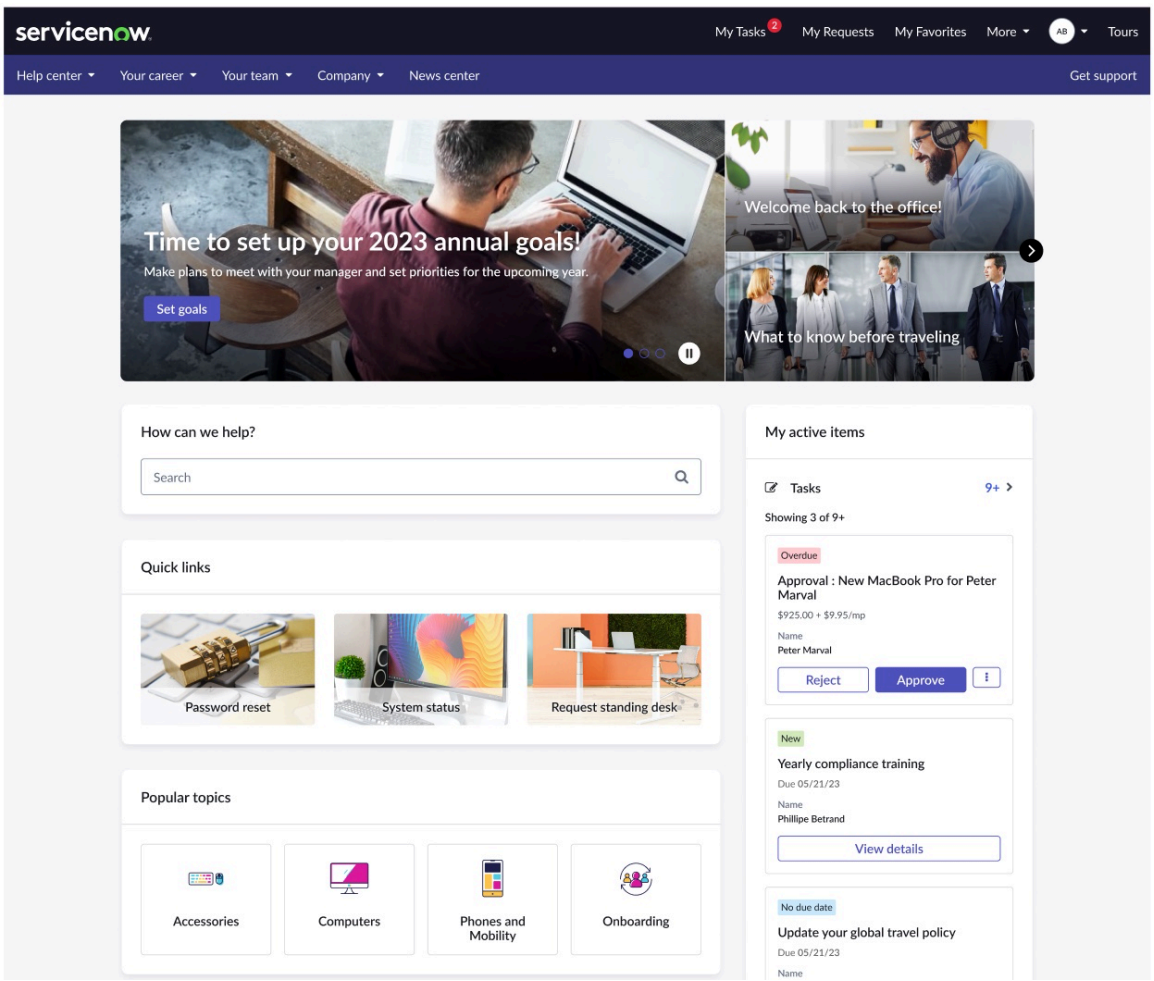
Fournir une connectivité mobile

Donnez à vos employés la possibilité de trouver des réponses et de faire leur travail dans une application mobile moderne.

Traduction automatique

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

Améliorer l'expérience de service



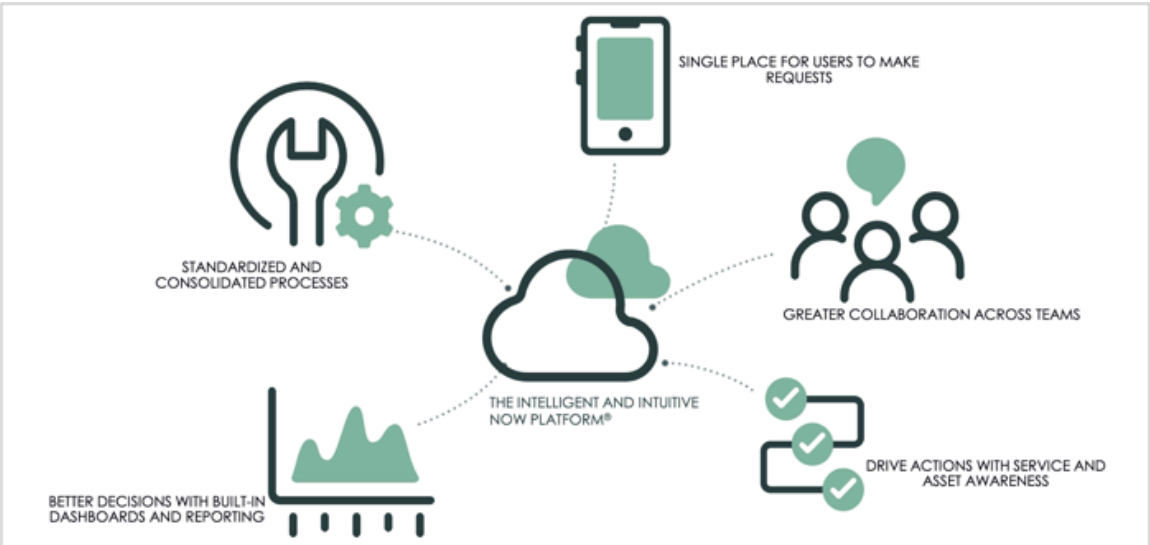
Automatisez les interactions de routine des agents et accélérez le délai de résolution grâce au portail Centre des employés. Grâce à l'apprentissage machine supervisé, vous pouvez automatiser la catégorisation et l'affectation des incidents, et éliminer les goulots d'étranglement créés par le triage manuel des incidents. Répondez à la demande croissante sans avoir besoin d'agrandir les équipes et permettez au personnel IT existant de se concentrer sur des tâches plus importantes. Pour plus d'informations sur le portail et les fonctionnalités, reportez-vous à la Centre des employés 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.

Consolider les services IT

Diagramme - Consolider les services IT



Réduisez le nombre d'outils distincts que votre entreprise utilise pour fournir une expérience de service cohérente, quel que soit le problème ou la demande. La consolidation des services IT vous permet de mieux gérer et distribuer les ressources ainsi que de suivre les performances. Vous pouvez disposer d'une source d'information fiable unique où les performances sont surveillées en temps réel et où les données sont faciles à capturer et à organiser sous la forme de rapports.

Améliorer la productivité IT

Accélérez la résolution avec l'apprentissage machine intégré. Les chatbots répondent instantanément aux questions courantes. Avec Agent virtuel ITSM, vous pouvez offrir à vos employés un service d'assistance 24 heures/24, 7 jours/7. Les agents de Service Desk peuvent profiter de l'automatisation de l'apprentissage machine pour résoudre les incidents et recommander des résolutions aux agents en fonction d'incidents similaires résolus dans le passé.

Traduction automatique

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

Gagner en visibilité sur les processus et les services

Gagner en visibilité sur les processus et les services



Prenez des décisions plus judicieuses grâce aux analyses en temps réel sur l'ensemble de la chaîne de valeur IT. Obtenez de nouvelles informations sur les performances de service à l'aide des données de tendance et des prévisions. Avec Analyse des performances, vous pouvez anticiper les tendances en fonction des conditions actuelles et des performances passées, et identifier les domaines où l'automatisation peut augmenter l'efficacité.

Fournir une connectivité mobile

Restez connecté et accédez aux informations en temps réel à l'aide de l'agent ITSM mobile. Vous pouvez accéder aux travaux qui vous sont affectés ou qui sont affectés à votre groupe, recevoir des notifications push et approuver ou rejeter les demandes de changement et éléments demandés. ITSM Mobile Agent est disponible sur la plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple et sur la plateforme Android depuis le Google Play Store.

Edge Encryption pour Agent virtuel ITSM dans ITSM

Edge Encryption vous offre un contrôle direct sur la sécurité de vos données. Le chiffrement et la gestion des clés sont effectués sur votre intranet entre votre navigateur et votre instance ServiceNow.

Consultez la rubrique Comprendre Edge Encryption .

Étant donné que la fonctionnalité Edge Encryption est activée sur un serveur proxy de votre côté du réseau, sa prise en charge nécessite un important effort de planification, d'administration et de gestion réseau, ainsi que de configuration.

Consultez la rubrique Planification pour Edge Encryption .

Pour installer Edge Encryption, consultez la rubrique Installation de Edge Encryption .

Pour configurer Edge Encryption, consultez la rubrique Configuration de Edge Encryption .

Traduction automatique

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

Remarque :
L'utilisation d'Edge Encryption présente certaines limites. Consultez la rubrique Limitations de Edge Encryption .

Premiers pas

- Configurez le module Service Management pour offrir une expérience ITSM moderne. Pour en savoir plus, consultez le Customer Success Center .
- Renseignez-vous sur les différents packages ITSM compatibles avec votre entreprise sur le site Web des produits ServiceNow .
- Suivez une formation ITSM pour gérer vos services et les fournir à vos utilisateurs. Pour vous inscrire, rendez-vous sur la page de formation et de certification ServiceNow .
- Lisez la documentation relative au produit, en commençant par le chapitre IT Service Management.

Apprendre

- Qu'est-ce qu'un centre de service ?
- Qu'est-ce qu'Incident Management ?
- Qu'est-ce que l'assistance IT ?
- Qu'est-ce qu'un système de création de tickets IT ?
- Qu'est-ce qu'ITIL ?
- Qu'est-ce qu'ITSM ?
- Quoi Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM?

Applications et fonctionnalités

- Solutions d'apprentissage machine pour IT Service Management
- Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)
- Asset Management
- Benchmarks
- Change Management
- Coaching
- Services de collaboration
- Continual Improvement Management
- Contract Management
- DevOps
- Digital Portfolio Management
- Expense Line
- Employee Center
- Incident Management
- Incident Communications 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.

- ITSM Agent Workspace
- ITSM Virtual Agent
- ITSM Mobile Agent
- ITSM Success Dashboard
- ITSM Solutions Analyse de la plateforme
- ITSM Predictive Intelligence Workbench
- On-Call Scheduling
- Operational Technology Incident Management
- Operational Technology Change Management
- Procurement
- Product Catalog
- Problem Management
- Cadre de travail des recommandations
- Release Management
- Request Management
- Service Operations Workspace pour ITSM
- Espace de travail du propriétaire de service
- Service Portfolio Management
- Gestion de la fiabilité des services
- Site Reliability Metrics
- Site Reliability Operations
- Panne de tâche
- Intelligence des tâches pour ITSM
- Vendor Management Workspace
- Walk-up Experience
- Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Traduction automatique

Script includes et personnalisation

De nombreux script includes sont fournis par défaut avec les produits ITSM. Vous pouvez vous servir de script includes existants qui proviennent de scripts ou créer les vôtres.

Vous pouvez trouver des script includes en accédant à **Libre-service** > **Définition du système** ou **Libre-service** > **Interface utilisateur du système**. Pour obtenir les fonctionnalités et les correctifs de problèmes les plus récents sans que la mise à niveau n'interrompe les fonctionnalités existantes, tenez compte des recommandations suivantes :

Pour modifier ou personnaliser un script include existant :

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

- N'utilisez pas les script includes suivis du suffixe SNC. Ces script includes sont en lecture seule et ne doivent pas être personnalisés. Par exemple, le script include suivant ne doit pas être personnalisé.

```
var ChangeProcessSNC = Class.create();
ChangeProcessSNC.prototype = {
   // SNC functions
   type: "
```

- Ne remplacez pas les méthodes qui commencent par un trait de soulignement. Ces méthodes indiquent que les fonctions sont privées.

Vous pouvez remplacer les fonctions des script includes non SNC qui étendent les scripts SNC. Vous pouvez par exemple remplacer le script include ci-dessous.

```
var ChangeProcess = Class.create();
ChangeProcess.prototype = Object.extendsObject(ChangeProcessSNC,
{  // Customer overridden functions  type: "ChangeProcess" });
```

Solutions d'apprentissage machine pour IT Service Management

L'apprentissage machine dans IT Service Management contribue à améliorer l'évolutivité de l'entreprise et les opérations business pour les organisations.

Les entreprises font face à des volumes croissants de données. Dans ce contexte, elles doivent extraire des informations pertinentes à partir d'énormes volumes de données brutes, puis les convertir en connaissances commerciales significatives. L'apprentissage machine peut constituer une solution pour résoudre une grande variété de complexités commerciales, car son algorithme est créé à l'aide de données historiques. Il permet d'éviter les doublons et les données inexactes qui sont saisies dans la base de données. Il permet en outre aux entreprises de calculer et traiter les informations beaucoup plus rapidement.

Demander Predictive Intelligence pour Incident Management

Activez Predictive Intelligence pour Incident Management en demandant le module d'extension Predictive Intelligence for Incident Management (com.snc.incident.ml_solution) via le système Now Support Service Catalog.

Avant de commencer

Predictive Intelligence for Incident Management requiert un abonnement distinct du reste de Now Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension n'apparaît pas dans l'instance, soumettez une demande via le Catalogue de services de Now Support.

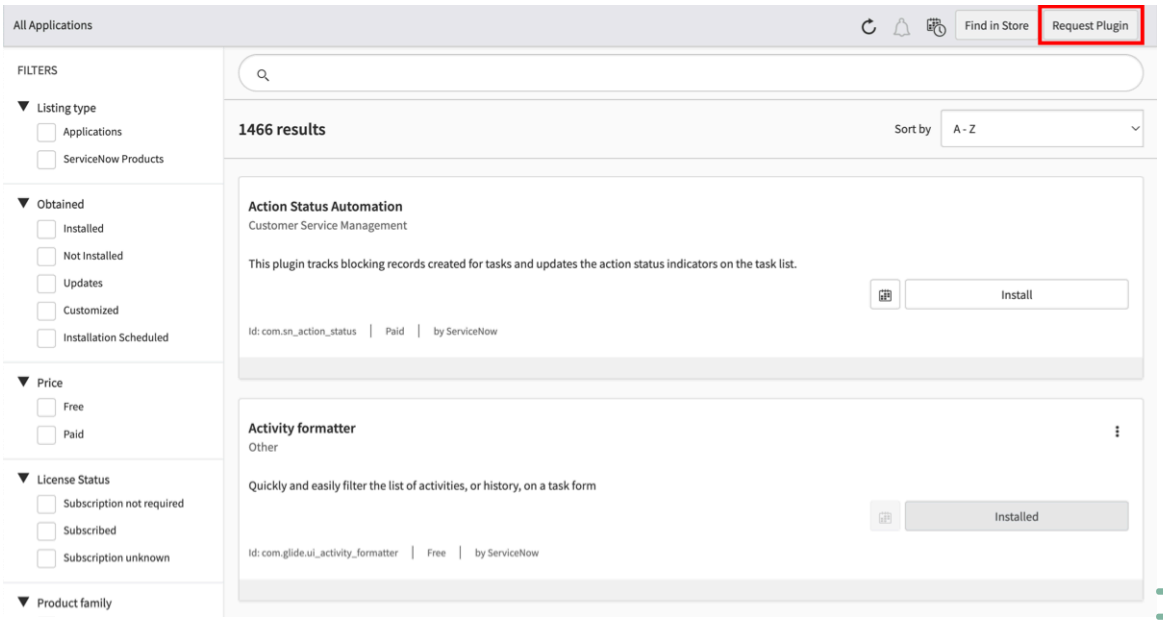
Rôle requis : admin

Procédure

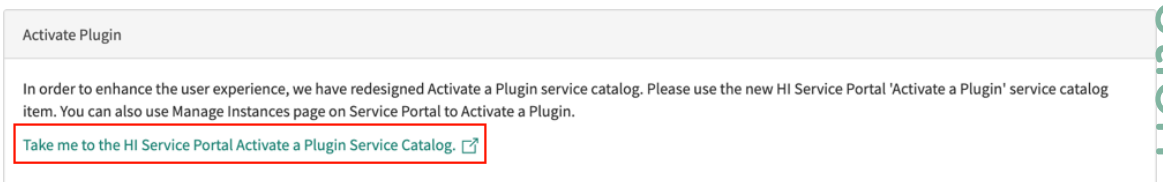
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

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.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	Saisissez :
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Demander Predictive Intelligence pour Gestion des incidents majeurs

Activez Predictive Intelligence pour Gestion des incidents majeurs en demandant le module d'extension Predictive Intelligence for Major Incident Management (com.snc.incident.mim.ml_solution) via le Service Catalog Now Support.

Avant de commencer

Predictive Intelligence pour Gestion des incidents majeurs requiert un abonnement distinct du reste de Now Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension n'apparaît pas dans l'instance, soumettez une demande via le Catalogue de services de Now Support.

Rôle requis : admin

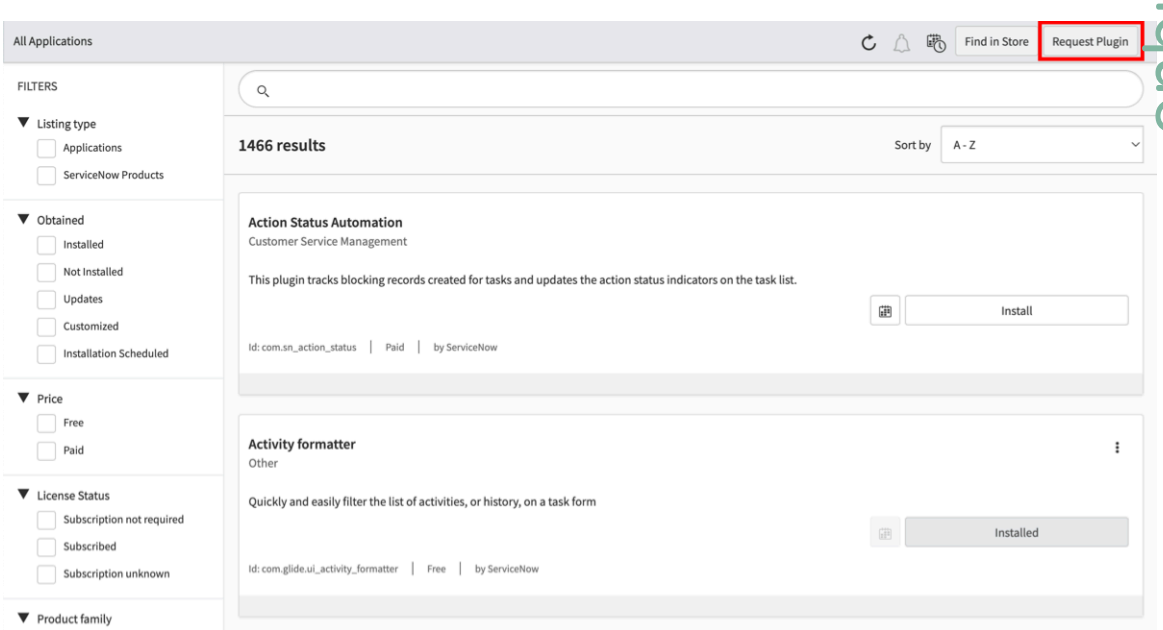
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules d'extension suivants sont installés avec Predictive Intelligence pour Gestion des incidents majeurs :

- Incident Management - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim)
- Predictive Intelligence pour Incident Management (com.snc.incident.ml_solution)

Procédure

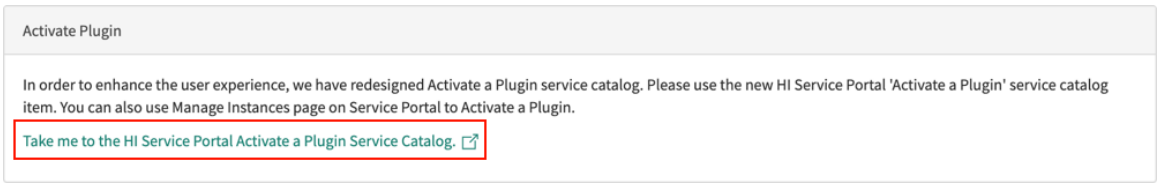
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



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.

3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	Saisissez :
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Intelligence prédictive pour Gestion des incidents

Utilisez vos enregistrements d'instance pour créer des solutions spécifiques d'Gestion des incidents.

Définitions des solutions

Ces définitions de solutions sont disponibles en tant que modèles sur les instances où Intelligence prédictive et Gestion des incidents sont actifs. Créez vos propres enregistrements de définitions de solutions pour personnaliser le comportement.

Définitions de solutions pour Gestion des incidents

Définition de la solution	Type de solution	Description
Affectation d'incident	Classification	Prédit le champ **Groupe d'affectation** à partir de 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 de solutions pour Gestion des incidents (suite)

Définition de la solution	Type de solution	Description
Catégorisation des incidents	Classification	Prédit le champ **Catégorie** à partir de la **Brève description**.
Service d'incident	Classification	Prédit le champ **Service** à partir de la **Brève description**.
Élément de configuration d'incident	Classification	Prédit le champ **Élément de configuration** à partir de la **Brève description**.
Détection d'incident majeur	Similarité	Recommande des incidents majeurs actifs similaires auxquels l'incident actuel peut être lié. Recommande des incidents similaires pour proposer un incident majeur.
Incidents similaires (Console d'incident majeur)	Similarité	Recommande des incidents similaires qui ne sont pas liés en tant qu'incidents enfants à un incident majeur.
Incidents similaires	Similarité	Recommande des incidents similaires en fonction des champs **Brève description** et **Description** , pour faciliter les processus d'investigation et de résolution des incidents.
Incidents ouverts similaires	Similarité	Recommande des incidents ouverts similaires en fonction des champs **Brève description** et **Description** , auxquels l'incident actuel peut être lié.
Incidents similaires fermés	Similarité	Recommande des incidents similaires fermés en fonction des champs **Brève description** et **Description** , pour faciliter les processus d'investigation et de résolution des incidents.
Incidents similaires résolus	Similarité	Recommande des incidents résolus similaires pour aider aux processus d'investigation et de résolution des incidents.

Les définitions des solutions et les modules d'extension requis 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.

Définitions des solutions et modules d'extension

Définition de la solution	Modules d'extension
• Affectation d'incident • Catégorisation des incidents • Service d'incident • Élément de configuration d'incident	Les modules d'extension com.glide.platform_ml et com.snc.incident.ml_solution doivent être actifs.
Incidents similaires (MIM)	Les modules d'extension com.glide.platform_ml et com.snc.incident.mim.ml_solution doivent être actifs.
Recommandation d'incident majeur	Les modules d'extension com.snc.contextual_search_ml et com.snc.incident.mim.ml_solution doivent être actifs.
• Incidents ouverts similaires • Incidents similaires résolus • Incidents similaires • Articles similaires de la base de connaissances	Les modules d'extension com.snc.contextual_search_ml et com.snc.incident.mim.ml_solution doivent être actifs.

Pour plus d'informations sur la solution de classification et de similarité, reportez-vous aux sections Créer une définition de solution et Créer une solution de similarité.

Règles métier pour les solutions de classification

Ces règles métier s'appliquent uniquement aux définitions de solutions d'affectation d'incidents et de catégorisation des incidents, et sont disponibles uniquement sur les instances où Intelligence prédictive et Gestion des incidents sont tous deux actifs. Créez vos propres règles métier sur la table des incidents pour personnaliser les comportements de prédiction et de génération de rapports.

Règles métier pour Gestion des incidents

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour les résultats de prédiction	Incident	Met à jour la précision de la solution et les statistiques de couverture. S'exécute lorsqu'un enregistrement d'incident est fermé.
Prédiction basée sur les tâches par défaut	Tâche	Effectue une prédiction de valeur de champ en fonction du champ de sortie de définition de la solution et du jeu de données de la solution. S'exécute avant d'insérer un nouvel enregistrement de tâche.

Traduction automatique

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

Règles métier pour Gestion des incidents (suite)

Règle métier	Table	Description
		Utilisez cette règle métier comme modèle pour créer votre propre logique de prédiction pour les solutions de classification.

Pour plus de flexibilité avec les solutions de classification, envisagez d'utiliser Console de l'intelligence prédictive ITSM.

Informations sur la mise à niveau

Si votre instance est en cours d'exécution sur la version Kingston et que vous mettez à niveau vers la version Washington DC :

- Dans un environnement de domaine global, utilisez la nouvelle variable de tableau solutionNames qui nécessite que vous fournissiez explicitement les solutions appelées par la règle métier.
- Dans un environnement séparé par domaine, tel qu'un environnement MSP, consultez le code commenté dans le modèle de règle métier pour une personnalisation aisée.
- Le modèle de règle métier appelle maintenant la méthode applyPredictionForSolution() pour la prédiction, quels que soient les changements apportés à la valeur par défaut.

Maintien de la précision de prédiction

Vous pouvez gérer la dérive des prédictions en procédant à la reconversion, à la modification ou à la création de solutions pour refléter les changements dans vos conditions métier. Testez et modifiez votre règle métier dans le temps pour vous assurer qu'elle fonctionne comme souhaité sur plusieurs points de consommation et profils d'utilisateur.

Demander Predictive Intelligence for Incident

Pour activer Predictive Intelligence for Incident, demandez le module d'extension Predictive Intelligence for Incident (com.snc.incident.ml) via le système Now Support Customer Service. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Predictive Intelligence for Incident active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Predictive Intelligence for Incident

Module d'extension	Description
Predictive Intelligence for Contextual Search [com.snc.contextual_search_ml]	Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine pour effectuer des recherches avec Contextual Search. Exemple : incidents ouverts similaires.

Traduction automatique

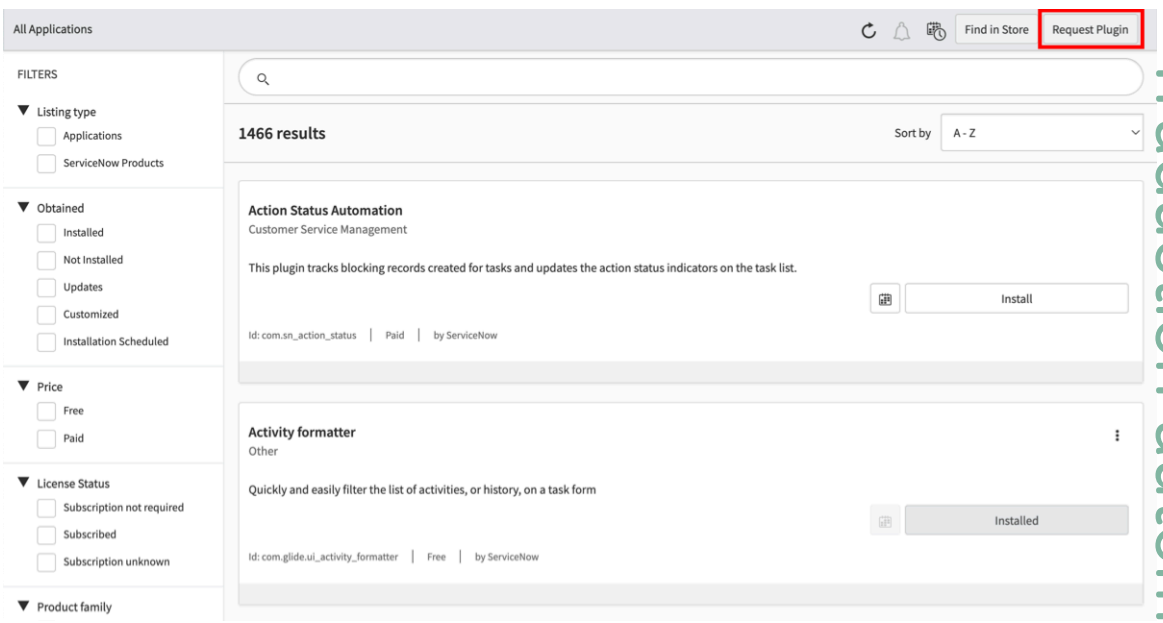
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Modules d'extension pour Predictive Intelligence for Incident (suite)

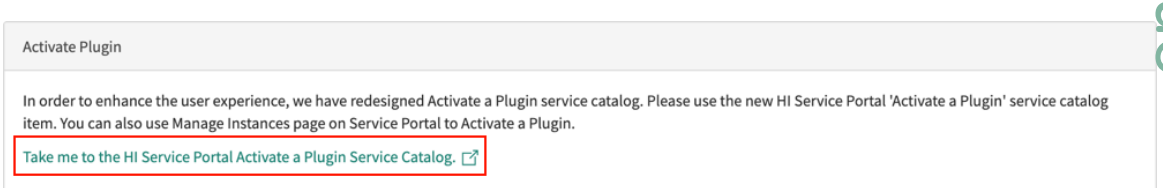
Module d'extension	Description
	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Traduction automatique

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

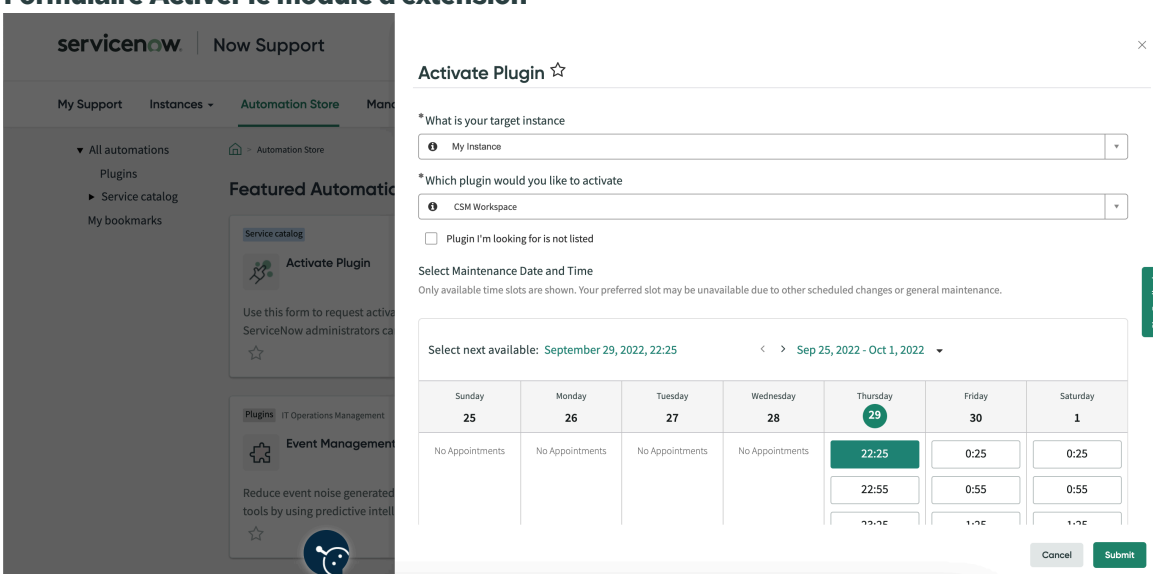
Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

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

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Intelligence prédictive for Incident

Utilisez vos enregistrements d'instance pour créer des solutions spécifiques d'Gestion des incidents.

Définitions des solutions

Les définitions de solutions sont disponibles lorsque le module d'extension Predictive Intelligence for Incident (com.snc.incident.ml) est activé dans votre système.

Ces définitions de solutions sont disponibles en tant que modèles sur les instances où Intelligence prédictive et Gestion des incidents sont actifs. Créez vos propres enregistrements de définitions de solutions pour personnaliser le comportement.

Définitions de solutions pour Gestion des incidents

Définition de la solution	Type de solution	Description
Problèmes ouverts similaires	Similarité	Recommande des problèmes ouverts similaires auxquels l'incident actuel peut être lié. Par défaut, la similarité est inactive.
Demandes de changement ouvertes similaires	Similarité	Recommande des demandes de changement ouvertes similaires auxquelles l'incident actuel peut être lié en tant que demande de changement. Par défaut, la similarité est inactive.

Pour plus d'informations sur la solution de similarité, reportez-vous à Créer une solution de similarité .

Gestion des actifs

L'application ServiceNow® Gestion des actifs intègre les aspects physiques, technologiques, contractuels et financiers des actifs des technologies de l'information.

Remarque :
À partir de la Now Platform® Washington DC version, nous fournirons un support limité pour l'interface Gestion des actifs Interface utilisateur principale . Bien qu'il reste actif dans votre instance, y compris lorsque vous effectuez une mise à niveau vers une nouvelle version, nous vous encourageons à passer à la nouvelle Now Platform expérience d'espace de travail. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections KB1584548 Exploring Asset Management Workspace et Next Experience UI .

Les pratiques commerciales en gestion des actifs ont un ensemble commun d'objectifs.

- Contrôler l'inventaire acheté et utilisé.
- Réduire le coût d'achat et de gestion des actifs.

Traduction automatique

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

- Sélectionner les outils appropriés à la gestion des actifs.
- Gérer le cycle de vie des actifs, de la planification à la mise hors service.
- Respecter la conformité aux normes et règlements pertinents.
- Améliorer le service IT pour les utilisateurs finaux.
- Créer des normes et des processus de gestion des actifs.

La plupart des programmes ITAM réussis impliquent une variété de personnes et de départements, notamment l'informatique, les finances, les services et les utilisateurs finaux.

Gestion des actifs et la Base de données de gestion des configurations (CMDB) sont liés, mais ont des objectifs différents. Gestion des actifs se concentre sur le suivi financier des biens de l'entreprise. La gestion des configurations consiste à élaborer et gérer les éléments qui créent un réseau de services disponible.

Information associée

Domain Separation et Gestion des actifs

Application Mobile pour Gestion des actifs matériels

Utilisez les applications ServiceNow Mobile et ServiceNow Agent pour gérer vos actifs.

Application ServiceNow Agent

Utilisez l'application ServiceNow Agent pour créer, rechercher et recevoir des actifs à partir d'un bon de commande.

Créer un actif

Utilisez l'application ServiceNow Agent pour créer un enregistrement d'actif en analysant l'actif.

Avant de commencer
Téléchargez l'application ServiceNow Agent à partir de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store.

Rôle requis : asset

Le module d'extension Procurement (com.snc.procurement) doit être installé pour bénéficier des fonctionnalités Procurement dans l'application ServiceNow Agent.

Traduction automatique

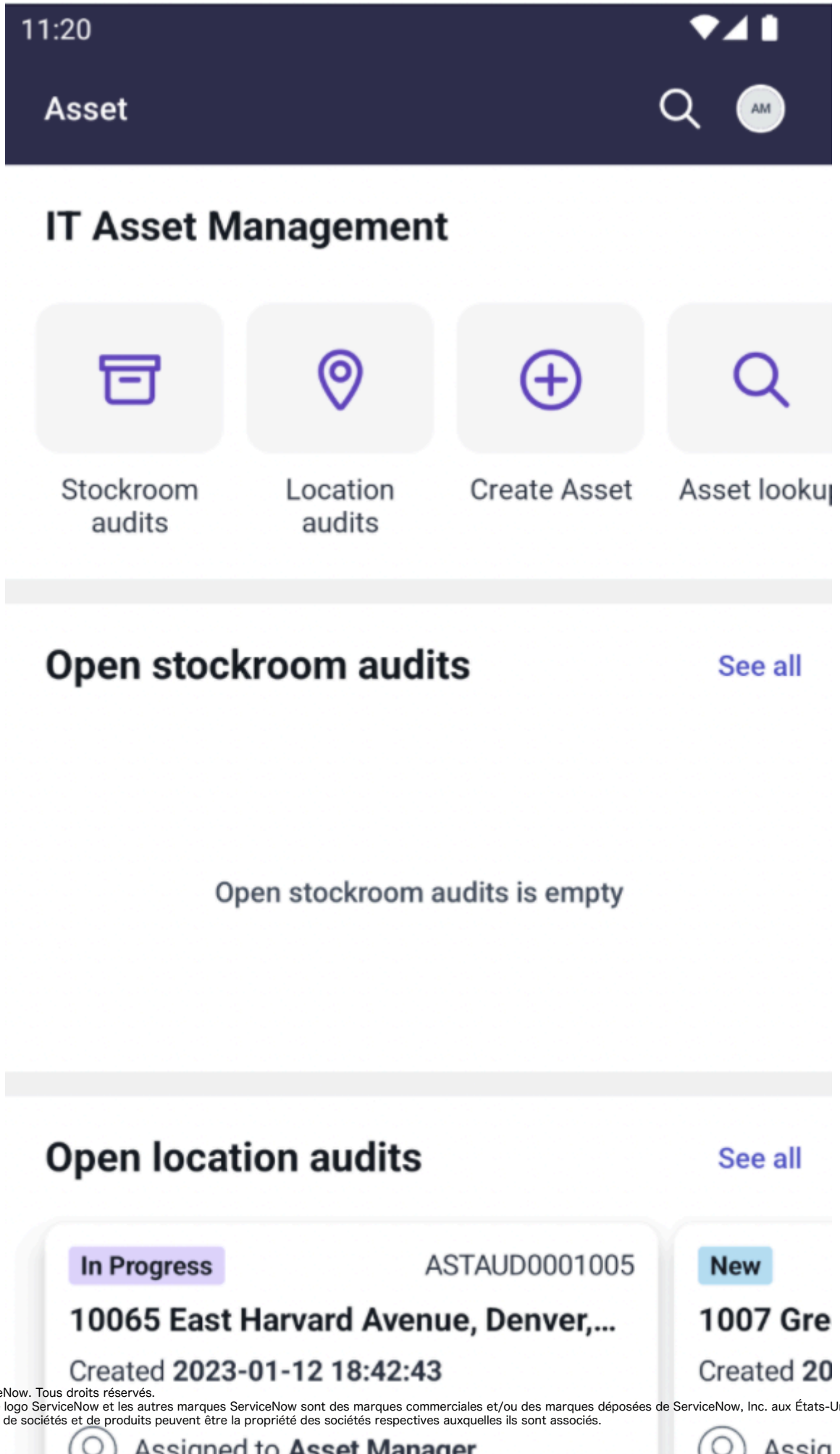
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à **Actif** et appuyez sur **Créer un actif**.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Analysez le numéro de série d'actif ou la balise d'actif, puis appuyez sur **Rechercher**.
   Si l'actif existe dans votre instance ServiceNow, un enregistrement d'actif s'affiche. Vous ne risquez ainsi pas de créer des enregistrements d'actifs en double.
3. **Facultatif :** Pour mettre à jour un actif existant, sélectionnez-le, puis appuyez sur **Update Asset** (Mettre à jour l'actif).
4. Si aucun enregistrement d'actif existant n'est trouvé, appuyez sur l'icône d'action en haut à droite et sélectionnez **Créer un actif**.
5. Numérisez ou saisissez des valeurs dans les champs **Asset Tag** (Balise d'actif), **Numéro de série**, **Modèle** (non logiciel), **Stockroom** (Entrepôt), **État** et **Sous-état**.
6. Appuyez sur **Envoyer** pour créer l'actif.

Recherche d'actifs

Recherchez un enregistrement d'actif dans votre instance ServiceNow en analysant l'actif.

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

1. Accédez à **Actif** et appuyez sur **Recherche d'actifs**.
2. Analysez la balise d'actif, puis appuyez sur **Rechercher**.
3. Un enregistrement d'actif s'affiche si l'actif existe dans votre instance ServiceNow.
   Vous pouvez sélectionner l'actif existant pour le mettre à jour ou pour créer un incident lié à cet actif.

Recevoir des actifs à partir d'un bon de commande

Analysez les actifs à partir d'un bon de commande (PO) pour vérifier que vous avez reçu tous les actifs de la commande.

Avant de commencer

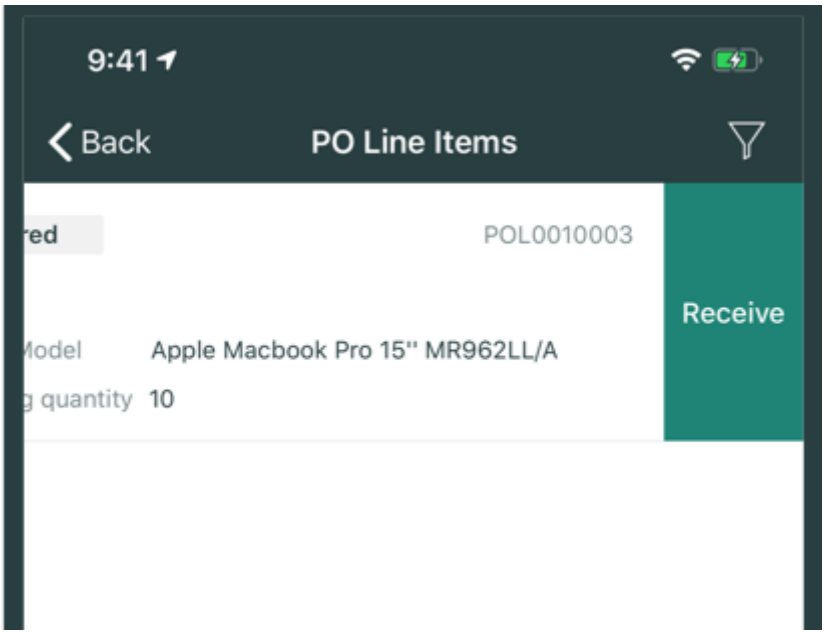
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Procurement** et appuyez sur **Bons de commande des 30 prochains jours**.
2. Sélectionnez un bon de commande.
3. Appuyez sur **Liste connexe**.
4. Appuyez sur l'actif **Éléments de ligne de bon de commande** que vous avez commandé et balayez l'option **Recevoir** pour obtenir l'actif.

Traduction automatique

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



5. Si vous n'avez besoin que d'un seul achat, sur le formulaire Recevoir, scannez le code QR pour récupérer la balise d'actif ou le numéro de série.
6. Si vous devez recevoir plusieurs achats, sur le formulaire Recevoir, appuyez sur **Analyser l'élément suivant** jusqu'à ce que vous ayez scanné tous vos achats.
7. Appuyez sur **Soumettre**.

Résultats

Le bon de commande est marqué comme reçu.

Application ServiceNow Mobile

Utilisez l'application ServiceNow Mobile pour afficher les actifs qui vous sont affectés, signaler les problèmes liés à vos actifs et recevoir de nouveaux actifs à distance. Créez des incidents pour signaler tout problème avec vos actifs à votre service IT.

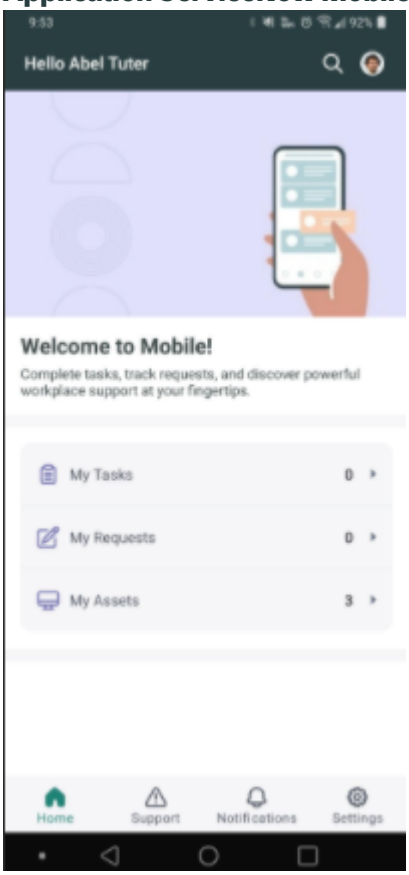
Téléchargez l'application Now Mobile à partir de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store.

L'application ServiceNow Mobile propose différents services dédiés aux tâches et aux demandes.

Traduction automatique

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

Application ServiceNow Mobile



Pour afficher tous les actifs qui vous sont affectés, accédez à **Mes éléments** > **Mes actifs** > **Matériel**. L'onglet affiche les actifs dont le champ État est défini sur En cours de transit ou En cours d'utilisation, le champ Sous-état est défini sur Réservé et le champ Reserved to (Réservé à) est défini sur votre nom. Vous pouvez créer un incident pour un actif en cours d'utilisation.

Si vous n'êtes pas au bureau, vous pouvez recevoir un actif en cours de transit à distance. Scannez le code QR pour voir la balise d'actif et informer automatiquement le département IT que vous l'avez bien reçu.

Gestion des actifs et des CI

La gestion des actifs et des éléments de configuration (CI) concerne la création des actifs, la définition d'états et de sous-états appropriés, la synchronisation des actifs et des CI, la gestion des consommables et la mise hors service des actifs.

Relation entre les actifs et les CI

Il est important de gérer la relation entre les actifs et les CI associés. Le suivi des actifs s'effectue avec l'application Gestion des actifs, qui se concentre sur les aspects financiers du bien détenu. Les éléments de configuration sont stockés dans la CMDB, qui est utilisée pour suivre les éléments et les mettre à la disposition des utilisateurs.

Lorsqu'un actif possède un élément de configuration correspondant, l'enregistrement de l'actif et l'enregistrement de l'élément de configuration sont synchronisés avec deux règles métier.

Traduction automatique

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

- *Update CI fields on change* (dans la table Actif [alm_asset])
- *Update Asset fields on change* (dans la table Élément de configuration [cmdb_ci])

Remarque :
les actifs et les CI ne peuvent être synchronisés que s'ils sont mappés de façon logique.

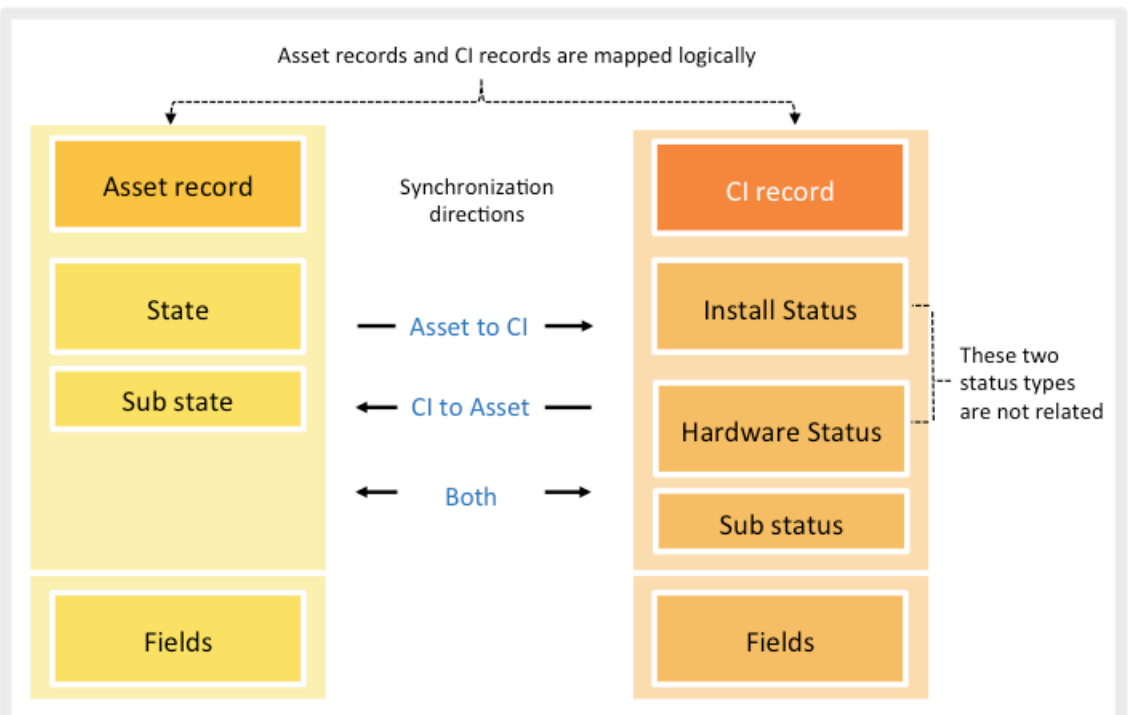
Mappage et synchronisation Actif-CI

Le champ État de l'enregistrement d'actif et le champ État de l'enregistrement de CI sont synchronisés de sorte que les modifications apportées sur un formulaire déclenchent la même mise à jour sur le formulaire correspondant, afin de garantir la cohérence des rapports.

Remarque :
la solution Now Platform synchronise les mises à jour entre les actifs et les éléments de configuration uniquement si l'actif et l'élément de configuration sont pointés l'un vers l'autre.

Le diagramme suivant illustre le concept de mappage et de synchronisation Actif-CI.

Vue d'ensemble du mappage et de la synchronisation Actif-CI



Cette opération de synchronisation et de mappage s'appuie sur les facteurs suivants :

- Les états des actifs et des CI ne sont pas mappés de façon individuelle. Ils sont plutôt mappés à la contrepartie la plus logique de l'autre table. Par exemple, pour un actif matériel ayant l'état **En stock - Mise hors service en attente**, le CI correspondant bascule sur l'état **En disposition** sans sous-état.
- Cette synchronisation se produit entre le champ État de l'actif et les champs CI suivants :
  - Champ État d'installation : l'état d'installation n'a pas de sous-état et doit être utilisé pour les CI non matériels.
  - Champ État et sous-état matériel : l'état matériel n'est visible que pour le CI matériel.

Traduction automatique

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

- Gérez les changements en mettant à jour l'état sur le formulaire Actif. La synchronisation Actif-CI peut être gérée de la manière suivante :
  - Synchronisation d'un actif sur un CI : le changement de l'état de l'actif met à jour l'état et le sous-état d'installation ou matériel du CI mappé de façon logique.
  - CI sur actif : le changement de l'état d'activation ou matériel du CI met à jour les états et sous-états de l'actif mappé de façon logique.
- Pour un CI matériel de CMDB, si l'état Matériel et l'état Installation sont mis à jour simultanément, le changement de l'état Matériel est pris en compte pour mapper l'état correspondant de l'actif.
- L'état Installation et l'état Matériel du CI fonctionnent de façon indépendante, les deux champs ne sont donc pas liés. Le changement de l'état Matériel du CI ne modifie pas l'état Installation du CI et inversement. Pour éviter toute confusion, il est déconseillé de conserver les deux états pour le matériel d'un CI CMDB.

Liste des champs qui sont synchronisés entre l'actif et le CI

Lorsqu'un des champs suivants est modifié sur l'enregistrement de l'actif ou du CI, le même champ de l'enregistrement correspondant est automatiquement mis à jour (à l'exception du champ **Coût**, fourni à titre informatif uniquement sur l'enregistrement CI).

Vous trouverez ci-dessous la liste des champs synchronisés.

- Balise de ressource
- Affecté
- Affectés à
- Date d'entrée
- Date de sortie
- Société
- Coût (la synchronisation s'effectue à sens unique : actif vers CI)
- Centre de coûts
- Date de livraison
- Département
- Échéance dans
- Échéance
- Compte GL
- Date d’installation
- Numéro de facture
- Justification
- ID de bail
- Emplacement
- Géré par
- Modèle (model_id dans le CI)
- Date de commande

Traduction automatique

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

- Commande reçue
- Commandé
- Propriété de
- Numéro de bon de commande
- Date d’achat
- Acheté
- Numéro de série
- Groupe de support
- Pris en charge par
- Fournisseur
- Délai d'expiration de garantie

Synchronisation actif, CI et IBI

Tout élément fourni en tant que service ou vendu à votre client est suivi en tant qu'élément de base d'installation (IBI). La table Catégorie de modèle associe la classe d'actifs, la classe de CI et la classe d'éléments de base d'installation (IBI).

La synchronisation entre l'actif et le CI se fait via les champs d'état et de sous-état hérités. Toutefois, la synchronisation entre la classe d'actifs et la classe d'IBI se fait via les champs d'étape et d'état CSDM.

Synchronisation actif, CI et IBI

Synchronisation des mises à jour de l'actif vers l'IBI et le CI

Les mises à jour portant sur les champs État ou Sous-état d'un actif sont synchronisées avec l'IBI et le CI associés. Par exemple, lorsque le champ État de l'actif est mis à jour sur En cours d'utilisation, la synchronisation se produit comme suit.

- L'étape du cycle de vie et l'état de l'étape du cycle de vie de l'actif sont définis sur Opérationnel et En cours d'utilisation. Ces valeurs de champ sont ensuite synchronisées avec les champs Étape et État de l'actif IBI.
- Les champs État et Sous-état du CI basculent sur Installé et En cours d'utilisation.

Synchronisation des mises à jour de l'actif vers l'IBI et le CI

Les mises à jour portant sur les champs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie d'un actif IBI sont synchronisées avec les champs État et Sous-état hérités de l'actif via les champs CSDM. Les champs hérités de l'actif sont ensuite synchronisés avec le CI associé. Par exemple, lorsque les champs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie d'un actif IBI sont mis à jour sur Défectueux et En stock, la synchronisation se produit comme suit.

1. L'Étape du cycle de vie et l'État d'étape du cycle de vie de l'actif basculent sur En stock et Défectueux. Ces valeurs de champ sont synchronisées avec les champs État et Sous-état de l'actif.
2. Les champs État et Sous-état hérités de l'actif sont ensuite synchronisés avec les champs correspondants du CI associé.

Synchronisation des mises à jour du CI vers l'actif et l'IBI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 mises à jour portant sur les champs État et Sous-état d'un actif sont synchronisées avec les champs correspondants de l'actif. Les champs hérités de l'actif sont ensuite synchronisés avec les champs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie de l'actif IBI via les champs CSDM. Par exemple, lorsque les champs État et Sous-état d'un CI sont mis à jour sur Mis hors service et Donné, les champs correspondants de l'actif changent. Les changements de l'actif sont synchronisés avec l'actif IBI et les champs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie basculent sur Fin de vie et Mis hors service.

Propriétés de création d'actifs et de CI

glide.create_alm_asset.async

La propriété système *glide.create_alm_asset.async* contrôle si les actifs sont créés immédiatement lorsqu'un ou les éléments de configuration (CI) sont créés après un délai. Un délai dans la création d'actifs permet de créer rapidement un grand nombre de CI. Si cette propriété est définie sur **vrai**, les actifs sont créés par la tâche planifiée *Asset - Create asset delayed sync* qui s'exécute toutes les 15 minutes. Affichez l'état de la tâche planifiée dans la table du journal des tâches d'actifs [asset_job_log]. Pour afficher les actifs en attente d'être créés et les erreurs de création d'actifs, accédez à **Actif** > **Administration** > **File d'attente de création de ressource**. Pour traiter à nouveau une erreur, passez l'état de **Erreur** à **Prêt**. La prochaine fois que la tâche planifiée s'exécute, elle tente de nouveau de créer l'actif.

Lorsque la propriété *glide.create_alm_asset.async* est définie sur **false**, les actifs sont créés immédiatement à partir des CI.

Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau vers Washington DC depuis Orlando ou une version antérieure, la valeur par défaut de cette propriété est **false**. Avant de mettre à jour cette propriété, passez en revue vos processus qui dépendent d'une valeur d'actif présente sur un CI et apportez les changements nécessaires pour tenir compte de la création de l'actif retardé.

glide.asset.create_ci_with_ire

La propriété système *glide.asset.create_ci_with_ire* permet de créer des CI à partir des actifs à l'aide du moteur Identification et Réconciliation (IRE) ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB). Cette propriété affecte les classes CI qui ont une règle d'identification sur le numéro de série et n'ont aucune relation dépendante avec d'autres classes CI.

Remarque :
Cette propriété s'applique aux classes CI qui sont étendues à partir de la classe CI de matériel [cmdb_ci_hardware].

Les CI créés avec l'IRE sont nommés selon la nomenclature `Numéro de série - Nom de modèle` et la source est `SNAssetManagement`. Le champ **Numéro de série** est requis sur les actifs avec des catégories de modèles qui correspondent à ces classes CI. La création de l'actif échoue si son numéro de série est présent sur un CI ou un actif existant. Le champ **Numéro de série** est également requis pour recevoir des éléments de ligne de bon de commande pour les catégories de modèles qui correspondent à ces classes CI. Le champ **Numéro de série** n'est pas requis pour créer des actifs préalloués, mais le numéro de série doit être fourni lors de l'allocation de l'actif.
La valeur par défaut de cette propriété est false si vous effectuez une mise à niveau vers depuis ou une version antérieure. Avant de mettre à jour cette propriété, passez en revue les

Traduction automatique

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

personnalisations du champ Numéro de série et toutes les intégrations ou flux qui utilisent un numéro de série existant pour créer un actif.

Autres propriétés système d'actif et de CI

sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping

La propriété système sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping vous permet de mettre en cache les mappages suivants :

- Champs d'actif et de CI
- État de l'actif et état d'installation du CI
- État de l'actif et état matériel du CI

Créer des actifs

Créez des actifs matériels, logiciels, consommables, en lot, de palettes, mobiles et d'installations à l'aide de l'interface utilisateur principale ou de l'espace de travail des actifs matériels.

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

1. Créez un actif.
2. Renseignez les champs sur le formulaire Champs de l'enregistrement Actif.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Asset record fields .
3. Envoyez ou enregistrez le formulaire d'actif.

Actifs mis hors service

Vous pouvez mettre un actif hors service à tout moment.

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir basculé l'état d'un actif sur **Mis hors service**, le champ **Sous-état** est actif. Lorsque vous mettez un actif hors service, l'état des CI connexes bascule également sur **Mise hors service**. Aucune sélection de sous-état n'est nécessaire, mais elle peut être utile pour le suivi et la génération de rapports.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Tous les actifs**.
2. Dans **État**, sélectionnez **Mise hors service**.
3. **Facultatif :** Dans **Sous-état**, sélectionnez **Mise hors service**, **Vendue**, **Donnée** ou **Crédit fournisseur**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Supprimer les actifs

Vous pouvez supprimer un actif à tout moment.

Avant de commencer

Remarque :
Si un actif fait partie d'un lot d'actifs, celui-ci ne peut pas être supprimé.

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une confirmation doit être acceptée avant que l'actif et les composants ne soient définitivement supprimés. Si un CI et un actif sont liés, la suppression de l'un supprime également l'autre.

Supprimez un actif uniquement pour nettoyer les erreurs. À des fins de suivi, la bonne méthode pour gérer un actif qui n'est plus utilisé consiste à basculer l'état de l'actif sur **Mis hors service**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Tous les actifs**.
2. Cochez la case située à gauche du **Nom** de l'actif.
3. Dans la liste de choix **Actions** située en dessous de la liste, sélectionnez **Supprimer**.

Mapper les champs d'actifs et des CI

Lorsque vous mappez les champs d'actifs et des CI, la synchronisation se produit dans les deux sens. Les changements apportés à l'enregistrement d'actif ou de CI sont mis à jour dans l'enregistrement mappé de façon logique. Vous pouvez synchroniser les mappages personnalisés et les mappages fournis avec l'instance de base.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou asset

Remarque :
si vous avez mis à niveau à partir d'une version antérieure et que vous avez personnalisé le script `AssetAndCISynchronizer` inclus avant la mise à niveau, vous devez remplacer la personnalisation, puis recréer les mappages personnalisés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez mapper sous condition les champs pour la synchronisation. Par exemple, vous pouvez mapper le champ Emplacement uniquement pour un actif matériel et non pour un actif logiciel. Ainsi, lorsqu'un actif est mis à jour, le champ **Emplacement** est synchronisé uniquement pour l'actif matériel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Administration** > **Mappage Ressource-Champ de CI** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans la liste de **Champ d'actif**, sélectionnez le champ.
   Cette liste se réfère à la table alm_asset.
3. Sélectionnez le champ associé de façon logique dans la liste **Champ d'élément de configuration** qui fait référence à la table cmdb_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.

4. Pour créer les conditions de mappage, cliquez sur le lien connexe de la **Vue avancée**.
   - Pour spécifier les conditions de synchronisation du champ Actif avec le champ CI, utilisez le créateur de **condition de mappage d'un actif**.
   - Pour spécifier les conditions de synchronisation du champ CI avec le champ Actif, utilisez le créateur de **condition de mappage d'un élément de configuration**.
5. Cochez la case **Actif** pour activer le mappage.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Mapper l'état de l'actif et l'état d'installation du CI

Mappez les champs **État** et **Sous-état** de l'actif au champ **État d'installation du CI**. Le champ **Sous-état** du champ **État d'installation du CI** ne doit pas être utilisé pour les CI matériels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou asset

Remarque :
si vous avez mis à niveau à partir d'une version antérieure et que vous avez personnalisé le script `AssetAndCISynchronizer` inclus avant la mise à niveau, vous devez remplacer la personnalisation, puis recréer les mappages personnalisés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La synchronisation des actifs ne met pas à jour ce champ lorsque les actifs matériels sont mis à jour. Lorsque vous créez le mappage, vous pouvez définir le sens de synchronisation de l'actif vers le CI, mais pas du CI vers l'actif. Pour les classes de CI non matérielles, vous pouvez définir la synchronisation dans les deux sens.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Administration** > **Mappage de l'état d'installation Actif-CI**.
   Par défaut, seuls les mappages personnalisés s'affichent. La liste des mappages utilise la condition de filtre **[Out of the box] [is] [False]**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la liste **État de l'actif**, sélectionnez l'état que vous voulez mapper.
4. **Facultatif :** Le cas échéant, sélectionnez un sous-état dans la liste **Sous-état de l'actif**.
   Certains États d'actif n'ont pas de Sous-état.
5. Dans la liste **État de l'élément de configuration**, sélectionnez l'état du CI associé de façon logique que vous voulez mapper.
6. Dans la liste **Sens de synchronisation**, sélectionnez le sens dans lequel vous voulez effectuer la synchronisation.
7. Cochez la case **Actif** pour activer le mappage.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Mapper l'état de l'actif et l'état matériel du CI

Mappez les champs **État** et **Sous-état** de l'actif au champ **État d'installation du CI**. N'utilisez pas le champ **Sous-état** sur les CI matériels car la synchronisation CI ne met pas à jour le champ lorsque les actifs sont mis à jour. Lorsque vous créez le mappage, vous pouvez définir le sens de synchronisation à partir de l'actif, du CI ou des deux.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou asset

Remarque :
si vous avez mis à niveau à partir d'une version antérieure et que vous avez personnalisé le script `AssetAndCISynchronizer` avant la mise à niveau, remplacez la personnalisation, puis recréez les mappages personnalisés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les champs **État d'installation** et **État matériel** d'un CI sont indépendants l'un l'autre. Aucune corrélation n'est établie entre eux. Un changement du champ **État matériel** ne modifie pas le champ **État d'installation du CI** et vice versa.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Administration** > **Actifs-Mappage de l'état du matériel du CI**.
   Par défaut, seuls les mappages personnalisés s'affichent. La liste des mappages utilise la condition de filtre **[Out of the box] [is] [False]**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la liste **État de l'actif**, sélectionnez l'état que vous voulez mapper.
4. **Facultatif :** Le cas échéant, sélectionnez un sous-état dans la liste **Sous-état de l'actif**.
   Certains États d'actif n'ont pas de Sous-état.
5. Dans la liste **État de l'élément de configuration**, sélectionnez l'état du CI associé de façon logique que vous voulez mapper.
6. **Facultatif :** Le cas échéant, sélectionnez un sous-état dans la liste **Sous-état de l'élément de configuration**.
   Certains états de CI n'ont pas de sous-état.
7. Dans la liste **Sens de la synchronisation**, sélectionnez le sens dans lequel vous voulez effectuer la synchronisation.
8. Cochez la case **Actif** pour activer le mappage.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer divers actifs via des classes d'actifs

Les classes d'actifs par défaut sont de type Matériel, Licence de logiciel, Consommable, Lot, Droit d'utilisation du logiciel et Installation. Ces classes générales peuvent être utilisées pour gérer une variété d'actifs.

Si les classes générales fournies ne conviennent pas à un groupe d'actifs spécifique, vous pouvez créer une nouvelle classe d'actifs. Par exemple, une flotte de voitures pourrait être suivie dans une classe d'actifs personnalisée nommée Véhicule. Avant de créer de nouvelles classes d'actifs, analysez les besoins de l'entreprise pour voir si vous pouvez utiliser les classes générales. En effet, la gestion d'un grand nombre de classes d'actifs peut s'avérer difficile.

La fonctionnalité intégrée vous permet d'utiliser des classes d'actifs pour le suivi financier, dans un ensemble de modèles et en tant qu'actif préalloué.

Créer une classe d'actifs

La création d'une classe d'actifs nécessite la définition d'une nouvelle table et la création d'une application et d'un module correspondants, puis l'ajout de la nouvelle classe d'actifs aux catégories de modèles nouvelles ou existantes. Les classes d'actifs par défaut 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.

de type Matériel, Licence de logiciel et Consommable. Ces classes générales peuvent être utilisées pour gérer une variété d'actifs.

Avant de commencer
Rôle requis : asset ou category_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si les classes générales ne conviennent pas à un groupe d'actifs spécifique, vous pouvez créer une classe d'actifs. Par exemple, une flotte de voitures pourrait être suivie dans une classe d'actifs personnalisée nommée Véhicule. Avant de créer des classes d'actifs, analysez les besoins de l'entreprise pour savoir si vous pouvez utiliser les classes générales. En effet, la gestion d'un grand nombre de classes d'actifs peut s'avérer difficile.

La fonctionnalité intégrée vous permet d'utiliser des classes d'actifs pour le suivi financier, dans un ensemble de modèles et en tant qu'actif préalloué.

Assurez-vous que les catégories de modèle contiennent des modèles. Utilisez le formulaire Table pour étendre une table existante.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables et colonnes** > **Créer la table** et renseignez les champs du formulaire Table avec les informations de la nouvelle table.

Champ	Description
Étiquette	Nom d'affichage de la table, qui peut être localisé. Par exemple, une classe d'actifs personnalisée pour suivre un parc automobile peut être nommée Véhicule.
Nom	Nom interne de la table, qui ne peut pas être modifié ultérieurement. Par exemple, la classe d'actifs Véhicule peut être nommée alm_u_vehicle.
Étend la table	Table dont cette table hérite les champs. Il est possible d'étendre la table Actif (alm_asset) pour créer une classe d'actifs personnalisée.
Application	Application qui utilise l'enregistrement.
Créer un module	Case à cocher pour créer un module.
Créer un module mobile	Case à cocher pour créer un module mobile.
Ajouter un module au menu	Menu que le module affiche.
Nouveau nom de menu	Nouveau nom de menu.

2. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Accédez à la nouvelle application (par exemple, **Actif** > **Véhicule**) et cliquez sur **Nouveau**.
4. Configurez le formulaire pour inclure le **Modèle**, la **Catégorie de modèle** et la **Quantité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créez une catégorie de modèle et ajoutez la classe d'actifs que vous avez créée dans le champ **Classe d'actifs**.
6. Créez des modèles et ajoutez-les à la catégorie de modèle.

Que faire ensuite

Maintenant que la catégorie de modèle (associée à la nouvelle classe d'actifs) et les modèles sont créés, vous devez gérer les modèles en tant qu'actifs. Par exemple, utilisez le modèle dans un groupe.

Ajouter la dépréciation à un actif

La dépréciation désigne la réduction de la valeur d'un actif au fil du temps.

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter un calendrier de dépréciation aux actifs matériels. Sur la base des informations spécifiées dans l'enregistrement de l'actif, la plateforme ServiceNow calcule quotidiennement le montant de la dépréciation à l'aide de la tâche planifiée **Calcul de la dépréciation**.

L'application Now Platform calcule les champs en lecture seule **Date résiduelle** et **Valeur résiduelle** en fonction des champs **Coût**, **Dépréciation** et **Date d'effet de dépréciation**. Par exemple, si le **Coût** de l'actif s'élève à 1 000,00 $, que la méthode de dépréciation **Ligne droite** est choisie et que deux ans exactement se sont écoulés, la **Valeur résiduelle** est de 500,00 $.

Lorsqu'un actif est à l'état En cours d'utilisation, le formulaire d'actif renseigne la date d'effet de la dépréciation.

Pour plus d'informations sur les actifs immobilisés et la dépréciation, voir Utilisation de la dépréciation avec les actifs immobilisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Actifs matériels**.
2. Sélectionnez un actif.
3. Renseignez les champs **Dépréciation**, **Date d'effet de la dépréciation**, **Valeur d'épave** et **Couvert par l'actif immobilisé** tels que décrits dans Créer des actifs.
   Examinez les points ci-dessous.
   - Si la date d'effet de la dépréciation est dans le futur, la dépréciation est égale à 0 et la valeur résiduelle actuelle est le prix d'achat initial. Le système ne commence pas à calculer la dépréciation tant que la date d'effet n'a pas été atteinte.
   - La valeur d'épave doit être inférieure ou égale au coût de l'actif. Si la valeur d'épave saisie est supérieure au coût, un message d'avertissement s'affiche et l'enregistrement ne peut pas être enregistré.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Calculer la dépréciation**.
   Les champs **Date résiduelle**, **Valeur résiduelle** et **Montant déprécié** s'affichent automatiquement.

Traduction automatique

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

Créer des actifs de licence

Vous pouvez gérer les actifs de licence logicielle de votre entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exemple inclut une licence d'utilisation d'une seule copie d'un logiciel de bureau et une licence d'entreprise pour installer un logiciel sur plusieurs ordinateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Actifs de licence** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Droits**, tapez le nombre d'autorisations qui sera accordé par cette licence.
3. Remplissez le formulaire tel que décrit dans Créer des actifs.

Définir les états et les sous-états des actifs

Utilisez les états et sous-états des actifs pour suivre les actifs avec précision et à un niveau détaillé

Avant de commencer
Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une bonne information sur les actifs vous aide à générer des rapports, à contrôler les actifs et à réduire les coûts. Par exemple, l'enregistrement précis des éléments manquants à l'aide des champs **État** et **Sous-état** vous permet d'exécuter des rapports et d'analyser les informations. Vous pouvez utiliser ces informations pour réduire les coûts.

Conseil :
Vous ne devez pas modifier les valeurs d'état. Si les valeurs de l'état sont prises en charge et définies par le processus, vous pouvez modifier les sous-états.

Certaines des valeurs de sous-état sont disponibles avec plusieurs états. Par exemple, le sous-état **Mise au rebut en attente** est disponible avec l'état **En stock**, **En transit** et **Hors service**. La combinaison des champs **État** et **Sous-état** fournit les informations de suivi de l'actif correctes. Par exemple, un actif qui est **En stock** et **En attente de mise au rebut** indique que l'actif n'est plus utilisé et qu'il se trouve dans l'entrepôt en attente de mise au rebut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Tous les actifs**.
2. Sélectionnez un actif.
3. Modifiez les champs **État** et **Sous-état**.

Définitions des états et sous-états d'actifs

État	Sous-états disponibles	Notes
Sur commande	Aucun	L'actif est commandé mais n'est pas reçu.

Traduction automatique

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

État	Sous-états disponibles	Notes
En stock	○ Disponible : l'actif est disponible pour utilisation. ○ Réservé : l'actif est réservé pour un utilisateur qui l'a demandé via une demande d'approvisionnement. ○ Défectueux : l'actif est défectueux ou inopérant. ○ Réparation en attente : l'actif défectueux est marqué pour réparation par le fournisseur. ○ Installation en attente : l'actif doit encore être installé. ○ Mise au rebut en attente : l'actif est marqué pour mise au rebut car il n'est plus nécessaire dans l'entrepôt. ○ Transfert en attente : l'actif est planifié pour être transféré via un ordre de transfert. ○ Préalloué : l'actif est prêt à être alloué, mais n'est pas un passif financier tant qu'il n'est pas alloué à un utilisateur. ○ En suspens : l'actif n'est pas prêt à être utilisé, car il est en attente de quelque chose. Par exemple, la documentation nécessaire est en attente. ○ Conservation légale : l'actif est maintenu en suspens pour des raisons juridiques. ○ Quarantaine : l'actif est maintenu en isolement dans l'entrepôt. ○ En attente d'exécution : l'actif est fonctionnel mais attend les conditions business telles que la facturation et la signature. ○ Certificat en attente : l'actif est en attente d'un certificat pour la mise au rebut. ○ Retour en attente : l'actif loué doit encore être restitué. ○ Test : l'actif est dans la phase de test et n'est pas encore opérationnel. ○ Fin de support : l'actif ne reçoit plus de support par le biais d'incidents ou de contrats. ○ Mise hors service en attente - L'actif a atteint la fin de sa durée de vie et peut être vendu, aliéné ou donné.	L'actif est stocké dans un entrepôt. Le sous-état indique si l'actif peut être utilisé.

Traduction automatique

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

État	Sous-états disponibles	Notes
En cours de transit	○ Disponible : l'actif est disponible pour utilisation. ○ Réservé : l'actif est réservé pour un utilisateur qui l'a demandé via une demande d'approvisionnement. ○ Défectueux : l'actif est défectueux ou inopérant. ○ Installation en attente : l'actif doit encore être installé. ○ Mise au rebut en attente : l'actif est marqué pour mise au rebut car il n'est plus nécessaire dans votre entrepôt. ○ Préalloué : l'actif est prêt à être alloué, mais n'est pas un passif financier tant qu'il n'est pas alloué à un utilisateur.	Les actifs sont en cours de transport.
En cours d'utilisation	Aucun	L'actif est utilisé actuellement. Cette option est uniquement disponible pour les actifs non consommables.
En cours de maintenance	Aucun	L'actif est en cours de réparation ou en cours de maintenance.
Mis hors service	○ Mis au rebut : l'actif est mis au rebut car il a atteint la fin de sa vie. ○ Mise au rebut en attente : l'actif est marqué pour mise au rebut car il approche de la fin de sa vie. ○ Vendu : l'actif est vendu. ○ Don : l'actif est donné à une organisation caritative par le biais d'ordres de don d'actifs. ○ Crédit fournisseur : l'ancien actif défectueux est renvoyé au fournisseur pour un actif de remplacement via l'autorisation de mécanisme de retour (RMA). ○ Retour de bail : l'actif matériel loué est renvoyé avant l'expiration du contrat. ○ Obsolète : l'actif est obsolète et doit être supprimé. ○ RMA : l'actif défectueux est renvoyé ou remplacé par le fournisseur via l'autorisation de retour de marchandise (RMA). ○ Racheter - L'actif matériel loué est acheté avant l'expiration du contrat.	Passez l'actif à l'état Mis hors service lorsque l'actif a atteint la fin de sa vie. Supprimez uniquement les enregistrements d'actif qui ont été créés à tort.

Traduction automatique

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

État	Sous-états disponibles	Notes
Manquant	○ Perdu ○ Volé	Un actif qui manque ou qui est perdu.
Version	Aucun	L'actif est en cours de préparation. Cet état est utilisé lors de la création d'un lot d'actifs. **Remarque :** Le matériel et les consommables n'ont pas d'état de version.

Créer des actifs immobilisés

Les actifs immobilisés sont des conteneurs qui peuvent contenir plusieurs actifs. Les actifs immobilisés sont généralement suivis au niveau de l'entreprise par le département des finances ou de la comptabilité, mais peuvent contenir des actifs informatiques telles que du matériel et des logiciels.

Dans l'application Coût, l'option **Actif immobilisé** affiche les actifs informatiques liés à un enregistrement d'actif immobilisé. Ce lien peut aider le service informatique à rester coordonné avec le système d'actifs de l'entreprise. Les utilisateurs disposant des rôles financial_mgmt_admin et financial_mgmt_user sont en mesure de créer des actifs immobilisés. Après la création d'un actif immobilisé et l'ajout des actifs, la valeur résiduelle peut être calculée automatiquement.

Pour créer un actif immobilisé, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Coût** > **Actifs immobilisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour l'actif immobilisé.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Pour ajouter des actifs à un actif immobilisé, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Coût** > **Actifs immobilisés**.
2. Cliquez sur un actif immobilisé.
3. Dans la liste connexe des **Actifs couverts**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste **Collecte**, double-cliquez sur un actif pour l'ajouter à la **Liste des actifs couverts**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour résumer les valeurs résiduelles de tous les actifs d'un actif immobilisé, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Coût** > **Actifs immobilisés**.
2. Cliquez sur un actif immobilisé.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Valeur résiduelle de la somme**.

   La plateforme ServiceNow calcule la **Valeur résiduelle**, le **Coût total** et la **Dépréciation totale** en fonction des informations contenues dans les sections **Financière** et **Dépréciation** des enregistrements de l'actif individuel.

Utiliser la dépréciation des actifs immobilisés

Vous pouvez calculer la dépréciation d'un actif immobilisé à l'aide de plusieurs calendriers de dépréciation. Le calcul de la dépréciation d'un actif immobilisé peut aider le service informatique à se coordonner avec le système des actifs immobilisés de l'entreprise pour présenter une évaluation et une valeur comptable correctes.

Avant de commencer

Rôle requis : financial_mgmt_admin ou financial_mgmt

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la création d'un nouveau calendrier de dépréciation, sélectionnez la **Catégorie** de dépréciation **Solde dégressif** ou **Ligne droite**. Les deux catégories déprécient un actif du même montant global au cours du cycle de vie de l'actif, mais le font selon des calendriers différents.

- **Solde dégressif** : déprécie un actif d'un montant plus élevé dans les périodes comptables antérieures que dans les périodes ultérieures.
- **Ligne droite** : déprécie un actif d'un montant égal à chaque période comptable.

L'exemple suivant montre la valeur dépréciée sur un actif de 10 000 $ sur cinq ans en utilisant les deux méthodes différentes.

Utilisation de la dépréciation des actifs immobilisés

Année	Solde dégressif	Ligne droite
1	5 000,00 $	8 000,00 $
2	2 500,00 $	6 000,00 $
3	1 250,00 $	4 000,00 $
4	625,00 $	2 000,00 $
5	0 $	0 $

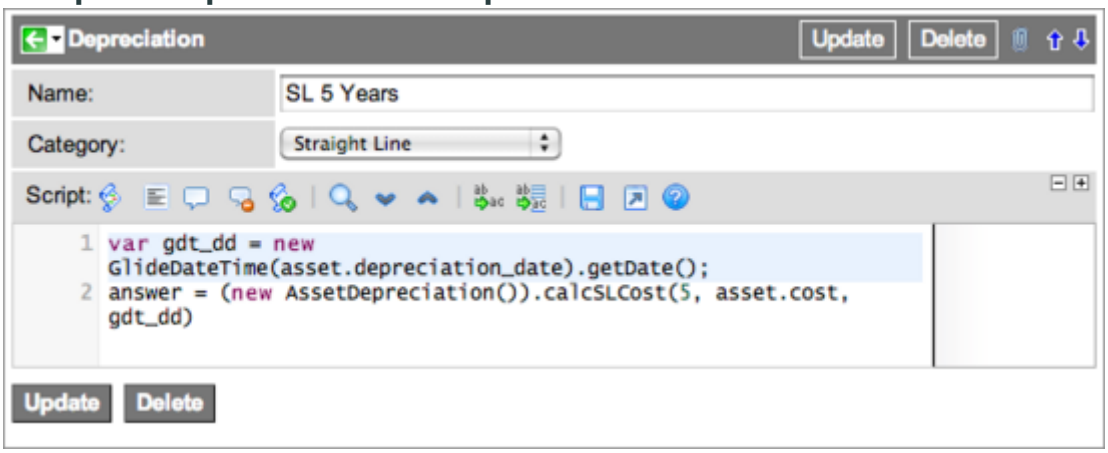
Procédure

1. Pour afficher un calendrier de dépréciation, accédez à **Gestion financière** > **Dépréciation** et cliquez sur **Catégorie**.
2. Pour créer un nouveau calendrier de dépréciation, cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **Nom**.
4. Sélectionnez une **Catégorie**.
5. Ajoutez un **Script** pour calculer la valeur de dépréciation.

Traduction automatique

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

Exemple de script du calendrier de dépréciation



6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier de dépréciation est maintenant disponible dans le champ **Dépréciation** de l'enregistrement de l'actif.

Cycle de vie des consommables

Les consommables sont des actifs qui ne sont pas suivis individuellement, mais en tant que groupe du même modèle.

Le groupe de consommables comporte une ou plusieurs des caractéristiques suivantes.

- Même emplacement
- Même état
- Consommé par le même actif, généralement en tant qu'accessoire ou pièce

Certains actifs de consommables communs incluent les souris d'ordinateur, les claviers d'ordinateur et les crayons. Le système ServiceNowde base comprend la catégorie de modèle **Consommable**. Pour travailler avec les modèles, la première étape consiste à créer un modèle dans la Catégorie de modèle pour un actif consommable individuel. Les éléments tels que les moniteurs, les claviers et les souris d'ordinateur sont souvent suivis comme des consommables. Les consommables ne peuvent pas être préalloués.

Les actifs consommables sont stockés dans la table Consommable [alm_consumable]. Les consommables suivent un cycle de vie légèrement différent des autres actifs.

Étapes des consommables

Les étapes du cycle de vie des consommables sont les suivantes.

- Sur commande
- En stock
- En cours de transit
- Utilisé
- En cours de maintenance
- Mis hors service
- Manquant

Traduction automatique

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

Afficher les actifs consommables

Les consommables sont suivis en tant que groupe du même modèle, mais vous pouvez afficher les consommables individuels dans l'enregistrement du modèle de consommable.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles de consommables**.
2. Ouvrez un enregistrement de modèle de consommable.
3. Affichez les consommables individuels dans la liste connexe **Consommables**.

Créer des actifs consommables

Créez un consommable pour suivre un actif en tant que groupe du même modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Consommables** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire d'enregistrement de consommable

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'actif.
Catégorie de modèle	Catégorie de modèle qui contrôle si un actif est lié à un CI.
Modèle	Modèle de produit de l'actif.
Quantité	Nombre d'éléments que représente l'actif.
Général	
État	État de l'actif.
Parent	Actif parent. Lorsqu'un actif parent est défini, les champs **Affectation** et **État** de l'actif enfant sont automatiquement renseignés en fonction des champs **Affectation** et **État** de l'actif parent et sont en lecture seule.
Classe	Type d'actif. Le système définit automatiquement la **Classe** sur **Consommable**.
Type de dépense	Le type de dépenses. Choisissez parmi les options suivantes : ○ **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. ○ **Opex** : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Sous-état	Sous-état de l'actif.
Emplacement	Emplacement de l'actif.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Coût	Prix auquel l'actif a été acheté.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'actif.
Mise au rebut	
Numéro de l'ordre de mise au rebut	Un numéro unique affecté à l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Fournisseur de services de mise au rebut	Le fournisseur affecté à l'exécution de l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
ID d'ordre de mise au rebut du fournisseur	Numéro de commande affecté par le fournisseur affecté à l'exécution de l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Date de mise au rebut	Date à laquelle le processus d'ordre d'élimination des actifs est achevé. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Motif de destruction	Texte expliquant pourquoi l'actif est mis hors service.
Bénéficiaire	Entreprise qui reçoit l'actif lorsqu'il est mis hors service.
Prix de revente	Valeur de l'actif lorsqu'il est mis hors service. Par exemple, si l'actif est donné, la valeur utilisée lors de la déclaration des taxes.
Retrait planifié	Date à laquelle l'actif est prévu être mis hors service.
Date de mise hors service	Date réelle à laquelle l'actif a été mis hors service.
Activités	
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'actif.

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser les actifs consommables

Pour utiliser des actifs consommables, ils doivent avoir l'état **En stock** et le sous-état **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.

Avant de commencer
Rôle requis : asset

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Consommables**.
2. Cliquez sur le **Nom d'affichage** d'un actif consommable ayant un état **Stock** et un sous-état **Disponible**.
3. Cliquez sur **Utiliser**.
4. Saisissez la **Quantité** à utiliser.
5. Dans **Actif**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'actif associé au consommable.

   Example
   Par exemple, une souris suivie comme un actif consommable peut être associée à un actif non consommable comme un ordinateur.
6. Dans **Utilisateur**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un utilisateur associé au consommable.
7. Cliquez sur **OK**.
   Sur la formulaire **Consommable**, le champ **Quantité** indique le nombre réduit. La liste des consommables contient deux enregistrements concernant le consommable qui se trouve dans l'entrepôt spécifique : l'un avec l'état **En stock** et le sous-état **Disponible** (si vous n'avez pas utilisé la quantité entière), et l'autre avec l'état **Utilisé**. Si un consommable n'est pas en cours de transfert dans un entrepôt différent et que les informations contenues dans l'enregistrement de données sont identiques, les enregistrements similaires fusionnent automatiquement. Une fois qu'un consommable est utilisé, l'enregistrement est conservé dans le système à des fins de génération de rapports.

Créer des actifs préalloués

Créez un actif préalloué qui existe physiquement, mais n'est pas encore un passif financier.

Avant de commencer
Rôle requis : asset

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Tous les actifs** et créez un enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

   Remarque :
   dans la Catégorie, l'option **Autoriser la préallocation** doit être cochée.

Formulaire d'enregistrement de consommable

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom de l'actif.
Catégorie de modèle	Catégorie de modèle qui contrôle si un actif est lié à un CI.
Modèle	Modèle de produit de l'actif.
Quantité	Nombre d'éléments que représente l'actif.
Général	
État	État de l'actif.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Entrepôt	Entrepôt de l'actif. Ce champ est disponible uniquement si le champ État est défini sur **En stock**.
Parent	Actif parent. Lorsqu'un actif parent est défini, les champs **Affectation** et **État** de l'actif enfant sont automatiquement renseignés en fonction des champs **Affectation** et **État** de l'actif parent et sont en lecture seule.
Classe	Type d'actif. Le système définit automatiquement la **Classe** sur **Consommable**.
Type de dépense	Le type de dépenses. Vous pouvez choisir entre : ○ **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. ○ **Opex** : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Sous-état	Sous-état de l'actif.
Emplacement	Emplacement de l'actif.
Coût	Prix auquel l'actif a été acheté.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'actif.
Activités	
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'actif.

2. Sélectionnez **Envoyer**.

Allouer un actif préalloué

Les actifs peuvent être répartis depuis les enregistrements d'actifs préalloués, ce qui crée de nouveaux enregistrements d'actifs et réduit la **Quantité** dans l'enregistrement d'actif préalloué initial.

Avant de commencer
Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'allocation d'un actif en fait un passif financier. Une fois que tous les actifs préalloués ont été alloués, l'enregistrement de l'actif préalloué est retiré de la liste des actifs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Tous les actifs**.
2. Filtrez la colonne **Sous-état** pour afficher uniquement les actifs **préalloués**.
3. Sélectionnez l'icône de référence située dans la ligne contenant l'actif à allouer.
4. Sélectionnez **Allouer** en bas du formulaire.

Remarque :
Si la propriété `glide.asset.create_ci_with_ire` est définie sur vrai, un formulaire s'affiche lorsque vous cliquez sur **Allouer**. Dans le formulaire, renseignez les champs **Balise d'actif**, **Numéro de série** et **Réservé pour**, puis cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

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

Résultats
Le système crée et navigue vers un nouvel enregistrement d'actif, qui a le même modèle et les mêmes informations parentes que l'actif préalloué. Le nouvel actif est doté d'une **Quantité** égale à 1, tandis que la **Quantité** de l'actif préalloué est réduite de 1.

Fractionner un actif préalloué

Vous pouvez fractionner un actif préalloué pour créer un groupe qui peut être déplacé vers un autre entrepôt.

Avant de commencer
Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, un groupe de 100 ordinateurs préalloués se trouve dans l'entrepôt A. Fractionnez le groupe en deux groupes de 50 et déplacez un groupe vers l'entrepôt B. Allouez les ordinateurs des deux entrepôts différents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Tous les actifs**.
2. Filtrez la colonne **Sous-état** pour afficher uniquement les actifs **préalloués**.
3. Sélectionnez l'icône de référence située dans la ligne contenant l'actif à fractionner.
4. Sélectionnez **Fractionner**.
5. Renseignez le champ **Quantité à fractionner** et sélectionnez **OK**.
   L'actif préalloué est divisé en deux groupes et le champ **Quantité** de chaque enregistrement indique le nombre dans chaque groupe.

Entrepôts

Les entrepôts sont des endroits où les actifs sont affectés.

Quand le stock est faible pour un actif spécifique, les règles de stockage peuvent soit notifier un gestionnaire des actifs, soit transférer automatiquement l'inventaire d'un entrepôt vers un autre.

Les entrepôts sont des entités distinctes et autonomes dans l'application Gestion des actifs.

Créer un entrepôt

Vous pouvez créer un entrepôt.

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Inventaire** > **Stock** > **Entrepôts** et créer un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Champs	Description
Nom	Nom d’affichage et identificateur de l’entrepôt.

Traduction automatique

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

Champs	Description
Groupe d’affectation	Groupe qui utilise principalement l'entrepôt.
Externe	Que cet entrepôt soit géré en interne (case décochée) ou en externe par un tiers (case cochée).
Emplacement	Emplacement physique de l’entrepôt.
Type	Type d'entrepôt, tel que Agent de terrain ou Sur site.
Gestionnaire	Personne en charge de l'entrepôt. Reçoit les notifications et demandes de réapprovisionnement en fonction des règles de stockage de l'entrepôt.

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Supprimer un entrepôt avec des actifs

Vous pouvez supprimer un entrepôt. Si l'entrepôt contient des actifs, vous devez d'abord retirer les actifs de l'entrepôt.

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Tous les actifs**.
2. Personnalisez la liste pour ajouter la colonne **Entrepôt**.
3. Filtrez la liste pour afficher uniquement les actifs qui se trouvent dans l'entrepôt que vous souhaitez supprimer.
4. Modifiez ou supprimez l'entrepôt pour tous les enregistrements d'actifs.
5. Après avoir retiré les actifs de l'entrepôt que vous souhaitez supprimer, poursuivez avec les instructions de suppression d'un entrepôt sans actifs.

Supprimer un entrepôt sans actifs

Vous pouvez supprimer un entrepôt qui ne contient pas d'actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Inventaire** > **Stock** > **Entrepôts**.
2. Cochez la case située en regard du **Nom** de l'entrepôt.
3. Dans la liste de choix **Actions** située en dessous de la liste, sélectionnez **Supprimer**.

Type d’entrepôts

Les types d'entrepôt sont des catégories d'entrepôt.

Le type d'entrepôt possède deux caractéristiques significatives.

Traduction automatique

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

- **Priorité** : ordre des entrepôts desquels les pièces doivent provenir. Par exemple, si un entrepôt personnel (priorité 2) contient la pièce requise, l'entrepôt personnel est prioritaire par rapport à l'entrepôt central (priorité 7) car la pièce qui se trouve dans l'entrepôt personnel ne nécessite pas de livraison.
- **Expédition requise** : informe le système s'il faut créer un ordre de transfert lorsque la pièce provient d'un entrepôt du type donné. Par exemple, une pièce qui se trouve dans un entrepôt personnel ne nécessite pas d'expédition, par conséquent aucun ordre de transfert n'est nécessaire.

Types d'entrepôt définis dans le système de base

Valeur	Nom	Priorité	Expédition requise	Description	Commentaire
on_site	Sur site	1	Faux	Entrepôt sur le site du client.	Proche des utilisateurs et ne nécessite pas d'expédition.
field_agent	Agent de terrain	2	Faux	Entrepôt personnel virtuel relié à un agent de service sur le terrain (FSA) directement, utilisé pour la livraison.	Utilisé pour indiquer au système que la pièce a été livrée et qu'elle est avec le FSA.
fsl	FSL	4	Vrai	Emplacement d'expédition de transfert (Forward Shipping Location, FSL).	Petits entrepôts où les pièces peuvent généralement être expédiées du jour au lendemain.
pudo	PUDO	5	Vrai	Point d'enlèvement/de livraison (Pick Up/Drop Out, PUDO).	Ce type est parfois appelé By-Box. Peut désigner une boîte postale qui peut recevoir des pièces neuves et renvoyées souvent situées à proximité des principaux sites clients.
stockroom	Entrepôt	6	Vrai		Un entrepôt régional.
central_stockroom	Entrepôt central	7	True		Un entrepôt central, généralement une grande installation à partir de laquelle la plupart des pièces sont expédiées.

Traduction automatique

Créer un nouveau type d'entrepôt

Si vous avez besoin de types d'entrepôt qui ne sont pas inclus dans le système de base, vous pouvez créer un type d'entrepôt personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vérifiez le niveau de priorité des types d'entrepôt fournis dans l'instance de base pour vous assurer d'attribuer le niveau de priorité correct à tous les nouveaux types d'entrepôt que vous créez. Vous pouvez également modifier les types d'entrepôt inclus dans le système de base.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Inventaire** > **Stock** > **Type d'entrepôts** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Champ	Description
Nom	Nom d’affichage du type d’entrepôt.
Description	Informations générales sur le type d’entrepôt.
Entrepôt externe	Que les entrepôts de ce type soient gérés en interne (case décochée) ou en externe par un tiers (case cochée).
Priorité	Niveau de priorité de ce type d'entrepôt.
Expédition requise	Option qui détermine si les entrepôts de ce type nécessitent une expédition par défaut.
Valeur	Identificateur interne du type d’entrepôt.

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Règles de stockage

Les règles de stockage sont des critères définis indiquant que lorsque l'inventaire d'un actif particulier dans un entrepôt particulier atteint un seuil spécifié, une certaine quantité doit être transférée d'un autre entrepôt ou commandée à un fournisseur.

Par exemple, l'inventaire d'un modèle spécifique de clavier d'ordinateur indique qu'il en reste 10 dans un entrepôt particulier et, comme une règle de stockage est en place, un ordre de transfert est créé automatiquement pour en transférer 50 pièces depuis un entrepôt différent. Un entrepôt pouvant stocker plusieurs actifs d'un modèle, les règles de stockage vous permettent de vérifier tous les actifs qui correspondent aux critères et d'afficher un nombre total.

Il existe deux options de réapprovisionnement :

- Un e-mail peut être envoyé au gestionnaire de l'entrepôt (utilisateur identifié dans le champ **Gestionnaire** sur l'enregistrement de l'entrepôt) pour passer une commande au fournisseur. Une tâche est automatiquement créée pour le gestionnaire d'entrepôt ou, si Procurement est actif, un bon de commande et un élément de ligne de bon de commande sont créés.
- Un ordre de transfert peut être généré automatiquement pour réapprovisionner l'élément depuis un autre entrepôt.

Les règles de stockage tiennent compte des ordres de transfert existants et ne créent pas d'ordres de transfert supplémentaires si le réapprovisionnement est déjà en cours.

L'exécuteur de règle de stockage s'exécute tous les jours pour créer des ordres de transfert, des bons de commande ou des commandes de stock (fonctionnalité HAM), envoyer des e-mails aux gestionnaires d'entrepôt et créer des tâches pour ces derniers.

Remarque :
si le réapprovisionnement est en cours, le système ne crée pas de messages électroniques ou d'ordres de transfert en double.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Procurement est actif lorsque la tâche planifiée est exécutée, un bon de commande et un élément de ligne de bon de commande sont automatiquement créés.

> **Remarque :**
> vous devez disposer d'un rôle procurement_user pour accéder au bon de commande et à l'élément de ligne de bon de commande.

Créer une règle de stockage

Vous pouvez créer une règle de stockage pour contrôler ce qu'il se passe lorsque l'inventaire d'un actif particulier, dans un entrepôt particulier, atteint un seuil spécifié.

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Inventaire** > **Stock** > **Règles de stockage** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Champ	Description
Modèle	Modèle de produit auquel la règle s'applique.
Seuil	Quantité que le stock doit atteindre pour déclencher le réapprovisionnement. Par exemple, saisissez un seuil de 10 unités pour un ordinateur portable qui doit être réapprovisionné lorsque l'inventaire tombe en dessous de 10 dans l'entrepôt spécifié. **Remarque :** Si une règle de stock est créée pour indiquer quand un modèle matériel ou un modèle logiciel atteint la limite de seuil, une notification est envoyée au responsable des entrepôts et une demande de commande de stock est automatiquement créée.
Option de réapprovisionnement	Emplacement d'où les fournitures supplémentaires doivent provenir. Si Procurement n'est pas actif, la seule option de réapprovisionnement disponible est **Entrepôt**. Sinon, sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Entrepôt** : crée un ordre de transfert pour obtenir l'actif d'un autre entrepôt. ○ **Fournisseur** : envoie un e-mail au gestionnaire d'entrepôt pour passer une commande auprès d'un fournisseur. Outre la notification par e-mail, un bon de commande et l'élément de la ligne de bon de commande sont créés.
Active	Indique si cette règle de stockage est active (case cochée). Décochez cette case pour empêcher que la règle de stockage ne lance automatiquement le réapprovisionnement.
Entrepôt	Emplacement physique actuel de l'actif.
Taille de commande	Quantité de commande minimale pour les transferts d'entrepôt ou achats fournisseur. ServiceNow calcule le plus petit multiple de la taille de la commande nécessaire pour réapprovisionner l'élément au-dessus du seuil. Par exemple, il y a 3 ordinateurs portables en stock avec un seuil de 10 et l'option **Entrepôt** est sélectionnée. Si la taille de commande est fixée à 4, le système crée un ordre de transfert pour

Traduction automatique

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

Champ	Description
	8 ordinateurs portables afin de dépasser le seuil et respecter la règle (3 en stock + 8 commandés = 11). Lors du réapprovisionnement depuis un fournisseur, ServiceNow envoie un e-mail au gestionnaire d'entrepôt indiquant le nombre total d'éléments à commander, en tant que multiples de la taille de commande.

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Ordres de transfert pour Gestion des actifs

Les ordres de transfert déplacent les actifs entre les différents entrepôts de l'entreprise.

L'application Gestion des actifs permet aux gestionnaires des actifs de créer des ordres de transfert pour le déplacement d'actifs entre les différents entrepôts de l'entreprise.

Les actifs consommables et les actifs non consommables peuvent être transférés comme suit :

- Si un actif est consommable, il peut être transféré et la quantité peut être supérieure ou égale à un. Les éléments consommables sont suivis par le système du point de vue de la qualité.
- Si une actif n'est pas consommable, il doit être transféré en tant qu'entité unique avec une quantité égale à un. Les éléments non consommables correspondent aux actifs définis dans le système.

Lignes d'ordre de transfert

Transfer Order Lines est un nouveau module sous l'inventaire qui comprend des tâches de modèle et des sous-tâches de modèle comme sous-modules. Les lignes d'ordre de transfert permettent de transférer plusieurs actifs sur un seul ordre de transfert. Des actions telles que la préparation de l'expédition peuvent avoir lieu au niveau de la ligne d'ordre de transfert. Les actifs préalloués peuvent être inclus dans une ligne d'ordre de transfert, mais ne peuvent être transférés que dans leur totalité. Une règle métier empêche de transférer simultanément un même actif présent sur deux ordres de transfert différents.

Remarque :
Les workflows d'ordre de transfert et de ligne d'ordre de transfert sont passés du module d'extension Procurement au module d'extension Gestion des actifs. Le workflow de la ligne d'ordre de transfert s'exécute uniquement si aucun autre workflow ne correspond ou ne s'exécute sur un enregistrement spécifique.

Tâches de la ligne d'ordre de transfert

Lorsque vous créez une ligne d'ordre de transfert, basée sur la catégorie de modèle spécifiée dans l'actif, une tâche de ligne d'ordre de transfert est automatiquement créée. Les tâches de la ligne d'ordre de transfert sont créées pour déplacer les lignes d'ordre de transfert d'une étape à l'autre. Les tâches de la ligne d'ordre de transfert vous aident également à suivre les niveaux de service et le délai nécessaire pour exécuter un ordre de transfert.

Les tâches de modèle par défaut sont disponibles avec l'application Gestion des actifs. Les tâches de modèle sont basées sur les catégories de modèle. Les tâches de modèle par défaut ne peuvent pas être supprimées ou modifiées. Si nécessaire, vous pouvez également créer vos propres tâches de modèle personnalisées. Pour plus d'informations, voir Create a customized template task . Lorsque vous créez une ligne d'ordre de transfert et que vous

Traduction automatique

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

sélectionnez un actif, cet actif correspond à une catégorie de modèle. Si une tâche de modèle personnalisée existe pour cette catégorie de modèle, cette tâche de modèle est ajoutée à la ligne d'ordre de transfert en tant que tâche de la ligne d'ordre de transfert. Si aucune correspondance de tâche de modèle personnalisée n'est trouvée pour l'actif que vous avez sélectionné, la tâche de modèle par défaut est ajoutée en tant que tâche de la ligne d'ordre de transfert.

La clôture d'une tâche de la ligne d'ordre de transfert complète la tâche et crée la tâche suivante dans le processus. Par exemple, une fois que vous fermez la tâche Prêt pour l'exécution, l'état de cette tâche s'affiche comme **Fermé terminé** et une nouvelle tâche est ouverte pour l'étape suivante, Prêt pour l'expédition. Ce processus se poursuit jusqu'à ce que vous clôturiez toutes les tâches requises pour terminer la ligne d'ordre de transfert. Au fur et à mesure que la tâche est fermée et transférée d'une étape à l'autre, l'actif se met à jour automatiquement. Par exemple, lorsque la ligne d'ordre de transfert passe de Prêt à l'exécution à Préparer pour l'expédition, l'état de l'actif bascule également de Disponible à Réservé.

Remarque :

si vous ignorez une tâche de la ligne d'ordre de transfert et sélectionnez **Fermé ignoré**, l'actif n'est pas mis à jour automatiquement. Une fois l'actif reçu ou livré, vous pouvez effectuer la mise à jour manuellement.

si vous mettez à niveau n'importe quelle version antérieure vers la version New York, et qu'une ligne d'ordre de transfert ouverte est encore en cours de traitement, toutes les tâches de la ligne d'ordre de transfert associées à cette ligne d'ordre de transfert sont simultanément créées et affichées dans la mise en page du formulaire de la ligne d'ordre de transfert. Selon l'étape de la ligne d'ordre de transfert, les tâches qui doivent encore être traitées seront ouvertes ; toutes les autres tâches qui ont déjà été exécutées seront fermées. Selon l'ordre, si vous fermez une tâche de la ligne d'ordre de transfert ultérieure, toutes les tâches précédentes, qui sont actuellement ouvertes, basculeront automatiquement sur **Fermé ignoré**.

Sous-tâches de la ligne d'ordre de transfert

Pour ajouter plus de granularité et d'efficacité au processus, vous pouvez également créer des sous-tâches pour chaque tâche de la ligne d'ordre de transfert. Chaque tâche de la ligne d'ordre de transfert peut comporter plusieurs sous-tâches. Par exemple, avant de préparer l'expédition d'un ordinateur, vous pouvez créer des sous-tâches pour l'imagerie de l'ordinateur ou l'ajout de logiciels supplémentaires. Si des sous-tâches sont définies pour une tâche de la ligne d'ordre de transfert particulière, les sous-tâches sont automatiquement ajoutées à la tâche de la ligne d'ordre de transfert. Une fois que toutes les sous-tâches sont fermées, la tâche de la ligne d'ordre de transfert est automatiquement fermée. Pour plus d'informations, voir Create a template subtask .

Transférer des actifs à l'aide d'ordres de transfert

Transférez les actifs d'un endroit à l'autre en les déplaçant par le biais du processus d'ordre de transfert. Vous créez un ordre de transfert et basculez son état de **Brouillon** initial à **Reçu** final.

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_user

Le rôle inventory_user, asset ou procurement_user ne peut accéder qu'aux rapports sur les ordres de transfert [alm_transfer_order]. Vous devez activer le module

Traduction automatique

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

d'extension Procurement (com.snc.procurement) pour les rôles inventory_user, asset et procurement_user.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Inventaire** > **Ordres de transfert** > **Créer un ordre de transfert**.
2. Dans la liste **Entrepôt de départ**, sélectionnez un entrepôt à partir duquel vous souhaitez expédier les éléments.
3. Dans la liste **Entrepôt d'arrivée**, sélectionnez un entrepôt où expédier les éléments.

   Remarque :
   Si vous sélectionnez le même entrepôt dans les champs Entrepôt de départ et Entrepôt d'arrivée, l'ordre de transfert passe automatiquement de l'état **Brouillon** à l'état **Reçu** dès qu'une ligne d'ordre de transfert est ajoutée.

4. Sélectionnez une date et une heure de livraison dans le sélecteur de date **Date de livraison**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Ouvrez l'ordre de transfert.
7. Au regard de **Lignes d'ordre de transfert**, cliquez sur **Nouveau**.
8. Sélectionnez un modèle pour la ligne d'ordre de transfert.
9. Si le modèle est un consommable, saisissez une quantité dans **Quantité demandée**.
10. Cliquez sur **Envoyer**.
    Après la création de lignes d'ordre de transfert, l'ordre de transfert et toutes les lignes d'ordre de transfert sont à l'étape de brouillon. Bien qu'un ordre de transfert ou qu'une ligne d'ordre de transfert soit à l'étape de brouillon, il/elle peut être supprimé(e).

    Remarque :
    quand un actif fait partie d'un ordre de transfert défini sur **Brouillon**, l'enregistrement de l'actif se met à jour pour afficher l'actif comme réservé. Vous ne pouvez pas demander ou transférer l'actif pendant qu'il est réservé.

    Lorsque vous créez une ligne d'ordre de transfert, basée sur la catégorie de modèle spécifiée dans l'actif, une tâche de ligne d'ordre de transfert est automatiquement créée. La tâche de la ligne d'ordre de transfert vous aide à progresser à travers les différentes étapes de la ligne d'ordre de transfert. Chaque tâche de la ligne d'ordre de transfert représente une étape particulière dans le processus de transfert. Lorsque vous fermez une tâche, une nouvelle tâche est créée et le processus de transfert passe à l'étape suivante.
11. Ouvrez la tâche de la ligne d'ordre de transfert et cliquez sur **Fermer la tâche**.
    La tâche de la ligne d'ordre de transfert est terminée et une nouvelle tâche de ligne d'ordre de transfert est ouverte.

Que faire ensuite

Continuez à fermer chaque tâche jusqu'à la dernière étape (Reçue). Une fois que vous fermez la tâche par l'étape Reçue, la ligne d'ordre de transfert est terminée et se ferme. Toutes les lignes d'ordre de transfert et l'ordre de transfert sont marqués avec l'état **Livré**.

Résumé des tâches de la ligne d'ordre de transfert

Au fur et à mesure que les actifs avancent dans le processus de transfert, l'étape d'un ordre de transfert est toujours basée sur les tâches des lignes d'ordre de transfert individuelles.

Traduction automatique

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

Tâches de la ligne d'ordre de transfert

Étapes de la ligne d'ordre de transfert	Description
Brouillon	Lorsqu'une ligne d'ordre de transfert est créée.
Demandée	Il s'agit de la première tâche créée pour la ligne d'ordre de transfert.
Préparation de l'expédition	Cette tâche est créée une fois que la tâche **Demandée** est fermée. Cette tâche porte sur la préparation de la ligne d'ordre de transfert pour l'expédition. Spécifiez les valeurs des champs de suivi de l'expédition tels que **Transporteur**, **Fournisseur**, **Numéro de suivi** et **Date d'expédition**.
En cours de transit	Cette tâche est créée une fois que la tâche **Préparation de l'expédition** est fermée.
Reçue	Cette tâche est créée une fois que la tâche **En cours de transit** est fermée.
Livrée	Cette tâche est créée une fois que la tâche **Reçue** est fermée. La ligne d'ordre de transfert est terminée une fois que vous avez fermé la tâche **Livrée**.

Supprimer un ordre de transfert

Vous pouvez supprimer un ordre de transfert uniquement s'il est encore à l'étape de brouillon.

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

Le rôle inventory_user, asset ou procurement_user ne peut accéder qu'aux rapports sur les ordres de transfert [alm_transfer_order]. Vous devez activer le module d'extension Procurement (com.snc.procurement) pour les rôles inventory_user, asset et procurement_user.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion d'inventaire** > **Ordres de transfert** > **Ordres de transfert**
2. Cochez la case située en regard d'un ordre de transfert.
3. Dans le menu Actions sur les lignes sélectionnées situé en bas de la liste, cliquez sur **Supprimer**.

Sinon, vous pouvez annuler un ordre de transfert ou une ligne d'ordre de transfert pendant qu'il ou elle est à l'étape **Demandée** ou **Préparation de l'expédition**.

Information associée

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Vous pouvez supprimer une ligne d'ordre de transfert uniquement si elle est encore à l'étape de brouillon.

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

Traduction automatique

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

Le rôle inventory_user, asset ou procurement_user ne peut accéder qu'aux rapports sur les ordres de transfert [alm_transfer_order]. Vous devez activer le module d'extension Procurement (com.snc.procurement) pour les rôles inventory_user, asset et procurement_user.

Procédure

1. Ouvrez un ordre de transfert.
2. Cochez la case située en regard d'une ligne d'ordre de transfert.
3. Dans le menu Actions sur les lignes sélectionnées situé en bas de la liste, cliquez sur **Supprimer**.

   Sinon, vous pouvez annuler un ordre de transfert ou une ligne d'ordre de transfert pendant qu'il ou elle est à l'étape **Demandée** ou **Préparation de l'expédition**.

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Lorsque vous recevez un ordre de transfert dont tout ou partie des éléments rencontre un problème, vous pouvez renvoyer l'ordre de transfert.

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

Le rôle inventory_user, asset ou procurement_user ne peut accéder qu'aux rapports sur les ordres de transfert [alm_transfer_order]. Vous devez activer le module d'extension Procurement (com.snc.procurement) pour les rôles inventory_user, asset et procurement_user.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez avoir reçu les éléments de l'ordre de transfert avant de pouvoir les renvoyer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion d'inventaire** > **Ordres de transfert**.
2. Sélectionnez un ordre de transfert lorsqu'il est à l'étape **Reçu**.
3. Cliquez sur la ligne d'ordre de transfert **Numéro** de l'élément à renvoyer.
4. Cliquez sur **Renvoyer**.
5. Saisissez la quantité à renvoyer.
6. Saisissez la raison du renvoi.
7. Cochez la case **Défectueux** pour renvoyer les éléments qui sont cassés.

   Les éléments défectueux sont renvoyés à l'entrepôt de départ, mais ne sont pas ajoutés au stock disponible. Au lieu de cela, ils sont suivis dans la catégorie distincte nommée « Défectueux » de sorte qu'ils ne peuvent pas être demandés ou transférés à nouveau.
8. Cliquez sur **OK**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   Une nouvelle ligne d'ordre de transfert est automatiquement créée.

Traduction automatique

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

Un nouvel ordre de transfert parent correspondant est également créé automatiquement avec la nouvelle ligne d'ordre de transfert.

10. Si vous renvoyez un consommable, accédez à l'enregistrement de la ligne d'ordre de transfert et cliquez sur le nom du modèle pour ouvrir l'enregistrement du modèle.

    L'enregistrement du modèle indique quels entrepôts contiennent le modèle. Le seul modèle défectueux est répertorié.

    Remarque :
    le modèle défectueux se trouve toujours dans l'entrepôt de destination. Le modèle défectueux doit être renvoyé à l'entrepôt de départ.

11. Déplacez le nouvel ordre de transfert par le biais du processus d'ordre de transfert habituel.
    Les éléments sont automatiquement renvoyés à l'entrepôt de départ. Un élément de la ligne d'ordre de transfert qui a été renvoyé ne peut pas être livré ultérieurement.

    Si vous renvoyez un autre modèle défectueux de la même commande initiale, les deux retours défectueux sont fusionnés en un seul élément de ligne.

Créer un ordre de transfert pour Gestion des actifs

Créez un ordre de transfert afin de transférer des actifs d'un endroit à un autre.

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion d'inventaire** > **Ordres de transfert** > **Créer un ordre de transfert**.
2. Cliquez sur la liste **Entrepôt de départ** pour sélectionner l'entrepôt depuis lequel l'élément doit être expédié.
3. Cliquez sur la liste **Entrepôt de destination** pour sélectionner l'entrepôt vers lequel l'élément doit être expédié.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une fois l'ordre de transfert créé, vous pouvez créer des lignes d'ordre de transfert pour spécifier les éléments qui sont compris dans l'ordre de transfert. Voir Créer une ligne d'ordre de transfert.

Créer une ligne d'ordre de transfert

Les lignes d'ordre de transfert spécifient les éléments exacts qui composent un ordre de transfert.

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un ordre de transfert peut contenir une ou plusieurs lignes d'ordre de transfert. Dans un ordre de transfert unique, les lignes d'ordre de transfert auront toutes le même emplacement de départ et le même emplacement de destination. Chaque ligne contient un actif à transférer et la quantité à transférer. L'élément à transférer est identifié par nom d'actif et nom de modèle. Une ligne d'ordre de transfert peut impliquer une quantité d'actif non consommable ou plusieurs quantités d'actif consommable. Un modèle groupé peut être transféré.

Traduction automatique

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

Après avoir créé un ordre de transfert, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Lignes d'ordre de transfert** et renseignez les champs comme il convient.

Champ	Description
Numéro	Numéro interne unique identifiant la ligne d'ordre de transfert.
Ordre de transfert	Ordre de transfert auquel la ligne d'ordre de transfert appartient.
Modèle	Modèle des éléments demandés par la ligne d'ordre de transfert. Par exemple, une imprimante. Si le champ Actif est renseigné en premier, le champ Modèle est automatiquement renseigné avec le modèle correspondant à l'actif.
Quantité demandée	Nombre d'éléments demandés par la ligne d'ordre de transfert. Par exemple, la demande porte sur le transfert de 3 ordinateurs.
Quantité reçue	Nombre d'éléments déjà reçus. Par exemple, 3 claviers sont transférés, 2 sont reçus.
Étape	Étape actuelle de l'ordre de transfert. Les lignes d'ordre de transfert ne peuvent être créées que lorsqu'un ordre de transfert est en phase de **Brouillon**.
Ligne de demande	Élément demandé à associer à la ligne d'ordre de transfert.
Actif	Actif demandé par la ligne d'ordre de transfert. Par exemple, une imprimante spécifique. L'actif peut être filtré sur les entrepôts.
Quantité restante	Nombre d'éléments encore à recevoir. Par exemple, 3 claviers ont été demandés, 2 ont été reçus, 1 restant à recevoir.
Quantité renvoyée	Nombre d'éléments qui ont déjà été renvoyés.

Créer une tâche de modèle personnalisée

Créez des tâches de modèle personnalisées pour configurer votre workflow de tâches en fonction des lignes d'ordre de transfert. Les tâches de modèle par défaut sont disponibles avec l'application Gestion des actifs. Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer une tâche de modèle par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de modèle vous aident à progresser à travers les différentes étapes de la ligne d'ordre de transfert. Les tâches de modèle personnalisées sont stockées dans la table Tâche de modèle personnalisée [alm_custom_template_task]. Les tâches de modèle sont basées sur les catégories de modèle. Par exemple, lorsque vous créez une tâche de modèle personnalisée pour la catégorie de modèle d'application, chaque fois qu'une ligne d'ordre de transfert est créée pour cette catégorie, les tâches de modèle associées à la catégorie de modèle d'application sont utilisées comme tâches de ligne d'ordre de transfert. Lorsque vous créez des tâches de modèle personnalisées, faites une copie du workflow Ligne d'ordre de transfert et mettez à jour le workflow en conséquence. Par exemple, si vous n'avez besoin que de quatre tâches sur cinq, vous pouvez supprimer la tâche en trop du workflow.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer deux tâches de modèle lorsqu'elles sont basées sur la même catégorie de modèle, le même numéro de commande et la même étape. La catégorie de modèle, la commande et l'étape doivent être uniques pour chaque tâche de modèle. Par exemple, vous ne pouvez pas créer deux tâches de modèle avec l'état Préparer pour l'expédition, basées sur la catégorie de modèle d'application, le numéro de commande 200 et l'étape Demandée. Si vous essayez de créer une tâche de modèle identique comme mentionné dans l'exemple, un message d'erreur s'affiche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Inventaire** > **Lignes d'ordre de transfert** > **Tâches de modèles**.
   Toutes les tâches de modèle par défaut qui sont disponibles avec l'application Gestion des actifs sont énumérées.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Vous pouvez également personnaliser une tâche de modèle en copiant une tâche de modèle par défaut. Cliquez sur **Copier le modèle par défaut** et sélectionnez une catégorie de modèle.
3. Renseignez les champs de formulaire (comme indiqué dans la table).

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom de la tâche de modèle.
Catégorie de modèle	Catégorie de modèle sur laquelle la tâche de modèle est basée.
Ordre	Ordre dans lequel la tâche de modèle est ajoutée à la ligne d'ordre de transfert.
Brève description	Brève description de la tâche de modèle.
Étape suivante	Étape au cours de laquelle la tâche de modèle est exécutée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un modèle de sous-tâche

Créez des sous-tâches de modèle pour ajouter de la granularité aux tâches de la ligne d'ordre de transfert. Par exemple, avant de préparer l'expédition d'un ordinateur, vous pouvez créer des sous-tâches pour l'imagerie de l'ordinateur ou l'ajout de logiciels supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les sous-tâches de modèle que vous créez sont stockées dans la table Sous-tâche de modèle [alm_template_subtask]. Lorsqu'une tâche de la ligne d'ordre de transfert est créée et si des sous-tâches sont définies pour cette tâche de la ligne d'ordre de transfert, les sous-tâches sont automatiquement ajoutées à la tâche de la ligne d'ordre de transfert.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Inventaire** > **Lignes d'ordre de transfert** > **Sous-tâches de modèles**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs de formulaire (comme indiqué dans la table).

Traduction automatique

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

Champ	Description
Brève description	Courte description de la sous-tâche.
Nom de la sous-tâche	Nom attribué à la sous-tâche.
Tâche	Tâche à laquelle cette sous-tâche est associée.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Exécuter des mises à jour en bloc pour les lignes d'ordre de transfert

Mettez les tâches de plusieurs lignes d'ordre de transfert à jour en une seule fois pour rationaliser le processus d'ordre de transfert.

Avant de commencer

Les lignes d'ordre de transfert permettent de transférer plusieurs actifs avec un seul ordre de transfert. Lorsque vous créez une ligne d'ordre de transfert, une tâche de ligne d'ordre de transfert est automatiquement créée. Les tâches de la ligne d'ordre de transfert sont créées pour déplacer les lignes d'ordre de transfert d'une étape à l'autre. Chaque ligne d'ordre de transfert peut avoir plusieurs tâches telles que **Demandé**, **Préparation de l'expédition**, **En cours de transit**. Pour plus d'informations sur les différentes étapes d'une tâche de ligne d'ordre de transfert, consultez Résumé des tâches de la ligne d'ordre de transfert.

Rôle requis : inventory_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Inventaire** > **Ordre de transfert**.
2. Sélectionnez **Mise à jour en bloc** à côté de la liste connexe des lignes d'ordre de transfert.
   La propriété `sn_itam_tol_bulk_update_max_count` système détermine le nombre maximal de lignes d'ordre de transfert qui seraient traitées au cours d'une seule opération de mise à jour en bloc.
   La boîte de dialogue Mise à jour en bloc - Ligne d'ordre de transfert s'affiche.
3. Dans le champ **Sélectionner une étape**, choisissez l'étape vers laquelle vous souhaitez déplacer cette tâche.
   Toutes les lignes d'ordre de transfert, ainsi que les noms d'affichage des actifs qui sont à l'étape sélectionnée, apparaissent dans la zone **Disponible** .
4. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez la personne à qui vous souhaitez affecter cette tâche.
   Le champ **Affecté à** est défini par défaut sur l'utilisateur connecté.
5. Sélectionnez les lignes d'ordre de transfert et déplacez-les de la section **Disponible** vers **Sélectionné**.
   Lorsque vous sélectionnez les lignes d'ordre de transfert, vous pouvez afficher les noms d'affichage des modèles et des actifs pour les actifs matériels et consommables. Pour les actifs consommables, vous pouvez afficher des informations supplémentaires telles que la quantité demandée et la quantité reçue.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Toutes les tâches et sous-tâches sélectionnées de la ligne d'ordre de transfert et associées à l'étape sélectionnée sont fermées et la tâche suivante du processus est créée. Par exemple, toutes les tâches de la ligne d'ordre de transfert à l'étape **Demandée** sont fermées et la tâche suivante du processus, Préparation de **l'expédition**, est créée.
7. Revenez à la boîte de dialogue Mise à jour en bloc - Ligne d'ordre de transfert pour répéter ce processus jusqu'à ce que toutes les tâches requises pour terminer la ligne d'ordre de transfert soient fermées.

Traduction automatique

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

Suivi des actifs de la ligne d'ordre de transfert

Au fur et à mesure que les actions de la ligne d'ordre de transfert sont déclenchées, les informations de stock et les états de n'importe quel actif alloué sont mis à jour. Les consommables et les non-consommables sont suivis différemment.

L'intégration d'un actif dans une ligne d'ordre de transfert entraîne ce qui suit :

- Un champ Sous-état du formulaire d'actif s'actualise pour refléter les états de la ligne d'ordre de transfert
- L'option TO actif du formulaire d'actif est automatiquement sélectionnée pour montrer que l'actif fait partie d'un ordre de transfert et ne peut pas être ajouté à plusieurs ordres de transfert
- L'actif est retiré du pool d'actifs disponibles et son état bascule sur *En stock Transfert en attente*

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Suivi des actifs de la ligne d'ordre de transfert des non-consommables

Lorsque les étapes d'une ligne d'ordre de transfert changent pour les non-consommables, cela affecte les sous-états de l'actif.

Étape de la ligne d'ordre de transfert	Incidence sur le sous-état de l'actif
Brouillon	L'actif se déplace vers **En stock** > **Transfert en attente** (à partir de l'entrepôt actuel). Si l'actif est un consommable, la quantité peut être modifiée.
Demandé	L'actif reste dans **En stock** > **Transfert en attente**.
Préparation de l'expédition	L'actif reste dans **En stock** > **Transfert en attente**.
En cours de transit	L'actif se déplace vers **En cours de transit** > **Réservé**.
Reçu	L'actif se déplace vers **En stock** > **Disponible** (dans l'entrepôt de destination).

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Suivi des actifs de la ligne d'ordre de transfert des consommables

Lorsqu'un consommable est ajouté à une ligne d'ordre de transfert, le stock du consommable est fractionné en deux enregistrements et l'ordre de transfert est lié à la nouvelle ligne de stock créée.

Par exemple :

Traduction automatique

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

1. L'entrepôt A possède dix claviers en stock.
2. Une ligne d'ordre de transfert appelée TOL1 transfère trois claviers de l'entrepôt A à l'entrepôt B.
3. Le stock de dix claviers en la est divisé en deux disques : sept affichés comme **En stock** > **Disponible** et trois représentés comme **En stock** > **Transfert en attente**.
4. Un autre ordre de transfert est créé avec une ligne d'ordre de transfert appelée TOL2 qui transfère deux claviers de l'entrepôt A à l'entrepôt B.
5. Les sept claviers restants sont divisés en deux autres lignes : cinq **En stock** > **Disponible** et deux **En stock** > **Transfert en attente**.

   Remarque :
   Les trois **En stock** > **Transfert en attente** et les deux **En stock** > **Transfert en attente** ne sont pas fusionnés, car ils ne font pas partie de la même ligne d'ordre de transfert et ne proviennent pas nécessairement de la même personne.

6. Comme la ligne TOL2 des deux claviers passe de *Brouillon* à *Demandé* à *Préparation de l'expédition*, la ligne TOL1 des trois claviers reste **En stock** > **Transfert en attente**.
7. Lorsque la ligne TOL1 des trois claviers passe à l'étape *En cours de transit* , les trois claviers passent à l'étape **En cours de transit** > **Réservé** Étape. Il en va de même pour la ligne TOL2 des deux claviers.
8. Lorsque la ligne TOL1 est *reçue*, les trois claviers se déplacent vers **En stock** > **Disponible** dans l'entrepôt B.
9. Lorsque la ligne TOL2 est reçue dans l'entrepôt B, les deux claviers se déplacent vers **En stock** > **Disponible** et sont fusionnés avec les trois claviers qui sont également **En stock** > **Disponible** en B.
10. À la fin, l'entrepôt B indique que cinq claviers sont **En stock** > **Disponible**.

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Exemple de processus Gestion des actifs

La meilleure méthode de gestion des actifs dépend des besoins de l'entreprise et de la façon dont elle est organisée.

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes ci-dessous sont un processus possible pour démarrer avec Gestion des actifs.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Identifiez les actifs de votre système.

   La gestion des actifs repose sur un élément clé, à savoir l'inventaire initial et continu ou la détection de ce que vous possédez. La plateforme ServiceNow propose les options de détection d'actif suivantes.

   - L'outil Détection distinct et fiable.
   - Pour les entreprises qui veulent utiliser les technologies de détection qu'elles ont déjà déployées, telles que SMS, Tally NetCensus, LanDesk, ou autres, ServiceNow peut soutenir l'intégration à ces technologies via des services Web. Les données numérisées analysées peuvent être mappées directement dans la Base de données de gestion des configurations (CMDB).

2. Nettoyez les informations dans la CMDB.
   Supprimez les informations obsolètes ou non valides. Assurez-vous que toutes les informations restantes sont exactes et complètes. Ajoutez toutes les informations nécessaires.
3. Créez des catégories de modèles d'actif telles que Ordinateur, Serveur, Imprimante et Logiciel.
4. Créez des modèles d'actif.
   Les modèles sont des versions spécifiques ou des configurations diverses d'un actif, comme un MacBook Pro 17".
5. Créez des actifs individuels, telles que Matériel, Consommables et Licences logicielles.
   Si vous avez utilisé un outil de détection, vous disposez déjà peut-être de nombreux actifs identifiés avec précision.
6. Gérez les actifs en comptant les licences logicielles, en visualisant les actifs en stock, en définissant les états et sous-états des actifs et en analysant les logiciels non alloués.

Cadre de travail CSDM pour HAM

Modèle de données de services de base (CSDM) est un ensemble standard et cohérent de termes et de définitions à adopter sur tous les produits ServiceNow de la Now Platform.

L'utilisation d'un ensemble standard et cohérent de termes et de définitions CSDM permet de suivre efficacement les actifs durant leurs transitions, tout au long de leur cycle de vie. Pour en savoir plus sur CSDM, consultez Common Service Data Model .

Pour configurer l'environnement CSDM pour HAM, consultez Configurer l'environnement CSDM .

Remarque :
L'adoption de CSDM est facultative. Vous avez le choix d'adopter CSDM, ou de continuer à utiliser le modèle existant.

Gestion des actifs logiciels pour ITSM

Les fonctionnalités de la gestion des actifs logiciels de la suite ITSM peuvent être activées à l'aide de l'un des modules d'extension de la table de fonctionnalités.

Remarque :
ces fonctionnalités prennent en charge les processus de gestion des services informatiques liés aux actifs logiciels.

Traduction automatique

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

Pour le Gestion des actifs logiciels produit (nécessite un abonnement distinct), voir Software Asset Management .

Remarque :
le produit Gestion des actifs logiciels est une application autonome qui prend en charge les cas d'utilisation avancée de la gestion des actifs logiciels.

Modules d'extension de la fonctionnalité Gestion des actifs logiciels pour ITSM

Version	Module d'extension	Description
• Activation :Kingston • Introduction :Kingston	Module d'extension Software Asset Management Foundation	Gérez vos actifs logiciels à l'aide d'une normalisation manuelle et d'un rapprochement pour déterminer la conformité des logiciels.
• Activation : Jakarta et version antérieure • Introduction : Berlin **Remarque :** les clients qui ont activé le Module d'extension de gestion des actifs logiciels sur une version antérieure à Kingston peuvent continuer à utiliser le Module d'extension de gestion des actifs logiciels.	Version héritée du Module d'extension de gestion des actifs logiciels	Gérez vos licences logicielles.

Version héritée du Module d'extension de gestion des actifs logiciels

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité active la fonctionnalité Gestion des actifs logiciels pour ITSM héritée fournie avec l'application Gestion des actifs.

Important :
Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité n'est pris en charge que dans les versions Jakarta et antérieures. Bien que ce module d'extension hérité ne puisse plus être activé à la demande, vous pouvez continuer à l'utiliser s'il a déjà été activé sur une instance ServiceNow exécutant Jakarta ou une version antérieure.

Si votre instance ServiceNow exécute Kingston ou une version ultérieure, vous devez demander et activer la version Module d'extension Software Asset Management Foundation à la place.

Un programme solide de gestion des actifs logiciels (SAM) peut aider une entreprise à réduire les coûts de logiciels, à améliorer la conformité et à simplifier ou développer des processus pour les demandes de logiciels des employés. Les programmes SAM peuvent également aider à contrôler l'inventaire grâce à des bases de données précises, ce qui permet alors d'identifier les besoins logiciels d'entreprise, d'identifier les logiciels inutilisés qui peuvent être supprimés, ainsi que de réduire ou consolider le nombre de fournisseurs de logiciels utilisés.

Traduction automatique

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

Module de vue d'ensemble Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

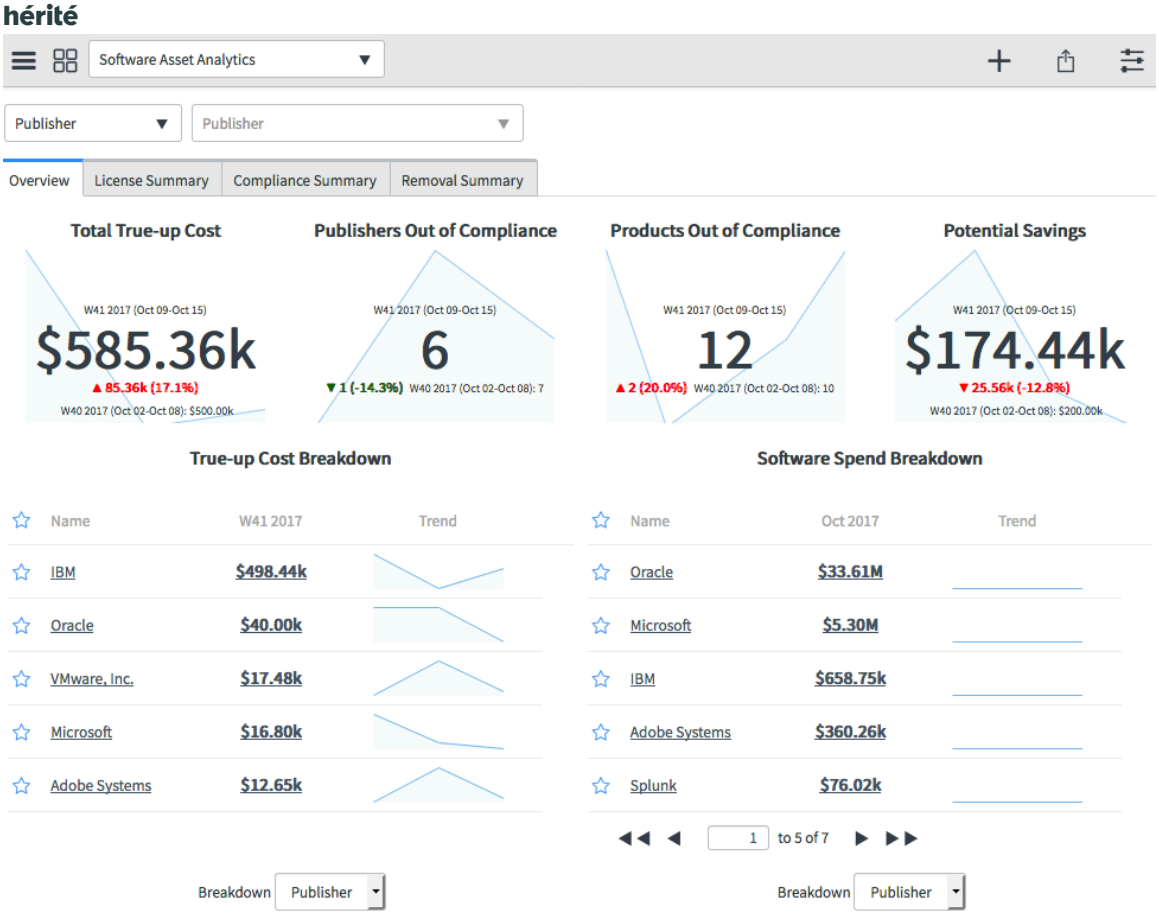
Le module de vue d'ensemble Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité est une page d'accueil qui affiche divers rapports de gestion des actifs logiciels.

Utiliser le module de vue d'ensemble Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Le module de vue d'ensemble est une page d'accueil qui affiche des graphiques et des diagrammes pour vous aider à gérer les actifs logiciels de l'entreprise.

Pour utiliser le module de vue d'ensemble du module d'extension hérité Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management), accédez à **Gestion des actifs logiciels** > **Vue d'ensemble**. Cliquez sur un élément dans un rapport pour afficher plus d'informations ou ajouter et déplacer des widgets au besoin.

Module de vue d'ensemble Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité



La vue d'ensemble affiche les types de conformité suivants :

- Conformité immédiate : nombre de licences à acheter afin d'être immédiatement en conformité. La conformité est basée sur le regroupement. Lorsque vous suivez les licences logicielles à un niveau élevé sans aucun regroupement, vous êtes plus susceptible d'être en conformité. Avec le regroupement, vous êtes plus susceptible d'être hors conformité. Par exemple, si vous procédez à un regroupement régional par emplacement, votre entreprise peut être conforme à l'échelle mondiale, mais non conforme à l'échelle régionale.
- Conformité planifiée : en fonction du nombre de licences que vous prévoyez d'allouer et du nombre de licences installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 graphiques présentent des statistiques importantes sur le logiciel suivi, y compris le logiciel qui a été autorisé mais qui n'est pas utilisé et le nombre total de licences non allouées.

Rôles Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérités

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité ajoute le rôle d'utilisateur suivant.

Rôles

Titre du rôle	Contient les noms de rôle	Description
sam	inventory_user category_manager contract_manager financial_mgmt_user	Peut créer, modifier, changer et gérer des licences logicielles.

Les utilisateurs disposant du rôle sam ou admin peuvent afficher la page de vue d'ensemble et actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports et autres widgets.

Installé avec Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Un certain nombre de tables, de propriétés, de rôles d'utilisateur, de script includes, de scripts clients, de stratégies d'interface utilisateur et de règles métier sont installés avec le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Remarque :
Des données de démonstration sont disponibles avec le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Tables

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité ajoute les tables suivantes.

Tables du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Table	Description
Définition du processeur [cmdb_processor_definition]	Décrit un ordinateur avec les attributs utilisés par IBM pour son modèle de gestion des licences PVU. S'ils sont tous identiques en termes d'attributs utilisés pour la gestion des licences PVU, une ligne peut être associée à un ou plusieurs ordinateurs détectés.
Mappage du processeur [sam_processor_mapping]	Code les informations spécifiées par la Table des unités de valeur du processeur par cœur IBM et est utilisé pour faire correspondre la définition du processeur d'un ordinateur à un coût PVU pour cet ordinateur. Chaque ligne de cette table représente un mappage entre un ensemble de processeurs et le coût PVU associé (par cœur).
Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Configure les options de comptage des licences pour les modèles logiciels.
Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Stocke les enregistrements des problèmes de conformité du compteur logiciel qui sont dus à des violations autres que celles d'installations dépassant les droits, tels 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.

Tables du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité (suite)

Table	Description
	• Nombre maximal de processeurs/d'utilisateurs dépassé, en fonction des limites du modèle. • Règles relatives aux droits maximaux ou minimaux non respectées, en fonction des limites du modèle. • Options installées sur un serveur dont la licence ne prend pas en charge les options (Oracle).
Détails du compteur logiciel [sam_sw_counter_detail]	Rapproche une installation ou une utilisation de logiciels avec son autorisation et sa licence logicielles correspondantes. La logique de comptage de logiciels génère et actualise automatiquement ces enregistrements.
Historique du compteur logiciel [sam_sw_counter_history]	Stocke des copies en lecture seule des enregistrements du compteur logiciel, que le système génère automatiquement chaque fois qu'un compteur logiciel termine le comptage des licences.
Résultat du compteur logiciel [sam_sw_counter_result]	Enregistre tous les résultats du compteur logiciel. Organise les résultats en fonction du champ Regroupement (tel que Société, Département ou Emplacement) sur l'enregistrement du compteur logiciel.
Résumé du compteur logiciel [sam_sw_counter_summary]	Regroupe tous les détails du compteur logiciel pour un état d'allocation donné, un groupe donné et un compteur logiciel donné. La logique de comptage de logiciels génère et actualise automatiquement ces enregistrements.
Modèle de détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Stocke une liste unique et définitive de tous les logiciels trouvés par un outil de détection.
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Associe les modèles de détection de logiciels et le matériel sur lequel ils sont installés.
Utilisation du logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Associe les modèles de détection de logiciels et le matériel qui utilise les modèles. ServiceNow Détection ne remplit pas la table Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage]. Utilisez un outil tiers pour ajouter des informations sur les actifs logiciels à la table Utilisation du logiciel.

Propriétés

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité ajoute les propriétés système suivantes.

Propriétés du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Nom	Description
sam.install_deletion_deadline	Définit le nombre de jours après lequel une installation de logiciel est supprimée si elle n'est pas détectée avec l'élément de configuration. Utilisez une valeur supérieure au nombre de jours entre des exécutions consécutives de détection.

Traduction automatique

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

Propriétés du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité (suite)

Nom	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Rôles d'utilisateur

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels hérité (com.snc.software_asset_management) ajoute les rôles d'utilisateur suivants.

Rôles d'utilisateur du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Rôle	Contient des rôles	Description
sam	inventory_user contract_manager category_manager financial_mgmt_user	Peut créer, modifier, changer et gérer des licences logicielles. Peut modifier le champ du modèle logiciel sur un modèle de détection. Peut approuver un modèle. Dispose du contrôle complet de Version héritée du Module d'extension de gestion des actifs logiciels. Contrôle le pack de processus IBM PVU hérité, s'il est activé.

Script includes

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels hérité (com.snc.software_asset_management) ajoute les script includes suivants.

Scripts includes du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Nom	Description
DiscoveryModelMatcher	Associe un modèle de détection à un modèle de produit logiciel.
ProcessorDefinitionsUtils	Contient des utilitaires pour la gestion de la table Définition du processeur [cmdb_processor_definition].
ProcesseurValueUnitsUtils	Contient une logique qui détermine le prix IBM PVU associé à un processeur donné. Génère également un événement lorsqu'un mappage de processeur n'est pas détecté.
SAMMigration	Déconseillé. Utilisé par la tâche de correction qui migre les données de gestion des licences logicielles vers le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.
SAMSuiteEngine	Contient des fonctionnalités de gestion de l'inférence de la suite dans les installations logicielles.
SAMUtil	Génère des modèles et des compteurs pour le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Traduction automatique

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

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité ajoute les scripts clients suivants.

Scripts clients du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Nom	Table	Description
Nettoyer le compteur	Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Assure l'intégrité entre les différentes options de comptage d'un compteur logiciel.
Désactiver la case de correspondance automatique	Modèle de détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Désactive la case de correspondance automatiquement lorsqu'un utilisateur modifie le modèle de logiciel.
Signaler si le compteur est en cours	Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Affiche un message si le compteur est en cours d'exécution.

Politiques d'interface utilisateur

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité ajoute les politiques d'interface utilisateur suivantes.

Politiques d'interface utilisateur du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Nom	Table	Description
Imposer des installations par licence	Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Rend le champ Installations par licence obligatoire lorsque le type de licence de compteur de logiciel est Par nombre d'utilisateurs.
Gérer les comptes personnalisés	Calcul de licence [sam_sw_licence_calculation]	Affiche les champs Type d'autorisation et Script d'évaluation lorsque l'option Compté par est définie sur Personnalisé.
Masquer les champs de condition	Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Masque le champ de condition d'utilisation du logiciel si la table de requêtes de calcul de licence est définie sur Installation de logiciel et masque le champ de condition d'installation du logiciel si la table de requêtes de calcul de licence est définie sur Utilisation de logiciel.
Masquer la table de requêtes	Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Masque le champ Table de requêtes sur le formulaire du compteur logiciel.

Règles métier

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité ajoute les règles métier suivantes.

Règles métier du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Nom	Table	Description
Affecter un processeur	Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Tente d'associer un processeur à une définition de processeur.

Traduction automatique

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

Règles métier du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité (suite)

Nom	Table	Description
Définir la clé principale	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Définit la clé principale de l'enregistrement du numéro de série sur la table [cmdb_sam_sw_install]. Si le numéro de série est vide, la règle en crée un en s'appuyant sur l'éditeur, le nom d'affichage, l'ID produit, la version et la révision.
Définir la clé principale	Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Crée la clé principale de l'enregistrement à partir de l'éditeur, du nom, de l'ID produit et du numéro de version sur la table [cmdb_sam_sw_usage].
Vérifier la suite logicielle	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Vérifie si l'installation logicielle actuelle fait partie d'une suite logicielle.
Vérifier l'omission de la suite	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Vérifie si l'installation logicielle actuelle doit être omise de toutes les suites.
Nettoyer le cache	Licence de logiciel [alm_license]	Supprime le cache du compteur de l'enregistrement de licence de logiciel lorsqu'une licence de logiciel est supprimée.
Nettoyer la normalisation du logiciel	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Supprime le modèle de détection si ce dernier est modifié et qu'il n'est pas utilisé par d'autres logiciels installés. Par défaut, cette règle n'est pas activée.
Effacer les enregistrements d'installation et d'utilisation	Résumé du compteur logiciel [sam_sw_counter_summary]	Supprime du cache tous les enregistrements d'installation et d'utilisation connexes lorsqu'un résumé du compteur logiciel est supprimé.
Effacer le marqueur normalisé	Utilisation du logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Efface le marqueur normalisé lors de certains changements de champ.
Effacer le marqueur normalisé	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Décoche la case is_normalized lorsqu'une valeur de champ est modifiée à partir d'une valeur normalisée.
Changement du nombre de Processeur/ Cœur	Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Décoche la case En cache des logiciels installés connexes lorsque le nombre de processeur ou le nombre de cœur change.
Créer une normalisation de logiciel	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Relie l'enregistrement au modèle de détection avec cette clé principale sur la table [cmdb_sam_sw_install] si la clé principale change. La règle métier crée un modèle de détection s'il n'y en a pas pour cette clé principale.
Créer une normalisation de logiciel	Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Relie l'enregistrement au modèle de détection avec cette clé principale sur la table [cmdb_sam_sw_usage] si la clé principale change. La règle métier crée un modèle de détection s'il n'y en a pas pour cette clé principale.
Supprimer les résultats de comptage mis en cache	Licence de logiciel [alm_license]	Marque les résultats du compteur logiciel qui doivent être recomptés lorsqu'un ou plusieurs champs d'une licence ont changé.

Traduction automatique

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

Règles métier du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité (suite)

Nom	Table	Description
		Ce script s'exécute après la modification d'un champ sur lequel un compteur peut être regroupé, tel que l'emplacement, le département, la société, le centre de coûts, la condition d'autorisation ou la condition d'assignation. Si un ou plusieurs de ces champs changent, le script définit le champ Nouveau décompte sur true pour tous les résultats de compteur correspondant à la valeur précédente. Lorsque le compteur s'exécute, les résultats dont le champ Nouveau décompte est défini sur true sont considérés comme des résultats non mis en cache et sont recomptés. Par exemple, si l'emplacement d'une licence affiche Amériques et qu'il est modifié en EMEA, les résultats mis en cache pour l'emplacement Amériques auront le champ Nouveau décompte sur true pour le prochain décompte.
Supprimer l'entrée de la ligne En cache	Autorisation de licence [alm_entitlement]	La suppression d'une autorisation : • Supprime tous les détails de compteur logiciel connexes. • Décoche la case En cache de l'installation logicielle connexe.
Supprimer le cache du compteur	Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Décoche la case En cache du compteur logiciel en cas de changement de regroupement, de type de licence, de contrat ou d'installations par licence dans un compteur logiciel. Ajout de champ obligatoire aux conditions.
Compteur de marqueur à retraiter	Mise à niveau de logiciel et versions antérieures [cmdb_m2m_downgrade_model]	Décoche la case En cache pour tous les compteurs logiciels associés si les valeurs de la mise à niveau parente ou de la version antérieure enfant sont modifiées ou supprimées.
Compteur de marqueur à retraiter	Suite logicielle [cmdb_m2m_suite_model]	Décoche la case En cache pour tous les compteurs logiciels associés si les valeurs de la suite parente ou de la suite enfant sont modifiées ou supprimées.
Invalider le cache d'installation du logiciel	Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Supprime du cache tous les enregistrements d'installation et d'utilisation faisant référence à un ordinateur lorsque le champ Processeur de l'ordinateur est modifié.
Limiter la métrique de licence	Licence [alm_license]	Limite les licences logicielles à une seule valeur métrique de licence.
Limiter les combinaisons	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Rejette les combinaisons métriques de licence du même type, telles que CAL (utilisateur) et CAL (appareils).

Traduction automatique

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

Règles métier du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité (suite)

Nom	Table	Description
métriques de licence		
Lien vers le modèle	Modèle Détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Détecte et définit le champ Modèle sur le modèle qui correspond le mieux à l'enregistrement lors de la création d'un modèle de détection de logiciels.
Installation de marque pour l'omission de la suite	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Recherche toutes les installations correspondantes et les marque pour l'omission de la suite.
Un seul et unique mappage par défaut	Mappage du processeur [sam_processor_mapping]	Assure un seul mappage par défaut en réinitialisant le marqueur de dernier recours des enregistrements modifiés et en le définissant sur false pour les nouveaux enregistrements.
Lancer la réinitialisation du cache	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Réinitialise l'installation de toute information de compteur lorsqu'elle est supprimée du cache.
Lancer la suppression des composants de la suite	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Met à jour tous les autres membres de la suite d'une installation si l'installation est supprimée.
Relier les définitions de processeur	Mappage du processeur [sam_processor_mapping]	Actualise les définitions du processeur lorsque le mappage du processeur change.
Reconstruire le cache	Modèle de détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Décoche le champ En cache du compteur logiciel si le modèle de logiciel associé est modifié sur l'enregistrement du modèle de détection logicielle.
Reconstruire la suite déduite et mise en cache	Modèle Détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Décoche le champ du marqueur mis en cache et de la suite déduite des enregistrements faisant référence à ce modèle de détection, lorsque le modèle correspondant change.
Supprimer le marqueur mis en cache	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Efface les détails du compteur logiciel mis en cache correspondant si une installation logicielle est supprimée ou si l'élément de configuration sur lequel il est installé change.
Supprimer le marqueur mis en cache	Utilisation du logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Efface les détails du compteur logiciel mis en cache correspondant si un enregistrement d'utilisation logicielle est supprimé ou si l'élément de configuration qui permet d'accéder au logiciel change.
Supprimer les caches du détail	Détails du compteur logiciel [sam_sw_counter_detail]	Décoche la case En cache sur les enregistrements d'autorisation, d'installation et d'utilisation connexes s'ils existent.
Réinitialiser les informations de compteur au changement de suite	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Supprime du cache les informations du compteur sur l'installation et les réinitialise si sa suite déduite change.

Traduction automatique

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

Règles métier du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité (suite)

Nom	Table	Description
Réinitialiser les installations par licence	Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Décochez les champs Installations par licence si le type de licence de compteur n'est pas défini sur Par utilisateur.
Récupérer le mappage PVU	Définition du processeur [cmdb_processor_definition]	Trouve un mappage de processeur correspondant d'après les informations de la définition du processeur.
SAM : processus de cœur	Global [global]	Non utilisé pour aucun traitement.
Définir le nom d'affichage	Résultat du compteur logiciel [sam_sw_counter_result]	Définit le nom d'affichage du résultat du compteur sur le nom du compteur avec le type de regroupement.
Définir des champs normalisés	Utilisation du logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Définit les champs normalisés sur Insertion pour être des copies des champs détectés.
Définir des champs normalisés	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Copie les valeurs données comme leurs valeurs normalisées lorsqu'une installation logicielle est insérée.
Synchroniser le package logiciel	Modèle de détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Crée une ligne dans la table Package pour refléter la ligne de la table de modèle de détection.
Mettre à jour le cache	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Met à jour tous les détails du compteur logiciel mis en cache correspondant si les mesures d'utilisation de cette installation changent.
Mettre à jour le cache	Utilisation du logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Met à jour tous les détails du compteur logiciel mis en cache correspondant si les mesures d'utilisation de cette utilisation de logiciel changent.

Références

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité ajoute les références suivantes.

Références du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Nom	Description
Définition de processeur	Si vous avez activé le pack de processus IBM PVU hérité après l'activation du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité, une référence à la définition du processeur est ajoutée à la table Matériel [cmdb_ci_hardware].

Processus de configuration du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Pour démarrer avec le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité, vous devez identifier et détecter le logiciel dont vous disposez, créer des modèles de logiciel, créer des enregistrements de licence et configurer des compteurs logiciels.

Pour commencer avec le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité, 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.

- Identifiez le logiciel que votre organisation possède à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
  - Utilisez Détection pour identifier le logiciel actuellement détenu et commencer à utiliser le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.
  - Identifiez le logiciel et ajoutez-le manuellement ou avec un outil tiers.
- Assurez-vous de la précision de la Base de données de gestion des configurations (CMDB).

  Nettoyez l'information dans la CMDB. Dans un premier temps, concentrez-vous sur vos 10 à 20 meilleurs fournisseurs de logiciels.

- Créez des modèles logiciels.

  Créez des modèles logiciels pour tous les logiciels que votre entreprise souhaite surveiller. Il est également possible d'importer les modèles logiciels d'une autre source, telle qu'une application Détection, un ensemble existant de données de licences logicielles ou une source tierce.

- Créez des enregistrements de licences logicielles.

  Créez des enregistrements de licences logicielles pour tous les logiciels que votre organisation possède. Ces informations peuvent également être basées sur des informations provenant d'une source d'achat ou importées sous forme de feuille de calcul.

- Configurez les compteurs logiciels.

  Configurez les compteurs logiciels pour afficher les niveaux de conformité logicielle de votre entreprise pour l'ensemble de vos logiciels.

Déterminer où le logiciel est installé à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Lors de l'utilisation du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité pour déterminer où votre logiciel est installé, gardez à l'esprit les points suivants.

- L'instance logicielle ne contient plus les informations détectées. Les informations étaient auparavant envoyées vers la table Instance logicielle [cmdb_software_instance], mais elles sont maintenant envoyées vers la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]. La table ayant changé, vous devez modifier vos cartes de transformation pour diriger les informations vers la nouvelle table.
- Les modèles identifiés par un outil de détection sont liés aux modèles logiciels.
- Utilisez le regroupement pour obtenir des informations plus spécifiques à partir d'un compteur logiciel.
- Les installations logicielles relient un ordinateur à un modèle logiciel (via un modèle de détection).

Un outil de détection place les données qu'il obtient dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]. Toutes les informations peuvent être visualisées dans la liste des installations de logiciel et les formulaires d'installation de logiciel individuelle. Lorsqu'un enregistrement est créé, le système analyse la table de modèle Détection et identifie cinq points clés.

Traduction automatique

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

- Éditeur
- Nom d’affichage
- Identifiant de produit
- Version
- Révision

Rechercher un logiciel sur le réseau à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Après avoir utilisé un outil de détection, vous pouvez rechercher une liste définitive de tous les logiciels trouvés sur le réseau à l'aide du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
un utilisateur disposant du rôle Actif peut supprimer des installations de logiciel, mais cela n'est pas recommandé. À la place, archivez les informations d'installation de logiciels.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Détection** > **Modèles de détection**.
   Un administrateur logiciel peut, par exemple, regarder la liste et voir qu'Adobe Acrobat 9.0, 9.2, 9.3 et 9.5 ont été détectés. Ensuite, l'administrateur peut modifier les modèles de détection de logiciels de sorte que toutes les versions à point sont considérées comme la version 9.0 lors du rapprochement.
2. Cliquez sur un **Nom d'affichage** dans une ligne.
   Toutes les installations associées à un modèle de détection de logiciel individuel s'affichent.

Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Champs d'installation de logiciel

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom de l’installation du logiciel tel qu’il figure dans les listes d’enregistrements.
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Version	Version du logiciel.
Modèle Détection	Modèle de détection de logiciel représentant le logiciel installé.
Identifiant de produit	Numéro créé par l'éditeur pour identifier le logiciel.
Emplacement d’installation	Chemin d’accès de l’emplacement d’installation du logiciel.
Date d’installation	Date à laquelle le logiciel a été installé.
Révision	Révision du logiciel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Clé d’instance	Informations d'identification chiffrées pour l'installation du logiciel.
Installé sur	Matériel sur lequel le logiciel est installé.
Chaîne désinstaller	Identificateur utilisé pour désinstaller le logiciel.
Numéro de série ISO	Numéro ISO du logiciel.
Premier plan	Durée d’utilisation au premier plan du logiciel.
Arrière-plan	Durée d’utilisation en arrière-plan du logiciel.
Dernière analyse	Date et heure auxquelles le logiciel a été détecté pour la dernière fois sur ce matériel.
Dernière utilisation	Date et heure auxquelles le logiciel a été utilisé pour la dernière fois sur ce matériel.
Compté par	Nom du résumé de compteur sur lequel l'installation est comptée.
Autorisation	Autorisation qui est associée à l'installation du logiciel.
Suite déduite	Suite logicielle déduite par les paramètres d'inférence.
Valorisation	Indique le nombre de droits dont dispose l'installation.
En cache	Si la case est cochée, l'installation de la licence a déjà été comptée.
Omettre des suites	Si la case est cochée, la licence est ignorée pour tout calcul de suite. Cette case est automatiquement cochée si, à l'installation, une possible autorisation du modèle logiciel exact est détectée pour cet élément de configuration.

Remarque :
les outils de détection tiers peuvent utiliser la normalisation de logiciel pour gérer de manière plus efficace la base de données d'installation de logiciel. La normalisation de logiciel vous permet de normaliser vos données d'installation de logiciel, telles que le nom de l'écran, l'éditeur, la révision et la version. Vous pouvez personnaliser le formulaire d'installation du logiciel pour inclure ces champs de normalisation. Pour plus d’informations, voir Personnaliser un formulaire .

Analyser les installations de logiciel avec le planificateur système

Le module d’extension hérité Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) ajoute une tâche planifiée pour l’analyse des installations de logiciel nommée **Compteurs de licence SAM** dans **Planificateur système** > **Tâches planifiées**.

La tâche **Compteurs de licence SAM** a lieu à 2h00 (heure locale) tous les matins. La tâche interroge la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] et capture toutes les installations qui n'ont pas été analysées au cours des 7 derniers jours.

Licences de logiciels dans le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les licences de logiciels sont basées sur des modèles définis via le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Vous pouvez créer des modèles pour organiser les licences de logiciels de la manière la plus appropriée pour votre entreprise. Les méthodes courantes de définition des modèles et des licences s'effectuent notamment Par département ou Par région.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 licences peuvent être associées à un contrat. Pour plus d'informations, voir l'application Gestion des contrats.

Types de gestion des licences

Les types de licences suivants sont disponibles dans le module d'extension hérité Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) :

- Par processeur
  - Par cœurs de processeur
  - Par nombre de processeurs
- Par nombre de points : par installation - IBM PVU
- Par utilisateur
  - Nombre d'installations pour chaque utilisateur
  - Pour chaque utilisateur nommé
- Par utilisation
  - Utilisation (processeur)
  - Utilisation (utilisateur)
- Par station de travail : par station de travail

Modèles de licences pris en charge

Modèle	Description
Individuel	Donné aux individus.
En bloc alloué	Alloué aux utilisateurs disposant d'autorisations.
En bloc non alloué	Donné aux utilisateurs dont les détails, tels que la personne qui possède une licence ou l'emplacement de la licence, ne sont pas suivis.

Gérer les licences avec le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels hérité (com.snc.software_asset_management) permet aux gestionnaires des actifs de suivre et d'organiser le nombre de licences disponibles pour l'entreprise.

Les licences de logiciel s'appuient sur des modèles que vous créez pour organiser les licences de logiciel de manière significative. Différents types de calcul de licence déterminent la façon dont le logiciel est compté.

Les licences de logiciel peuvent également être associées à un contrat qui permet à une entreprise de couvrir les licences de logiciel pour plusieurs actifs ou utilisateurs. Vous pouvez gérer et suivre les contrats de logiciel à l'aide de l'application Gestion des contrats.

Ajouter une licence de logiciel à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Vous pouvez ajouter une nouvelle licence de logiciel à l'aide du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champ	Description
Nom d'affichage	Lecture seule. Nom de la licence de logiciel. Créé automatiquement.
Catégorie de modèle	Catégorie de modèle pour la licence de logiciel. L'option **Licence de logiciel** est sélectionnée par défaut.
Modèle	Modèle logiciel de la licence à laquelle vous êtes associé. Par exemple, Microsoft Excel.
Droits	Nombre d'autorisations que cette licence doit accorder. Si un contrat d'entreprise est joint à la licence, le champ Droits ne s'affiche pas.
Général	
Balise d'actif	Numéro inscrit sur la balise de l'actif. La balise contient le numéro de série et le code à barres pour le suivi de la licence de logiciel.
État	État actuel de la licence de logiciel, tel que **Sur commande** ou **En cours d'utilisation**.
Affecté à	Utilisateur actuellement affecté à cette licence de logiciel.
Gérée par	Utilisateur ou département qui gère la licence de logiciel. Peut être différent du propriétaire. Par exemple, un utilisateur spécifié peut posséder une licence de logiciel, mais le département informatique la gère.
Propriété de	Utilisateur ou département ayant la propriété financière de la licence de logiciel. Peut être différent du gestionnaire.
Parent	Actif parent de la licence de logiciel, le cas échéant. Par exemple, l'actif parent du logiciel Microsoft Word est souvent la suite Microsoft Office.
Classe	[Lecture seule] Créée automatiquement en tant que licence de logiciel.
Métrique de licence	[Facultatif] Une mesure unique d'après laquelle la licence de logiciel est comptée.
Numéro de série	Numéro unique attribué pour identification.
Sous-état	Plus de détails sur l'étape de la licence de logiciel. Les paramètres de sous-état disponibles dépendent de l'**État** sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez l'état **Hors service**, les options de sous-état disponibles sont **Détruite**, **Vendue**, **Donnée** et **Crédit fournisseur**.
Emplacement	Lieu où la licence sera utilisée. Par exemple, un site, un pays ou une région spécifique.
Département	Département de la personne **affectée à** cette licence de logiciel.
Société	Société qui a créé le logiciel.
Affectée	Date d'affectation de la licence de logiciel.
Installée	Date à laquelle la licence de logiciel a été installée.
Commentaires	Informations sur la licence de logiciel qu'il serait utile à d'autres de connaître.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les champs des sections **Financière** et **Contrats** du formulaire, voir Créer des actifs.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer et gérer une licence d'entreprise à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les licences d'entreprise s'adressent généralement aux gros clients et offrent une certaine flexibilité, un tarif de remise convenu et un mécanisme de simplification de l'administration.

Avant de commencer
Rôle requis : contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez l'application Contract Management pour définir une licence de logiciel en tant qu'entreprise ou une licence d'abonnement pour le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contrat** > **Licences de logiciels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez un **Type de licence** d'**Entreprise**.
4. Renseignez tous les champs restants que vous pouvez sur le formulaire de contrat, puis cliquez sur **Envoyer**.
5. Rouvrez le contrat.
6. Dans la liste connexe des actifs couverts, cliquez sur **Nouveau**.
7. Dans **Actif**, sélectionnez le logiciel couvert par le contrat.
8. Dans **Date d'ajout**, sélectionnez la date à laquelle la licence de logiciel a été ajoutée au contrat. Il peut s'agir d'une date passée, présente ou future.
9. **Facultatif :** Dans **Date de suppression**, sélectionnez la date à laquelle l'actif a été, ou sera, retiré du contrat.
10. Cliquez sur **Envoyer**.
11. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
12. Cliquez sur le logiciel que vous avez spécifié.
13. Cliquez sur **Compter les licences**.

Les licences sont répertoriées sous **Résultats du compteur logiciel**. Les licences s'affichent avec le chiffre 0, mais vous n'êtes pas hors conformité car vous disposez d'une licence d'entreprise avec un contrat d'entreprise. Une fois qu'un contrat d'entreprise est associé à un logiciel, tous les utilisateurs reçoivent les autorisations lorsque les licences sont comptées.

Remarque :
dans la liste des licences de logiciel, les licences d'entreprise s'affichent avec le chiffre **0** dans la colonne **Droits**. Le concept de droits n'est pas utilisé avec les licences d'entreprise.

Traduction automatique

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

Créer et gérer une licence d'abonnement à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Utilisez le module d’extension hérité Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) pour créer des licences d’abonnement et gérer les informations au fur et à mesure qu’elles changent.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contrat** > **Contrats** > **Licences de logiciels** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Sélectionnez **Abonnement** dans la liste **Type d’accord** .
3. Remplissez le formulaire du **Contrat**, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Dans la liste connexe des **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans **Actif**, sélectionnez le logiciel couvert par le contrat.
6. Dans **Date d'ajout**, sélectionnez la date à laquelle la licence de logiciel a été ajoutée au contrat. Il peut s'agir d'une date passée, présente ou future.
7. **Facultatif :** Dans **Date de suppression**, sélectionnez la date à laquelle l'actif a été, ou sera, retiré du contrat.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
10. Cliquez sur le logiciel spécifié à l’étape 5.
11. Cliquez sur **Compter les licences**. Les licences sont répertoriées sous **Résultats du compteur logiciel**.

Autorisations de licence logicielle pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les autorisations logicielles vous permettent de définir les personnes ou les machines auxquelles une licence de logiciel spécifique achetée est affectée.

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires des actifs allouent une licence pour permettre à un utilisateur ou à une machine d'utiliser la licence. Par exemple, une entreprise achète une licence de logiciel pour 100 autorisations. L'autorisation logicielle spécifie les 100 employés ou machines qui reçoivent légitimement une affectation de licence. Si l'outil ServiceNow Détection détecte que le logiciel est installé sur 200 machines, le gestionnaire des actifs peut identifier les employés ou les ordinateurs qui disposent d'un logiciel installé sans licence. Le gestionnaire des actifs peut demander aux utilisateurs de supprimer le logiciel de leurs ordinateurs.

Les règles intégrées empêchent d'autoriser plus de licences que ce qui a été acheté. Les autorisations de licence utilisent des balises d'actif de licence de logiciel spécifiques. En plus de la balise d'actif obligatoire, il est possible d'attribuer une personne individuelle et un élément de configuration spécifique.

Les avantages de l'utilisation des autorisations logicielles comprennent ce qui suit.

Traduction automatique

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

- Si l'autorisation de licence globale est dépassée, le gestionnaire des actifs peut rapidement résoudre le problème et revenir au statut de conformité en supprimant le logiciel non autorisé ou en commandant des licences supplémentaires.
- Si l'autorisation de licence n'est pas utilisée complètement, le gestionnaire des actifs peut répondre en abaissant le nombre de licences achetées à l'avenir.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Logiciel** > **Autorisations de licence d'actif** et créer un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom utilisé dans les listes d'enregistrement.
Alloué à	L'élément de configuration consommant le jeton de licence.
Licence de	Licence accordant ce jeton.
En cache	Marqueur interne défini et utilisé par la logique des compteurs logiciels.

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une autorisation pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Vous créez des autorisations logicielles pour les CI et les utilisateurs à partir du même formulaire d'autorisation de licence.

Avant de commencer
Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer ces autorisations depuis l'application Gestion des actifs. Accédez à l'un de ces endroits et cliquez sur **Nouveau** :

- **Actif** > **Logiciel** > **Autorisations de licence d'actif**
- **Actif** > **Logiciel** > **Autorisations de licence utilisateur**

Procédure

1. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
2. Cliquez sur une **balise d'actif**.
3. Cliquez sur **Ajouter une autorisation** et remplissez le formulaire d'autorisation de licence en utilisant les champs de la table.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

   La vue revient au formulaire de licence de logiciel.
5. **Facultatif :** Définissez une condition dans la section **Conditions allouées**.

   (Optional) Les éléments de configuration attribués à cette licence doivent répondre aux conditions spécifiées. Par exemple, vous pouvez définir une condition qui attribue cette licence de logiciel aux CI dans un certain département seulement.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Autorisation de licence

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom utilisé dans les listes d'enregistrement.
Affecté à	Utilisateur du jeton d’autorisation.
Alloué à	L'élément de configuration consommant le jeton de licence.
Licence de	Licence accordant ce jeton.
En cache	Marqueur interne défini et utilisé par les compteurs logiciels.

Créer une autorisation de licence utilisateur de logiciel pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Vous pouvez autoriser un utilisateur à utiliser l'une de vos licences de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Logiciel** > **Autorisations de licence utilisateur** et créer un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Champ	Description
Nom d’affichage	Lecture seule. Nom utilisé dans les listes d'enregistrement.
Affecté à	Utilisateur du jeton d’autorisation.
Licence de	Licence accordant ce jeton.
En cache	Lecture seule. Marqueur interne défini et utilisé par la logique des compteurs logiciels.

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Accorder une licence à un élément de configuration à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Utilisez le module d'extension Gestion des actifs logiciels hérité (com.snc.software_asset_management) pour accorder une licence à un élément de configuration, tel qu'un ordinateur ou un serveur, ou un emplacement, tel qu'une ville ou un bâtiment.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
2. Cliquez sur une **balise d'actif**, ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle licence de logiciel.
3. Dans la liste connexe des **Autorisations d'actif**, effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

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

- Double-cliquez sur **Alloué à** pour accorder la licence à un élément de configuration spécifique, tel qu'un ordinateur ou un serveur.
- Double-cliquez sur **Emplacement** pour accorder la licence à un emplacement spécifique, tel qu'une ville ou un bâtiment.

4. **Facultatif :** Définissez les **Conditions allouées** sur les éléments de configuration étant donné que cette licence doit répondre aux conditions spécifiées.

   Example
   Par exemple, seuls les éléments de configuration d'un certain département peuvent se voir allouer cette licence de logiciel.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Accorder une licence à un utilisateur ou à un emplacement à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Utilisez le module d'extension Gestion des actifs logiciels hérité (com.snc.software_asset_management) pour accorder une licence à un utilisateur individuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
2. Cliquez sur une **balise d'actif**, ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle licence de logiciel.
3. Dans la liste connexe des **Autorisations d'utilisateur**, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Double-cliquez sur **Affectée à** pour accorder la licence à un utilisateur spécifique.
   - Double-cliquez sur **Emplacement** pour accorder la licence à un emplacement spécifique, tel qu'une ville ou un bâtiment.
4. **Facultatif :** Définissez la condition **Affectée à** pour exiger que chaque utilisateur qui s'est vu accorder cette licence réponde aux conditions spécifiées.

   Example
   Seules les personnes d'une certaine région peuvent se voir attribuer cette licence de logiciel.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à niveau une licence et passer à une version antérieure à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Le concept de mise à niveau et de passage à une version antérieure des licences est intégré au module d'extension Gestion des actifs logiciels hérité (com.snc.software_asset_management).

Ce concept est utile lors du rapprochement des licences. Le passage à une version de licence antérieure consiste à acheter une licence, mais à utiliser une version antérieure. La mise à niveau d'une licence signifie qu'aucune version plus récente de licence n'est achetée, mais que vous êtes autorisé à utiliser la version la plus récente. Le passage à une version antérieure est plus fréquent que la mise à niveau.

Toute version définie comme une version antérieure enfant exempte d'autorisation et de licence peut être comptée comme une installation du parent de mise à niveau. Cette méthode vous permet d'éviter d'avoir à désinstaller des versions de logiciels sans licence qui sont en cours d'exécution dans votre environnement. Lorsque vous définissez 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.

version sans licence comme version antérieure enfant d'une version sous licence, le système crée un enregistrement de modèle logiciel pour la version sans licence avec un chemin de mise à niveau vers la version sous licence. Si vous supprimez la version antérieure enfant de l'enregistrement de la version sous licence, elle est automatiquement supprimée de l'enregistrement du modèle logiciel pour la version sans licence.

Remarque :
si la version antérieure enfant dispose soit d'une licence soit d'une autorisation, elle doit également avoir un compteur, qui compte toutes les installations de la version antérieure enfant par rapport à sa propre licence.

Par exemple, vous disposez de licences pour le modèle logiciel Microsoft Word 2010, mais pas de licence ou d'autorisation pour Word 2007. Détection détecte les installations de Word 2007 qui sont utilisées dans votre entreprise. Plutôt que de forcer les utilisateurs à désinstaller toutes les instances de cette version sans licence, vous décidez de compter les installations de Word 2007 par rapport à votre licence Word 2010. Pour ce faire, vous configurez Word 2007 comme un version antérieure enfant dans l'enregistrement du modèle logiciel Word 2010. Un enregistrement de modèle logiciel est automatiquement créé pour Word 2007 qui spécifie Word 2010 en tant que parent de mise à niveau.

Si une version logicielle possède une version antérieure enfant ou une version de mise à niveau pouvant être comptée par rapport au parent, le nombre d'installations comptées est limité au nombre d'autorisations disponibles du parent. Par exemple, Microsoft Word 2010 dispose d'une version antérieure de Word 2007. Les deux versions ont un compteur actif. Microsoft Word 2010 trouve toutes les copies autorisées de Word 2007, et met également hors conformité toute installation détectée par ce compteur de version antérieure jusqu'à ce que les autorisations d'installation de version antérieure disponibles soient utilisées. Toutefois, si Microsoft Word 2010 ne dispose que de 100 autorisations, le nombre maximal d'autorisations à retirer du compteur de version antérieure est égal à 100.

Vous pouvez définir les dates de début et de fin pour qu'un parent de mise à niveau de logiciel et une version antérieure enfant soient valides. Le compteur logiciel compte les licences de mise à niveau et les versions antérieures dans la plage des dates sélectionnées. Si le compteur logiciel s'exécute en dehors de la plage de dates, les licences de mise à niveau et les versions antérieures ne sont pas comptabilisées.

Remarque :
si un parent de mise à niveau ou une version antérieure enfant est défini(e) sur le modèle logiciel, il/elle s'applique à toutes les licences de ce modèle. Si il/elle est défini(e) sur la licence de logiciel, il/elle s'applique spécifiquement à cette licence.

Mettre à niveau une licence à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Utilisez le module d'extension Gestion des actifs logiciels hérité (com.snc.software_asset_management) pour mettre à niveau une licence de logiciel via l'une des deux méthodes : via un enregistrement de licence de logiciel ou via un enregistrement de modèle logiciel.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Suivez les étapes ci-dessous pour identifier un parent de mise à niveau à partir d'un enregistrement de licence de logiciel.

   a. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels** et sélectionnez une licence de logiciel.

   b. Cliquez sur l'onglet **Mise à niveau de logiciel et versions antérieures**, puis cliquez sur **Nouveau**.

   c. Complétez le formulaire.

   Formulaire de mise à niveau de logiciel et versions antérieures

Champ	Description
Licence	Nom et numéro d'actif de la licence de logiciel.
Passage à une version antérieure de l’enfant	Version inférieure de la licence de logiciel.
Mise à niveau du parent	Version supérieure de la licence de logiciel.
Date de démarrage	Date de démarrage de la mise à niveau.
Date de fin	Date de fin de la mise à niveau.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.
   La mise à niveau de logiciel s'affiche dans la section Mise à niveau de logiciel et versions antérieures.

   e. Cochez la case de mise à niveau de logiciel et cliquez sur **Mise à jour**.
   La licence de logiciel est mise à jour dans la liste des licences de logiciel.

2. Suivez les étapes ci-après pour identifier un parent de mise à niveau à partir d'un enregistrement de modèle logiciel.

   a. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Modèles logiciels**.

   b. Sélectionnez un modèle.

   c. Dans la section **Mise à niveau**, double-cliquez sous l'en-tête de la colonne **Parent de mise à niveau**.

   d. Sélectionnez un modèle logiciel dans la liste.

   e. Cliquez sur la coche verte, puis sur **Mise à jour**.
   Le formulaire du modèle logiciel est mis à jour.

Passer à une version antérieure d'une licence à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Utilisez le module d'extension hérité Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) pour passer à une version antérieure d'une licence de logiciel via l'une des deux méthodes : via un enregistrement de modèle logiciel ou via un enregistrement de licence de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Traduction automatique

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

Remarque :
une version antérieure enfant définie sur la licence de logiciel s'applique spécifiquement à cette licence. Si une version antérieure enfant est définie sur le modèle logiciel, elle s'applique à toutes les licences de ce modèle.

Procédure

1. Suivez les étapes ci-après pour passer à une version de licence antérieure à partir d'un enregistrement de modèle logiciel.
   a. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Modèles logiciels**.
   b. Sélectionnez un modèle.
   c. Dans la section **Passer à une version antérieure**, double-cliquez sous l'en-tête de la colonne **Version antérieure enfant**.
   d. Sélectionnez un modèle logiciel dans la liste.
   e. Cliquez sur la coche verte.
2. Suivez les étapes ci-après pour passer à une version de licence antérieure à partir d'un enregistrement de licence de logiciel.
   a. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
   b. Sélectionnez une licence.
   c. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Mises à niveau de logiciel et versions antérieures.
   d. Sélectionnez un modèle logiciel dans la liste.
   e. Sélectionnez les dates de **Début** et de **Fin**.
   f. Cliquez sur **Envoyer**.

Identifier une version antérieure enfant à partir d'un enregistrement de licence de logiciel à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Utilisez le module d'extension Gestion des actifs logiciels hérité (com.snc.software_asset_management) pour identifier une version antérieure enfant à partir d'un enregistrement de licence de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
2. Sélectionnez une licence.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Mises à niveau de logiciel et versions antérieures**.
4. Sélectionnez un modèle logiciel dans la liste.
5. Sélectionnez les dates de Début et de Fin.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
une version antérieure enfant définie sur la licence de logiciel s'applique spécifiquement à cette licence. Si une version antérieure enfant est définie sur le modèle logiciel, elle s'applique à toutes les licences de ce modèle.

Traduction automatique

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

Afficher une liste des licences de logiciel non allouées pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

La gestion des licences de logiciel nécessite de savoir quelles licences appartiennent à votre entreprise et lesquelles ne sont pas allouées.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez allouer des licences aux utilisateurs ou aux appareils. Si personne n'a besoin des licences non allouées, cela peut être noté afin d'acheter moins de licences à l'avenir.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif** > **Logiciel** > **Licences non allouées**.
2. Affichez la liste **Détails du compteur logiciel** (vue **Licence non allouée**).
   La colonne **Évaluation** répertorie le nombre de licences non allouées pour le modèle de logiciel donné.
3. Cliquez sur un nom dans la colonne **Modèle** pour obtenir des informations détaillées sur une licence spécifique.
   Affichez la liste du **Modèle de logiciel** dans la vue **Licence non allouée**.

Fusionner les licences de logiciel à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Si plusieurs licences de logiciel sont liées au même modèle, vous pouvez fusionner ces licences individuelles en une nouvelle licence consolidée avec la version héritée du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management).

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour être fusionnées, les licences individuelles doivent répondre aux exigences suivantes :

- Les licences ne peuvent pas déjà être fusionnées dans une autre licence consolidée.
- Les informations des champs suivants doivent correspondre pour chaque licence :
  - Modèle
  - Condition allouée
  - Condition affectée
  - Société
  - Emplacement
  - Département
  - Centre de coûts
  - État
- Les licences doivent avoir le même ensemble de mises à niveau de logiciels et de versions antérieures et le même ensemble d'actifs couverts. Pour vérifier ces informations, rendez-vous sur **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels** et sélectionnez une licence.

Traduction automatique

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

- Pour les mises à niveau et les versions antérieures, rendez-vous sur la liste connexe des **Mises à niveau de logiciel et versions antérieures**.
- Pour les actifs couverts, rendez-vous sur la liste incorporée des **Actifs couverts** dans la liste connexe Contrats.

Si une licence peut être fusionnée, l'option **Fusionner avec des licences similaires** apparaît sous **Liens connexes** dans le formulaire de licence de logiciel.

Pour fusionner une licence :

Procédure

1. Ouvrez une licence.
2. Cliquez sur le lien **Fusionner avec des licences similaires**.

   Une boîte de dialogue s'ouvre avec un message indiquant que le processus de fusion est irréversible et que les clés de licence ne sont pas fusionnées.
3. Cliquez sur **OK**.

   Toutes les licences admissibles, y compris la licence actuelle, sont fusionnées dans une nouvelle licence consolidée. Un message d'information s'affiche jusqu'à ce que l'utilisateur soit redirigé vers la licence nouvellement fusionnée.

   Toutes les licences admissibles sont fusionnées dans une nouvelle licence consolidée, à moins qu'elles ne puissent être associées à une licence consolidée existante. Si elles sont fusionnées dans une nouvelle licence consolidée, le champ **Balise d'actif** est effacé. Après la fusion, la licence fusionnée est marquée de la mention **Est le résultat de la fusion d'une licence** (champ = true) et le champ **Fusionnée dans** est réglé sur cette licence pour les licences consolidées.

   Remarque :
   les licences qui sont marquées comme fusionnées ne sont pas comptabilisées.

   Pour les licences consolidées :

   - Le nombre de droits est résumé dans un nouveau décompte.
   - Les autorisations d'actif et d'utilisateur sont transférées à la nouvelle licence.
   - Les lignes de dépenses et les actifs des cartes d'évaluation de contrats sont transférées à la nouvelle licence.
   - L'ensemble des mises à niveau de logiciel et des versions antérieures, ainsi que l'ensemble des actifs couverts, sont copiés sur la nouvelle licence.
   - Le coût de chaque licence individuelle est résumé dans la nouvelle licence dans la devise de base du système.
   - Un historique des licences consolidées et de leur emplacement est conservé.

Information associée

Gérer les licences avec le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Gérer les modèles logiciels à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité utilise des modèles logiciels pour gérer les licences, notamment dans les compteurs 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.

logiciels et les restrictions de licence, et pour suivre les licences de mise à niveau et de passage à une version antérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : sam ou model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des modèles logiciels pour tous les logiciels que votre entreprise souhaite surveiller. Les modèles logiciels peuvent également être importés d'une autre source telle que l'application Détection.

Remarque :
le logiciel ne crée pas d'éléments de configuration. Si l'outil de détection que vous utilisez prend en charge et trouve des informations ISO, des détails tels que l'ID ISO et le numéro de série ISO sont ajoutés au formulaire du modèle logiciel à des fins de conformité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Modèles logiciels**.
   Les utilisateurs disposant du rôle model_manager peuvent accéder à **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles logiciels**, mais ne peut pas administrer tous les aspects des modèles logiciels.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs des modèles logiciels

Champ	Description
Nom d'affichage	[Lecture seule] Nom du modèle. Une propriété système appelée `glide.cmdb_model.display_name.shorten` contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés. Les administrateurs peuvent configurer la propriété.
Fabricant	L'entreprise qui a élaboré le modèle.
Nom	Le nom du modèle attribué par le fabricant ou un nom abstrait spécifié par le gestionnaire du modèle, tel que Ordinateur portable Agent de terrain.
Édition	L'édition du modèle logiciel, tel que Professionnel.
Général	
Brève description	Une description courte du modèle.
Catégories de modèles	[Lecture seule] La catégorie à laquelle le modèle est affecté. Le système définit automatiquement la valeur sur **Licence de logiciel**. Ce champ est une liste Glide.
Stratégie de suivi des actifs	Le processus par lequel le modèle doit être suivi. Vous pouvez choisir entre : ○ **Laisser dans la catégorie** : le modèle est transparent et la classe d'actif est définie uniquement par la catégorie. ○ **Créer un actif consommable** : le modèle force la classe d'actifs à être consommable, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs. ○ **Ne pas créer d'actifs** : le modèle bloque l'instanciation de l'actif, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Méthode d’acquisition	La méthode d'achat du modèle. Les options sont **Les deux**, **Acheter** et **Louer**.
Coût	Le coût d'une seule unité du modèle.
Dépréciation	Le schéma de dépréciation du modèle.
Numéro de modèle	Le numéro de modèle spécifique attribué à l'élément par le fabricant.
Code barre	Numéro de code-barres attribué au modèle. Les codes-barres sont généralement attribués par le fabricant.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état actuel du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Certifié	L'option qui détermine si le modèle est approuvé pour une utilisation.
Commentaires	Informations sur le modèle qu’il serait utile à d’autres de connaître.
Licence	
Version	La version exacte du logiciel. Par exemple, Version 2.
Majeure	Le numéro de version majeure ISO du logiciel.
Mineure	Le numéro de version mineure ISO du logiciel.
Version	Le numéro de build du logiciel.
Catégorie de logiciel	Un nom de catégorie pour le regroupement de logiciels avec des caractéristiques similaires.
Licence simple ou multiple	Définit si ce modèle utilise une licence unique ou plusieurs licences.
Nombre maximum de sockets	Nombre maximum de sockets de processeur qu'un ordinateur doit avoir pour pouvoir installer le logiciel.
Type de licence	Le type de suivi de la licence. Par exemple, par nombre d'utilisateurs, par station de travail, par installation avec IBM PVU ou par processeurs Oracle. Si vous sélectionnez l'option **Par nombre d'utilisateurs**, vous pouvez créer un compteur logiciel et spécifier le nombre d'installations par licence.
État d’activation	L'état d'activation du modèle logiciel. Les options sont **Aucun** et **Activé**.
Identifiant ISO	Le numéro d’identification ISO unique du produit logiciel.
Numéro de série ISO	Le numéro de série émis par l’ISO pour le logiciel.
Modèle d’application	L'application associée à ce logiciel.
Droits	Le nombre de licences accordées à ce logiciel.
Nombre minimum d’utilisateurs	Le nombre minimum de licences d'utilisateur requises pour ce logiciel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nombre maximum d’utilisateurs	Le nombre maximum de licences d'utilisateur requises pour ce logiciel.
Composants de suite	
Pourcentage d’inférence	Le pourcentage de composants de suite devant être présents sur un système pour constituer une suite. Utilisé pour la gestion de la suite. Par exemple, la suite A se compose de 5 produits. Si le pourcentage d'inférence est défini sur 60 % et qu'un outil de détection trouve trois des produits sur le système, le logiciel est marqué comme pouvant faire l'objet d'un achat en tant que suite.
Composants	Le ou les produits enfants de la suite. Par exemple, Microsoft Word et Microsoft Excel sont des produits enfants de Microsoft Office.
Parents de suite	
Parents	Les suites parentes auxquelles le logiciel est affecté. Par exemple, la suite parente de plusieurs produits Microsoft courants est une version de Microsoft Office.
Mise à niveau	
Mises à niveau	Une licence de version alternative pour laquelle vous avez des droits. Par exemple, si vous achetez la version 4 d'un produit logiciel peu de temps avant la sortie de la version 5, votre licence version 4 peut inclure une mise à niveau gratuite vers la version 5 à sa sortie.
Installation de la version antérieure	
Installations de la version antérieure	Une licence de version alternative pour laquelle vous avez des droits. Par exemple, si vous achetez la version 4 d'un produit logiciel, votre licence de version 4 peut inclure des droits pour passer à la version 3.
Licences	
Licences de logiciels	Les licences de logiciels qui doivent être créées automatiquement à partir de ce modèle. **Remarque :** cette liste incorporée affiche tous les actifs créés à partir de ce modèle, qu'il s'agisse ou non de licences de logiciels, dans les versions antérieures à cette version.
Élément de catalogue	
Product Catalog	Les informations sur le modèle telles qu'elles apparaissent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.
Description	La description du modèle logiciel telle qu'elle figure dans le catalogue de produits.
Image	Une image du logo du logiciel.

Toutes les licences de logiciel que vous créez et affectez au nouveau modèle sont affichées dans la liste incorporée **Licences** du formulaire du modèle logiciel.

Créer et gérer des suites logicielles avec le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Le logiciel utilise le concept de suites au lieu de groupes.

Une suite logicielle est un groupe de logiciels connexes proposés en une seule unité. Par exemple, la suite Microsoft Office Professionnel propose des outils logiciels de productivité de bureau, tels que Powerpoint, Word, Excel, Outlook et Access. Vous pouvez utiliser le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité

Traduction automatique

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

pour créer des suites et y ajouter des composants afin de pouvoir compter avec précision les licences que possède votre entreprise.

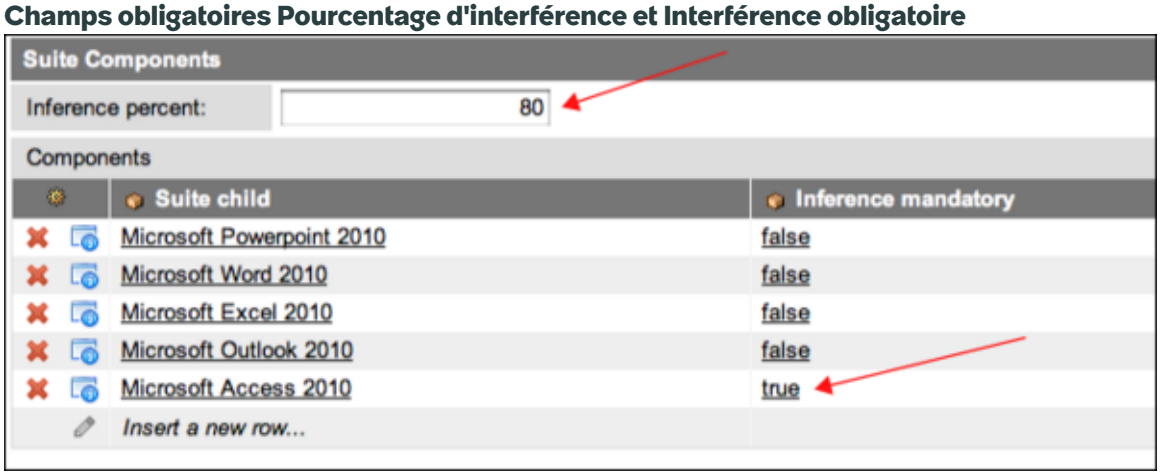
Pour n'importe quel modèle logiciel, vous avez la possibilité de spécifier si le modèle est une suite (parent) ou un composant (enfant). Un modèle logiciel peut être un composant de plusieurs suites. Par exemple, Microsoft Word est un composant de Microsoft Office Standard et Microsoft Office Professionnel. Bien que vous puissiez définir un modèle logiciel unique en tant que suite et composant, le logiciel n'est généralement pas vendu comme suites imbriquées.

Utilisez les options **Pourcentage d'inférence** et **Inférence obligatoire** pour un meilleur contrôle des suites.

- **Pourcentage d'inférence** : précise quel pourcentage de composants de la suite doit être installé pour que le logiciel soit identifié en tant que suite.
- **Inférence obligatoire** : impose l'installation d'un composant spécifique dans une suite pour en déduire que la suite est installée.

Par exemple, indiquez un **Pourcentage d'inférence** de 80 % et définissez l'option **Inférence obligatoire** sur **true** dans Microsoft Access. Ces paramètres indiquent que Microsoft Access doit être installé, ainsi que 3 autres produits sur 4 (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint et Microsoft Outlook) pour en déduire que Microsoft Office Professionnel est installé.

Champs obligatoires Pourcentage d'interférence et Interférence obligatoire



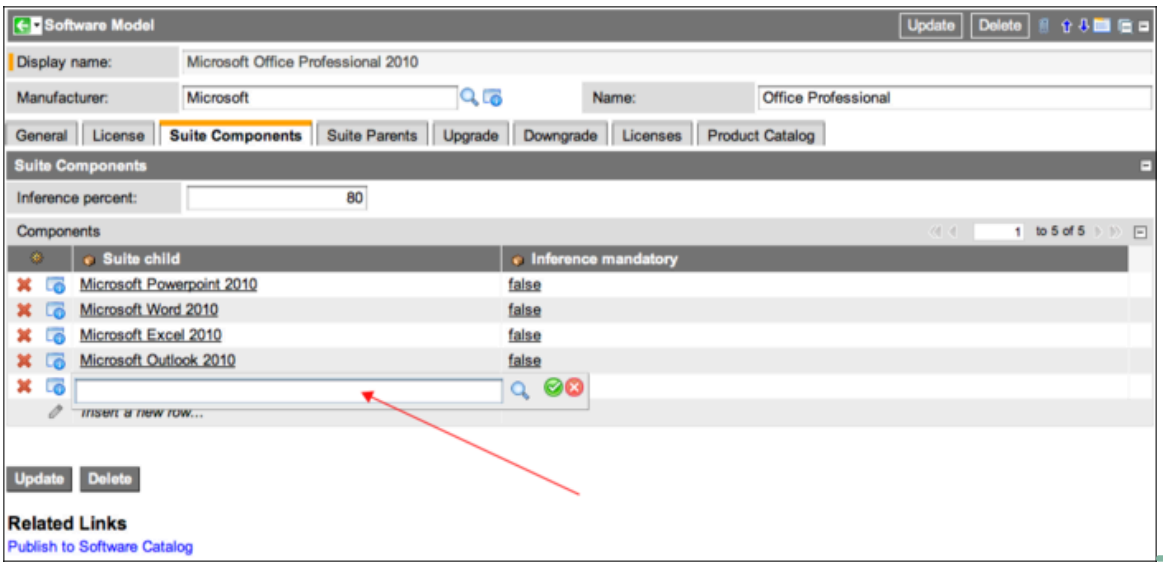
Pour que le nouveau modèle logiciel enregistre un enregistrement parent dans une suite, procédez comme suit :

1. Ouvrez un enregistrement de modèle logiciel.
2. Dans la section Composants de suite, double-cliquez sur une ligne vide sous **Enfant de suite**.

Traduction automatique

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

Enfant de suite

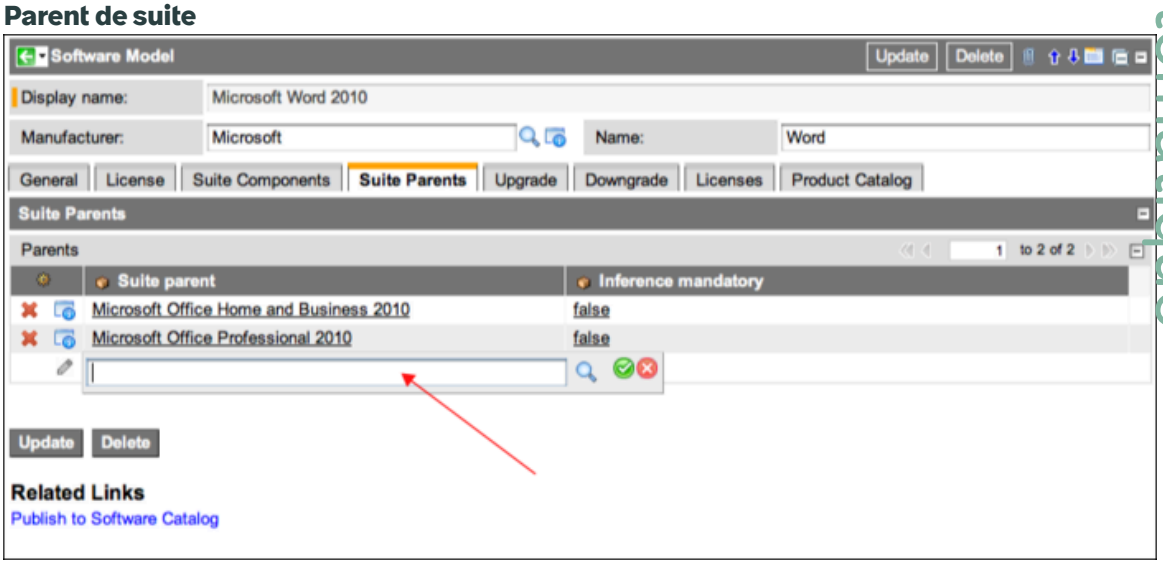


3. Ajoutez le logiciel à inclure dans la suite.
4. [Facultatif] Définissez l'option **Inférence obligatoire** sur **true** si le logiciel doit être installé pour compter le modèle en tant que suite.
5. Répétez l'opération au besoin.

Pour que le nouveau logiciel enregistre un élément enfant :

1. Ouvrez un enregistrement de modèle logiciel.
2. Dans la section Parents de suite, double-cliquez sur une ligne vide sous **Parent de suite**.

Parent de suite



3. Ajoutez la suite à laquelle ce modèle logiciel doit appartenir.

Traduction automatique

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

4. Répétez l'opération au besoin.

Remarque :
lorsqu'une modification est apportée à une suite, une tâche planifiée appelée `Calculate suites [Software Suite Model]` est créée. La tâche s'exécute instantanément, calcule toutes les suites, puis se supprime d'elle-même. Les calculs sont stockés dans la table cmdb_sam_sw_install sous la suite déduite.

Calculs de licences à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les calculs de licences de logiciel avec le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité permettent de compter le nombre de licences qui existent dans votre environnement réseau.

Les utilisateurs disposant du rôle sam peuvent compter les licences de logiciel à l'aide de plusieurs types de calcul de licence, tels que le comptage par nombre d'utilisateurs, par nombre de stations de travail, par nombre de processeurs, et autres. Par exemple, vous pouvez compter le nombre de licences Adobe Acrobat 9.0 en fonction du nombre d'utilisateurs qui ont installé le logiciel dans l'entreprise.

Calculer les licences de logiciel à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les calculs de logiciels utilisent des méthodes de calcul de licence pour déterminer comment les licences de logiciel sont comptabilisées dans votre entreprise.

Vous pouvez utiliser les types de licence par défaut fournis par le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité ou en créer de nouveaux. Pour afficher les types par défaut, accédez à **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Calculs de licence** et sélectionnez un type. Tous les champs des enregistrements par défaut sont en lecture seule.

Détails du calcul de licence

Champ	Description
Nom	Le nom du type de licence.
Table de requêtes	La table qui est utilisée pour les données. Les valeurs possibles sont Installation de logiciel et Utilisation de logiciel.
Compté par	La méthode de calcul utilisée par le Type de calcul de licence pour compter les licences de logiciel.

Types de calculs de licence pris en charge par le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les types de calcul de licence par défaut sont disponibles avec le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Ces types de licences ne peuvent pas être supprimés.

Traduction automatique

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

Types de calcul de licence

Catégorie	Type de licence
Par processeur	• **Par cœurs de processeur** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Le champ **Nombre de cœurs du processeur** de l'élément de configuration du matériel détermine le nombre de droits consommés par toute installation logicielle située sur l'élément de configuration. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel. • **Par nombre de processeurs** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Le champ **Nombre de processeurs** de l'élément de configuration du matériel détermine le nombre de droits consommés par toute installation logicielle située sur l'élément de configuration. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel.
Par nombre de points	**Pour chaque installation - IBM PVU** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Le nombre d'installations de chaque élément de configuration du matériel qui possède un logiciel IBM PVU est un calcul de point. Le type de processeur détermine le multiplicateur par cœur PVU d'après la table de mappage IBM PVU. Le nombre total de cœurs sur l'élément de configuration est multiplié avec ce multiplicateur par cœur pour déterminer le nombre de droits utilisés par une installation sur cet élément de configuration. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel. Ce type de licence est présent mais ne fonctionne pas tant que le Module d'extension de gestion des actifs logiciels Pack de processus IBM PVU n'est pas activé.
Par licence d'accès client (CAL)	• **CAL (appareil)** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. L'utilisation est comptée comme une seule installation pour chaque élément de configuration unique (appareil). Pour chaque installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. L'opération de comptage utilise la table Utilisation de logiciel [ast_usage]. • **CAL (Utilisateur)** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. L'utilisation est comptée comme une seule installation pour chaque utilisateur unique. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. L'opération de comptage utilise la table Utilisation de logiciel [ast_usage].

Traduction automatique

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

Types de calcul de licence (suite)

Catégorie	Type de licence
Par utilisateur	• **Nombre d'installations par utilisateur** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Il compte une installation lorsqu'une installation logicielle correspond aux modèles de détection qui sont mappés sur ce modèle logiciel pour tout matériel utilisé par un utilisateur. Le comptage s'effectue jusqu'au montant spécifié. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel. • **Par utilisateur nommé** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Il compte une installation lorsque au moins une installation logicielle correspond aux modèles de détection qui sont mappés sur ce modèle logiciel pour tout matériel utilisé par un utilisateur unique. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel. • **Aucune licence nécessaire (Utilisateur)** : le compteur additionne le nombre total d'utilisateurs de ce modèle. Il compte une installation lorsque au moins une installation logicielle correspond aux modèles de détection qui sont mappés sur ce modèle logiciel pour tout matériel utilisé par un utilisateur unique. Il s'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel. Ce type de licence est utilisé pour les installations logicielles où aucune licence n'est requise, comme les applications open source. Pour comparer les valeurs **Nombre d'installations par utilisateur** et **Par utilisateur nommé** : • Le **Nombre d'installations par utilisateur** compte le nombre d'installations que l'utilisateur possède et attribue le coût de licence basé sur les installations par licence. Par exemple, l'utilisateur A possède trois installations. Une seule licence est utilisée par chaque installation, pour un total de trois licences. • Pour le champ **Par utilisateur nommé**, il n'y a pas de limite d'installation pour un utilisateur particulier. Par exemple, l'utilisateur B, qui dispose de trois installations, n'a besoin que d'une seule licence pour les trois installations.
Par utilisation	• **Utilisation (Processeur)** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Le compteur examine toutes les données d'utilisation du logiciel mappées sur n'importe lequel des enregistrements du modèle de détection du modèle logiciel du compteur. Il compte une seule installation pour chaque élément de configuration unique. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'utilisation du logiciel. • **Utilisation (Utilisateur)** : le compteur additionne le total des droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Le compteur examine toutes les données d'utilisation du logiciel mappées 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.

Types de calcul de licence (suite)

Catégorie	Type de licence
	n'importe lequel des enregistrements du modèle de détection du modèle logiciel du compteur. Il compte une seule installation pour chaque utilisateur unique accessible à partir de l'élément de configuration du matériel. Pour cette installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'utilisation du logiciel.
Par station de travail	• **Par station de travail** : le compteur additionne le nombre total de droits de licence pour tous les enregistrements de licence de logiciel de ce modèle. Il compte une installation lorsque au moins une installation logicielle sur un élément de configuration de matériel correspond aux modèles de détection qui sont mappés sur ce modèle logiciel. Pour chaque installation, le compteur vérifie que l'enregistrement de l'autorisation est valide sur tous les enregistrements de licence de logiciel. S'applique aux données d'installation logicielle et aux éléments de configuration du matériel. • **Aucune licence nécessaire (Station de travail)** : ce type de licence est utilisé pour les installations logicielles où aucune licence n'est requise, comme les applications open source.
Par installation Oracle	• **Utilisateur Oracle nommé** : schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre d'utilisateurs uniques. • **Utilisateur Oracle Plus nommé** : schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre d'utilisateurs et de comptes uniques. • **Processeur Oracle** : schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre de processeurs sur un serveur. Cette catégorie et ses types de licences sont disponibles lorsque le pack de processus Oracle est activé.

Créer un type de licence personnalisé pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les types de licences personnalisés dans le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité vous permettent de créer un type de licence avec des conditions spéciales.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un script personnalisé peut fournir des informations détaillées sur le nombre de droits consommés par une installation ou une utilisation de logiciel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Calculs de licence**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

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

Nouveaux calculs de licence

Champ	Description
Nom	Nom du type de licence de logiciel.
Table de requêtes	La valeur qui est utilisée pour les requêtes. Il peut s'agir de la valeur **Installation logicielle** pour compter le nombre d'installations, ou de la valeur **Utilisation logicielle** pour compter le nombre de fois que le logiciel est utilisé.
Compté par	La méthode de calcul utilisée par le type de licence pour compter les licences de logiciel. Assurez-vous que cette valeur est définie sur **Personnalisé** pour créer un nouveau type de calcul.
Type d'autorisation	Le type d'autorisation de la licence, soit **Station de travail** ou **Utilisateur**. Ce champ n'est disponible que lorsque le champ **Compter par** est réglé sur **Personnalisé**.
Script	Le script utilisé pour les types de licence personnalisés. Ce champ n'est disponible que lorsque le champ **Compter par** est réglé sur **Personnalisé**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un type de licence personnalisé pour le type de licence du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Par défaut, le champ **Script** du formulaire de calcul de licence de logiciel dans le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité contient des informations sur les variables disponibles et un script d'exemple.

Vous pouvez utiliser l'exemple comme base du script personnalisé ou remplacer entièrement l'exemple.

Vous pouvez utiliser les variables suivantes dans le script personnalisé.

Variables de script personnalisées

Variable	Description
`found`	Contient un GlideRecord de l'enregistrement de l'installation ou de l'utilisation du logiciel qui est en cours d'évaluation.
`workstation`	Contient un GlideRecord de la station de travail référencée par l'enregistrement trouvé.
`user`	Contient un GlideRecord de l'utilisateur référencé par l'enregistrement trouvé. Peut être null si aucun utilisateur n'est affecté.
`counter_id`	Contient le sys_id du compteur exécutant le script.
`query_table`	Identifie la table actuellement interrogée, que ce soit Installation de logiciel ou Utilisation de logiciel.
`valuation`	Identifie la valeur des droits qui est attribuée à cet enregistrement d'installation ou d'utilisation de logiciel.

Les fonctions suivantes sont disponibles dans le cadre du script include `SAMUtil` et peuvent être utilisées dans les scripts personnalisés.

Remarque :
toutes ces fonctions utilisent et dépendent des variables mentionnées ci-dessus.

Traduction automatique

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

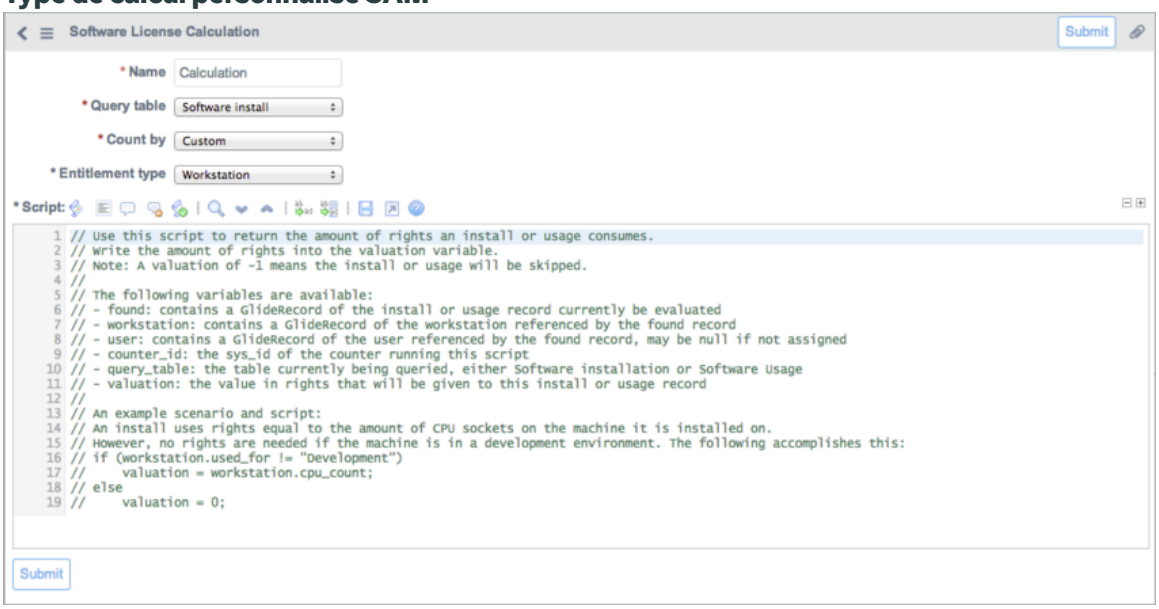
Fonctions de script personnalisé

Fonctions	Description
`getWorkstationInstallsOrUsages`	Renvoie une liste des autres installations sur la station de travail donnée.
`getUserInstallsOrUsages`	Renvoie une liste de toutes les autres installations appartenant à l'utilisateur.
`createCounterViolation`	Renvoie une violation de compteur pour le compteur actuel avec la raison donnée.

Exemple :

Le script suivant utilise le nombre de droits égal au nombre de sockets de processeur sur la machine sur laquelle le script est installé. La variable *`workstation`* est utilisée pour identifier toute station de travail qui se trouve dans l'environnement de développement. Si une telle station de travail est trouvée, le script attribue alors une *`valuation`* égale au nombre de sockets de processeur sur la machine. Sinon, si la station de travail ne se trouve pas dans l'environnement de développement, alors aucun droit n'est attribué.

Type de calcul personnalisé SAM



Modèles de détection de logiciels dans le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les modèles de détection de logiciels dans le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité peuvent aider à normaliser le logiciel que vous possédez en analysant et en classant les modèles pour réduire les doublons.

Les modèles de détection de logiciels sont sauvegardés dans la table Modèle de Détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model]. Une différence distincte existe entre les modèles logiciels et les modèles de détection de logiciels.

- Un modèle logiciel est une version ou une configuration spécifique du logiciel.
- Un modèle de détection est un modèle créé lorsque Détection s'exécute et identifie les logiciels.

Traduction automatique

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

Les modèles de détection de logiciels ne peuvent pas être créés manuellement. La plateforme ServiceNow utilise n'importe laquelle des combinaisons de champ suivantes pour associer le nouveau modèle de détection de logiciels à un modèle logiciel existant.

- **Nom d'affichage**, **Éditeur** et **Version**
- **Nom d'affichage** et **Version** si le champ **Éditeur** est vide
- **Nom d'affichage** uniquement si les champs **Éditeur** et **Version** sont vides

Lors de l'analyse des numéros de version, la plateforme ServiceNow recherche toujours une correspondance exacte en premier, mais arrondit au numéro de version majeure si aucune correspondance exacte n'est trouvée. Par exemple, si aucune correspondance n'est trouvée pour la version numéro 8.0.4, mais que la version 8.0 est trouvée, la version 8.0 est alors utilisée dans le champ **Modèle logiciel**.

Modifier un modèle de détection de logiciels dans le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Vous pouvez uniquement modifier le champ **Modèle logiciel** et la case **Approuvé** sur le formulaire Modèles de détection de logiciels du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

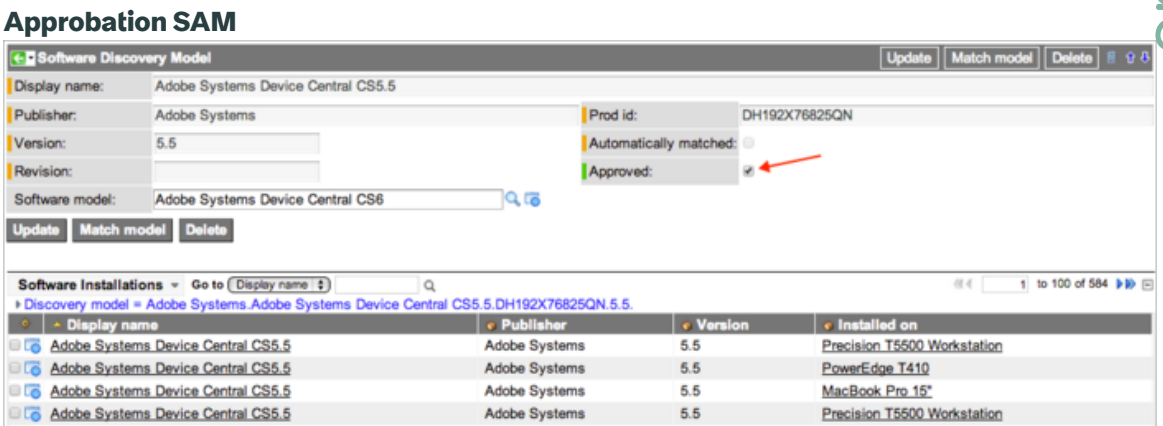
Si les informations ajoutées automatiquement dans le champ **Modèle logiciel** sont incorrectes, vous pouvez changer avec un modèle existant ou en créer un nouveau.

Aucun des enregistrements du modèle de détection de logiciels n'est approuvé lors de leur création. Vous devez les approuver manuellement après avoir vérifié qu'ils sont exacts ou normalisés. Si le modèle logiciel généré automatiquement est correct, approuvez le modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Modèles de détection**.
2. Cliquez sur une entrée dans la colonne **Éditeur**.
3. Sélectionnez **Approuvé**.

Approbation SAM



Traduction automatique

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

Établir une correspondance automatique avec un modèle existant à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

La fonction de mise en correspondance automatique du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité vous permet d'associer un modèle de détection de logiciels à un modèle logiciel existant.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Modèles de détection** et ouvrez un modèle.
2. Effacez le champ **Modèle logiciel**.
3. Cliquez sur une entrée dans la colonne **Éditeur**.
4. Cliquez sur **Modèle de correspondance**.
   Le système recherche la meilleure correspondance parmi les modèles existants. Si une correspondance est trouvée, le système ajoute automatiquement le nom au champ **Modèle logiciel** et coche la case **Correspondance automatique**. Si aucune correspondance n'est trouvée, le message **Aucune correspondance trouvée** s'affiche et deux liens connexes s'affichent, vous permettant de créer un nouveau modèle. Aucun changement ne se produit si le système a déjà établi une correspondance.
5. Si aucune correspondance n'est trouvée, créez un nouveau modèle.
   Si un modèle a déjà une correspondance, la fonction de correspondance automatique ne s'exécute pas.

   La fonction de correspondance automatique peut également être utilisée lorsque vous insérez un nouvel enregistrement de modèle de détection ou si vous modifiez et mettez à jour un modèle de détection existant. Si une mise en correspondance automatique est exécutée, les champs **Suite déduite** et **En cache** de toutes les installations et utilisations de logiciels qui font référence au modèle de détection seront effacés.

   Pour plus d'informations sur les enregistrements d'installation et d'utilisation de logiciels, voir Déterminer où le logiciel est installé.

Créer de nouveaux modèles à l'aide du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Si le modèle logiciel généré automatiquement n'est pas correct ou si le système ne trouve pas de correspondance parmi les modèles existants, vous pouvez créer un nouveau modèle à l'aide du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Modèles de détection** et ouvrez un modèle.
2. Effacez le champ **Modèle logiciel**.
3. Enregistrez l'enregistrement.
   Deux liens connexes s'affichent pour vous permettre de créer des modèles logiciels.
4. Pour créer un nouveau modèle, choisissez un de ces liens connexes, qui sont disponibles uniquement si aucun **Modèle logiciel** n'est spécifié.

Traduction automatique

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

- **Créer un modèle logiciel** : crée un nouveau modèle logiciel pour cet enregistrement si aucun modèle approprié n'existe déjà. Vous pouvez créer un nouveau modèle logiciel pour plusieurs enregistrements dans la vue de liste des modèles Détection. Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements, puis cliquez sur le lien dans la liste de choix **Actions**.
- **Créer un modèle et un compteur logiciel** : crée un nouveau modèle logiciel et un nouveau compteur logiciel pour cet enregistrement. Le système crée le modèle logiciel automatiquement en utilisant la valeur du champ **Nom d'affichage**, puis ouvre un nouveau formulaire de compteur logiciel. Dans la vue de liste du modèle Détection, vous pouvez sélectionner plusieurs enregistrements et choisir cette option dans la liste de choix **Actions**.

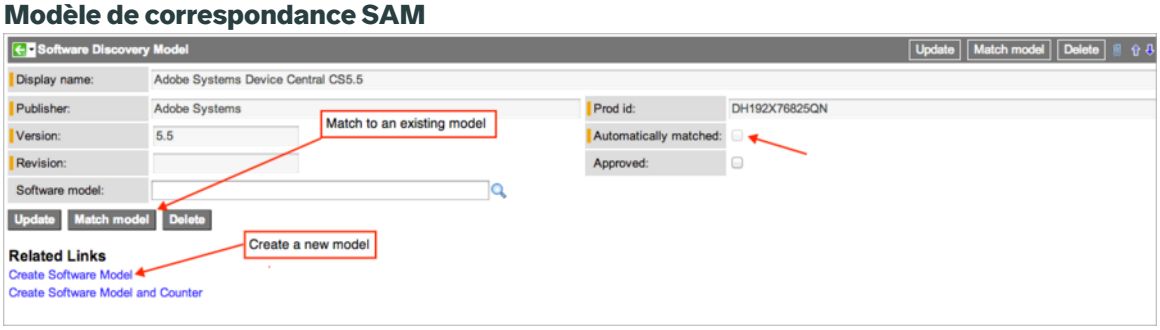
5. Complétez le formulaire.

Champs des modèles

Champ	Description
Nom d'affichage	[Lecture seule] Nom du modèle de détection tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements.
Éditeur	[Lecture seule] Éditeur du logiciel.
Version	[Lecture seule] Version spécifique du logiciel.
Révision	[Lecture seule] Numéro de révision du logiciel.
Modèle logiciel	Modèle de produit logiciel auquel le modèle de détection effectue le mappage. Cliquez sur l'icône de recherche de référence et utilisez la liste de recherche pour trouver le modèle logiciel à associer à ce modèle de détection de logiciels.
Identifiant de produit	[Lecture seule] Code d'identification de produit du logiciel, tel que rapporté par le processus de détection.
Correspondance automatique	[Lecture seule] Case à cocher qui indique si l'outil de détection a utilisé les champs **Nom d'affichage**, **Éditeur** et **Version** pour déterminer le **Modèle logiciel**.
Approuvé	Case à cocher qui indique si le mappage au modèle logiciel a été examiné et approuvé.
Niveau de fiabilité peu élevé	[Lecture seule] Case à cocher qui indique si le modèle logiciel automatiquement associé n'est pas une correspondance étroite. S'il est sélectionné, et qu'après vérification il s'avère qu'il s'agit du bon modèle logiciel, cliquez sur **Confirmer le mappage** pour faire correspondre le modèle de détection au modèle logiciel.

6. Sélectionnez **Approuvé**.

Modèle de correspondance SAM



7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Vérificateur de conformité de la licence de logiciel hérité

Le vérificateur de conformité de la licence de logiciel inclus dans le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité est un moyen rapide de voir si les licences de logiciel utilisées dans votre entreprise sont conformes en fonction du nombre de droits achetés et du nombre d'installations.

Par exemple, si un logiciel comporte 100 licences, le vérificateur de conformité de la licence de logiciel hérité peut indiquer si le logiciel a été installé plus de 100 fois. Le vérificateur de conformité hérité utilise les informations trouvées par un outil de détection tel que Détection, ou des technologies tierces, pour analyser le logiciel installé sur votre réseau.

Vérifier la conformité de votre licence de logiciel à l'aide du vérificateur de conformité de la licence de logiciel hérité

Vous pouvez vérifier la conformité de votre licence de logiciel à l'aide du vérificateur de conformité de la licence de logiciel inclus dans le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Système** > **Vérifier la conformité de licence**.
2. Cliquez sur **Continuer**.
   L'analyse du réseau de votre entreprise porte sur le nom, le modèle logiciel, les droits, les installations, le type de licence et l'état d'activation.
3. Affichez les résultats.
   La liste des compteurs logiciels est codée par des couleurs.
   - Vert - en conformité
   - Orange - environ 5 % hors conformité
   - Rouge - non conforme

Liste des compteurs logiciels

Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21

All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

Traduction automatique

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

Compteurs de rapprochement des licences de logiciels pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les compteurs logiciels pour le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité rapprochent les droits de logiciels des installations de logiciels pour vérifier la conformité.

Pour les gestionnaires des actifs, les compteurs logiciels répondent à la question suivante : le nombre d'installations que je possède est-il égal ou inférieur au nombre des droits achetés ? Les compteurs sont utiles pour les logiciels qui doivent être suivis ; certains logiciels n'ont parfois pas besoin d'être suivis de près. Les compteurs logiciels peuvent gérer les regroupements, tels que l'emplacement, la société, le département, le centre de coûts, la station de travail des autorisations et l'utilisateur des autorisations, ou les éléments non regroupés.

Outre les compteurs logiciels, le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité offre des compteurs d'utilisation qui suivent une licence basée sur l'utilisation par une station de travail ou un utilisateur.

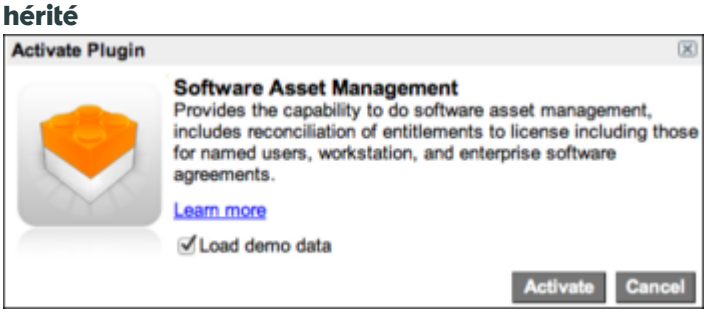
Le cache de compteur logiciel permet d'augmenter la vitesse de comptage des licences de logiciels. En présence d'un grand nombre d'enregistrements de licences de logiciels, le premier décompte de logiciels prend plusieurs minutes. Après le premier décompte, seuls les changements sont traités ; par conséquent la procédure est plus rapide.

Démarrer avec les compteurs logiciels pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Pour découvrir comment fonctionnent les compteurs logiciels, vous pouvez utiliser les données de démonstration fournies avec le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Chargez les données de démonstration sur une instance de non-production.

Données de démonstration du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité



À l'aide de ces données de démonstration, essayez certaines procédures de cette page, telles que Utilisation du compteur logiciel et Afficher les résultats d'un compteur d'utilisation.

Pour utiliser des compteurs logiciels avec vos propres informations, suivez les étapes du Processus de configuration du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité. ServiceNow Détection ne remplit pas la table Utilisation de logiciel (*cmdb_sam_sw_usage*). Utilisez un outil tiers tel que le gestionnaire de configuration centrale du système Microsoft pour ajouter des informations relatives aux actifs logiciels à la table Utilisation de logiciel.

Planifier un décompte logiciel pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Comment planifier un décompte logiciel pour le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La tâche planifiée des compteurs de licence SAM analyse votre instance à la recherche des installations de logiciels. La tâche des compteurs de licence SAM a lieu à 2h00 (heure locale) tous les matins. La tâche interroge la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] et capture toutes les installations qui n'ont pas été analysées au cours des 7 derniers jours. La tâche exécute une requête conjointe sur le matériel qui a été analysé au cours du dernier jour et sur les installations de logiciel qui n'ont pas été analysées au cours des 7 derniers jours.

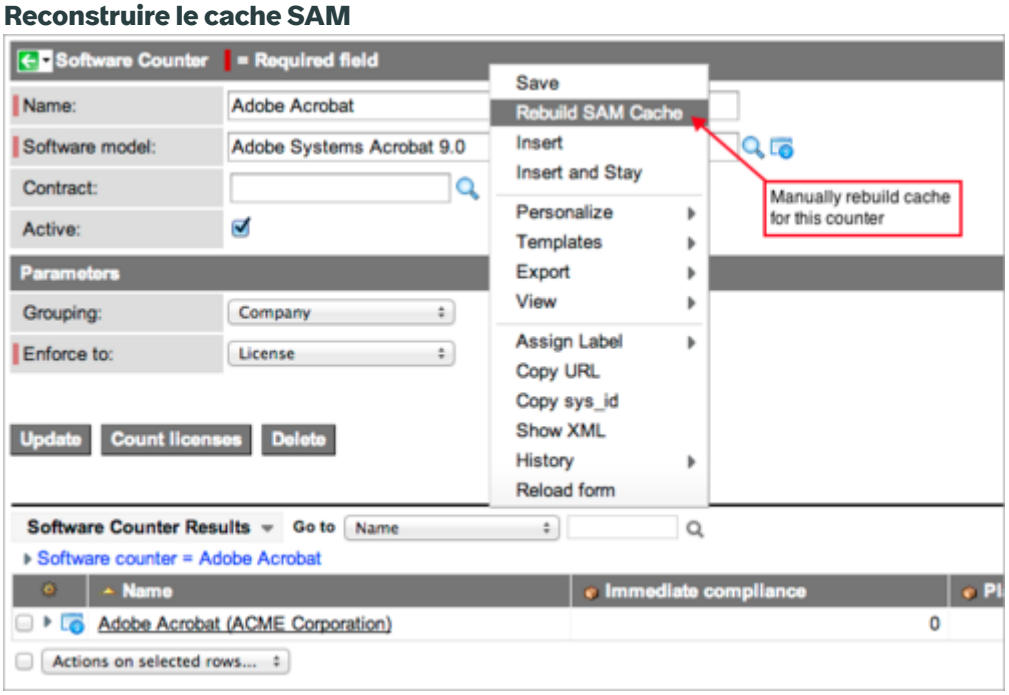
La tâche planifiée des compteurs de licence SAM exécute tous les compteurs logiciels à la fois.

Pour rafraîchir manuellement le cache d'un compteur spécifique :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Sélectionnez le compteur dont vous souhaitez rafraîchir le cache.
3. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête de l'enregistrement du compteur logiciel, puis sélectionnez **Reconstruire le cache SAM** dans le menu contextuel.

Reconstruire le cache SAM



Utiliser un compteur logiciel pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Utilisez un compteur logiciel pour le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité afin d'effectuer un décompte des licences d'une version spécifique du logiciel et de recevoir un récapitulatif ou des résultats détaillés.

Lorsqu'un compteur logiciel s'exécute pour la première fois, le traitement des enregistrements peut prendre plusieurs minutes. Les décomptes de licences sont mis en cache de sorte que lors des exécutions suivantes, le compteur ne traite que les enregistrements qui ont été modifiés, à la fois ceux de Détection ou les autorisations modifiées, ce qui rend la procédure plus rapide. Le formulaire du compteur logiciel contient

Traduction automatique

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

des cases à cocher pour permettre un décompte plus rapide grâce à l'utilisation de compteurs rapides. Pour plus d'informations sur l'utilisation des compteurs rapides, voir Configuration des compteurs rapides.

Utilisez un compteur logiciel pour compter les licences d'une version spécifique du logiciel et recevoir des résultats résumés ou détaillés. Par exemple, un gestionnaire des actifs peut examiner un résumé des informations pour découvrir quels départements ne sont pas en conformité. Ensuite, les gestionnaires de département peuvent examiner les informations détaillées pour déterminer les personnes ou les ordinateurs individuels qui ne sont pas en conformité.

Les compteurs logiciels renvoient des résultats par *Type de licence* :

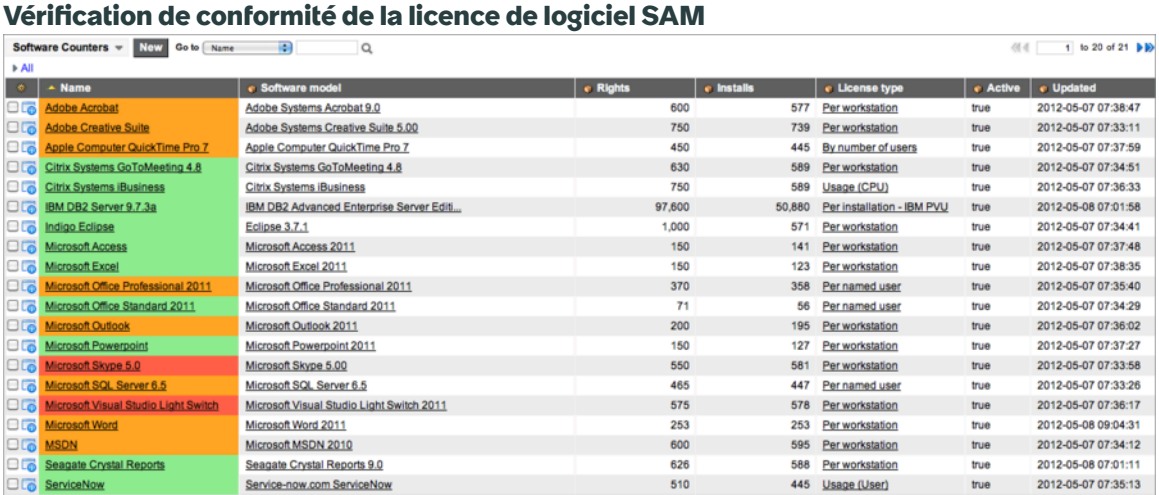
- *Autorisé, utilisé* : nombre de personnes à qui une licence a été allouée et qui ont installé le logiciel.
- *Autorisé, non utilisé* : nombre de personnes à qui une licence a été allouée mais qui n'ont pas installé le logiciel.
- *Non autorisé* : nombre de personnes utilisant une copie non autorisée du logiciel.
- *Non allouée* : nombre de licences non allouées.

Remarque :
pour plus d'informations sur la tâche planifiée qui exécute tous les compteurs chaque jour ou les étapes pour exécuter tous les compteurs manuellement, voir Planifier des décomptes logiciels.

La liste des compteurs logiciels est codée par des couleurs :

- Vert - en conformité
- Orange - environ 5 % hors conformité
- Rouge - non conforme

Vérification de conformité de la licence de logiciel SAM



Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows...
1 to 20 of 21

Créer un compteur logiciel pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Comment créer un compteur logiciel pour le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Traduction automatique

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

Selon le Type de licence que vous sélectionnez pour un compteur, plusieurs installations peuvent compter comme une seule licence, par exemple lors de l'utilisation du type de licence Par utilisateur. Ce concept de gestion des licences est parfois utilisé par les entreprises telles que Microsoft et Adobe. Il accorde aux utilisateurs le droit d'installer le logiciel sur plusieurs machines si ces utilisateurs ont déjà le droit d'installer le logiciel.

Remarque :
vous pouvez créer de nouveaux compteurs à partir des enregistrements de modèle Détection ou à partir de la vue de liste.

Pour gérer plusieurs versions de logiciels quand il s'agit de licence unique pour le modèle logiciel parent :

- Les modèles logiciels de version antérieure enfant sous licence et sous le modèle logiciel parent devraient tous être liés à un modèle logiciel parent unique.
- Les modèles logiciels de version antérieure enfant ne devraient avoir aucun compteur logiciel associé.
- Le compteur logiciel devrait être associé seulement au modèle logiciel parent sous licence, au risque d'obtenir des résultats erronés pour le compteur.

Pour créer un compteur logiciel :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de compteur logiciel (voir table).
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Rouvrez le nouveau compteur et cliquez sur **Compter les licences**.
6. Rechargez le formulaire pour afficher les résultats du compteur.

Formulaire de compteur logiciel

Champ	Description
Nom	[Obligatoire] Saisissez le nom du compteur logiciel tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements.
Modèle logiciel	[Obligatoire] Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez le modèle logiciel pour lequel le compteur vérifiera la conformité.
Contrat	Sélectionnez le contrat que vous voulez utiliser pour limiter la licence. Utilisé pour les licences d'entreprise et d'abonnement. Limite également la façon dont les compteurs récupèrent les licences pour le compteur donné. Si ce champ est vide, toutes les licences du modèle sont comptées.
Actif	Cochez la case pour que le planificateur exécute le compteur.
Droits acquis	[Lecture seule] Affiche un récapitulatif si un contrat est spécifié. Il s'agit de la somme totale des droits de licence fournis par toutes les licences pour le modèle logiciel (du compteur), dans le cadre du contrat spécifié. Si aucun contrat n'est spécifié, ce champ affiche un décompte de toutes les licences de ce modèle.
Droits utilisés	[Lecture seule] Affiche le nombre de droits utilisés par toutes les installations, qu'un contrat soit spécifié ou non.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Conformité immédiate	[Lecture seule] Affiche le nombre de droits supplémentaires nécessaires pour atteindre la conformité basée sur les installations.
Paramètres	
Regroupement	Sélectionnez le champ pour le regroupement des données : ○ Emplacement : regroupement d'après l'emplacement géographique défini dans l'enregistrement de licence. ○ Société : regroupement d'après la société définie dans l'enregistrement de licence. ○ Département : regroupement d'après le département défini dans l'enregistrement de licence. ○ Centre de coûts : regroupement d'après le centre de coûts défini dans l'enregistrement de licence. ○ Autorisation (Processeur) : regroupement d'après la condition définie dans le champ Condition allouée de l'enregistrement de licence. ○ Autorisation (Utilisateur) : regroupement d'après la condition définie dans le champ Condition affectée de l'enregistrement de licence. Les résultats du compteur logiciel affichent également les décomptes des licences qui ne correspondent pas au paramètre de regroupement.
Appliquer à	[Obligatoire] Sélectionnez le niveau d'adhésion à la licence : ○ Licence : compte toutes les autorisations existantes pour les installations ou utilisations que vous analysez, quel que soit le paramètre de groupement sélectionné. ○ Stricte : compte la licence et l'autorisation comme valides uniquement si la licence correspond également à la catégorie de regroupement. Par exemple, une licence est affectée à un emplacement spécifique, comme les Amériques. Lorsque l'application stricte est activée, l'utilisateur et la machine sur laquelle la licence est installée doivent faire partie du groupe Amériques. Si la personne et sa licence affectée au groupe Amériques déménagent au Royaume-Uni, la licence est toujours valide, mais l'application stricte indique que l'utilisateur n'est pas autorisé à utiliser cette licence. La licence sera comptabilisée comme valide, mais s'affichera également dans le récapitulatif comme n'étant pas autorisée.
Vérifier les autorisations	Cochez cette case pour afficher les détails de l'autorisation logicielle du compteur logiciel. Les résultats comprennent le nombre d'installations de tous types : non autorisées ; autorisées, utilisées ; autorisées, non utilisées ; et non allouées. Pour plus d'informations, voir Configuration des compteurs rapides.
Générer des détails	Cochez cette case pour générer les détails des enregistrements d'autorisation. Pour plus d'informations, voir Configuration des compteurs rapides.
Type de licence	[Obligatoire] Sélectionnez la méthode de décompte des licences. Par exemple, Par utilisateur nommé ou Par station de travail. Pour plus d'informations, voir Types de calcul de licence.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Installations par licence	Saisissez le nombre d'installations autorisées (une ou plusieurs) par licence pour chaque utilisateur si le type de licence est défini sur Par nombre d'utilisateurs. Vous pouvez autoriser plus de deux installations par licence. Pour tous les autres types de licence, ce champ est défini sur 1 installation par licence.
En cache	[Lecture seule] Indique si cette option est sélectionnée. Si elle est sélectionnée, seules les informations modifiées sont comptabilisées, ce qui réduit le temps nécessaire pour compter les licences.
Condition de licence	Précise la condition qu'une licence doit satisfaire pour être comptée.
Condition d'installation de logiciels	Précise la condition qu'un enregistrement d'installation doit satisfaire pour être compté. Ce champ s'affiche en fonction de la valeur du champ Type de licence.
Condition d'utilisation de logiciels	Précise la condition qu'un enregistrement d'utilisation doit satisfaire pour être compté. Ce champ s'affiche en fonction de la valeur du champ Type de licence.
Listes connexes	
Résultats de compteurs logiciels	Affiche tous les résultats de ce compteur logiciel.
Violation de la conformité du compteur logiciel	Affiche tous les enregistrements de violations de conformité de ce compteur logiciel.
Historiques de compteur logiciel	Affiche tous les enregistrements d'historique du compteur logiciel de ce compteur logiciel. Chaque fois qu'un décompte est effectué, le système génère automatiquement un enregistrement d'historique du compteur logiciel, qui est une copie en lecture seule de l'enregistrement du compteur logiciel.

Remarque :
un message s'affiche en haut du formulaire de compteur logiciel indiquant si un décompte de licences est en cours. Rechargez le formulaire pour afficher les résultats du compteur.

Configurer des compteurs rapides pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les paramètres de compteur rapide peuvent accélérer le processus de décompte des logiciels utilisé par le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Les cases à cocher suivantes sont disponibles dans la section Paramètres du formulaire de compteur logiciel :

- *Vérifier les autorisations* : lorsque cette case est cochée, le compteur logiciel génère des détails sur les autorisations dans les résumés du compteur logiciel, affichant le nombre d'autorisations utilisées et d'autorisations non utilisées. Si la case est décochée, 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.

compteur logiciel affiche *Autorisation inconnue* avec un décompte des installations totales. Le compteur ne vérifie pas les autorisations.

- *Générer des détails* : lorsque cette case est cochée, le compteur logiciel génère des détails du compteur logiciel pour chaque type de résultat de compteur logiciel. Si la case est décochée, aucun détail ne sera disponible.

Si vous laissez ces cases décochées et que vous définissez le paramètre *Regroupement* sur *Aucun*, les compteurs logiciels fonctionneront plus rapidement.

Afficher les résultats du compteur logiciel pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les résultats du compteur logiciel fournissent des informations détaillées sur chaque regroupement formé via le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

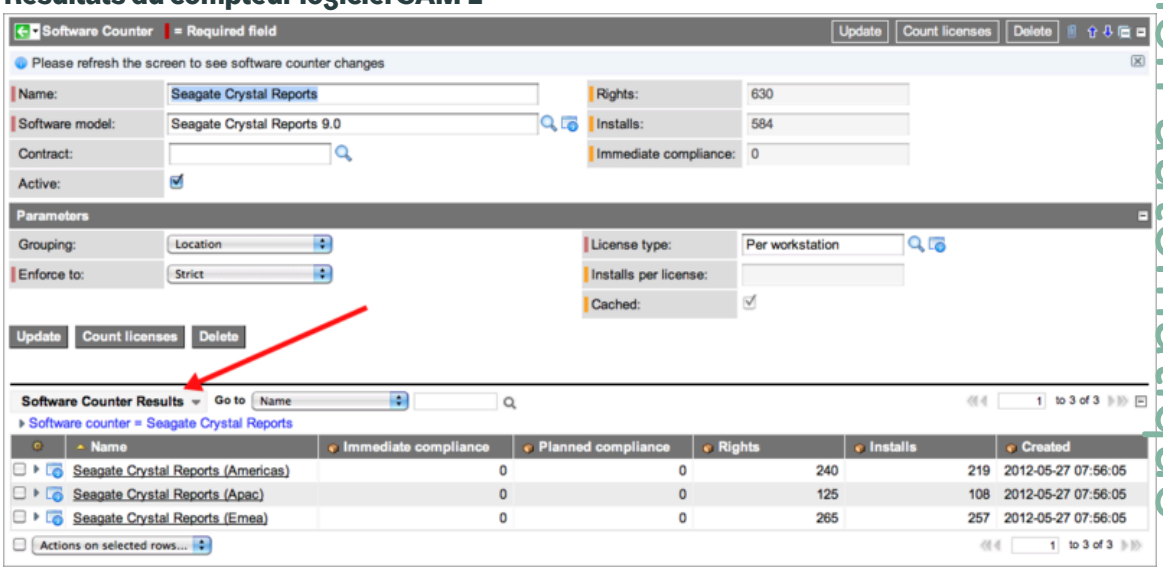
Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

1. Dans le formulaire Compteur logiciel, cliquez sur un nom dans la liste connexe des **Résultats du compteur logiciel**.

Résultats du compteur logiciel SAM 2



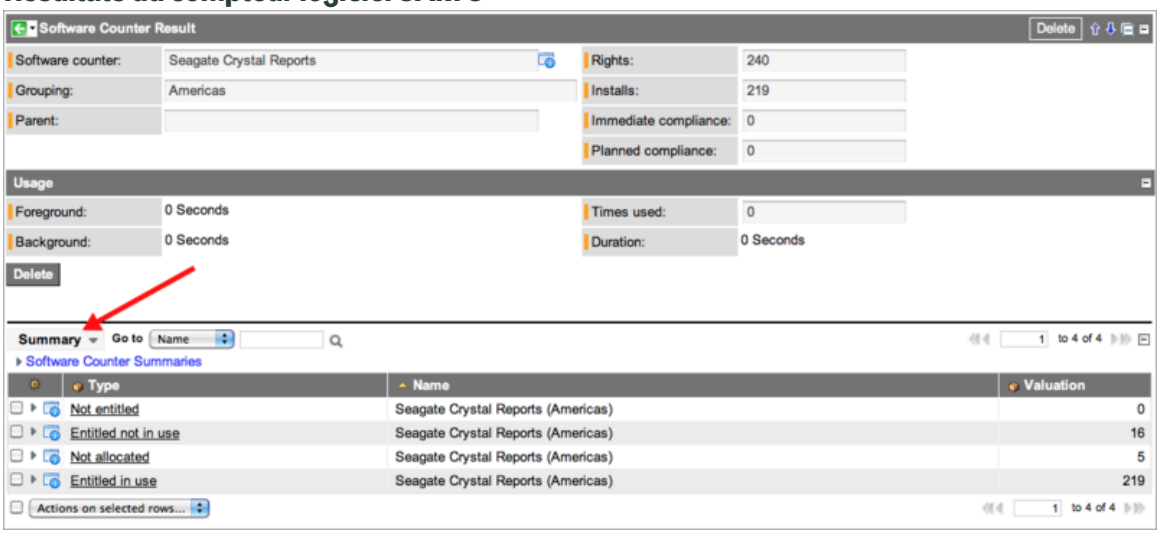
2. Afficher le formulaire Résultats du compteur logiciel (voir table).

   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Traduction automatique

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

Résultats du compteur logiciel SAM 3



Formulaire Résultats du compteur logiciel

Champ	Description
Compteur logiciel	Nom du compteur logiciel dont les résultats sont affichés.
Regroupement	Regroupement auquel appartient ce logiciel.
Parent	Nom du logiciel parent, s'il existe, affecté à ce logiciel.
Droits	Nombre de droits disponibles dans le groupe.
Installations	Nombre de droits utilisés par les installations du logiciel dans le groupe.
Conformité immédiate	Nombre de droits supplémentaires nécessaires pour permettre au groupe d'atteindre la conformité basée sur les installations.
Conformité planifiée	Nombre de droits supplémentaires nécessaires pour permettre au groupe d'atteindre la conformité basée sur les installations et le nombre d'autorisations inutilisées disponibles.
Section d'utilisation	
Premier plan	Durée totale d'utilisation au premier plan du logiciel, basée sur toutes les installations pour le groupe.
Arrière-plan	Durée totale d'utilisation en arrière-plan du logiciel, basée sur toutes les installations pour le groupe.
Nbre d’utilisations	Nombre total d'utilisations du logiciel, basé sur les enregistrements d'utilisation du logiciel pour le groupe.
Durée	Durée totale d'utilisation du logiciel, basée sur les enregistrements d'utilisation du logiciel pour le groupe. (Il ne s'agit pas de la somme du premier plan et de l'arrière-plan.)
Liste connexe	
Résumé	Répartition des résultats du compteur logiciel par type. Cliquez sur un type pour voir un résumé détaillé.

Traduction automatique

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

Afficher les résumés de compteurs logiciels du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les résumés de compteurs logiciels fournissent des informations sur chaque type de compteur logiciel pris en charge par le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer

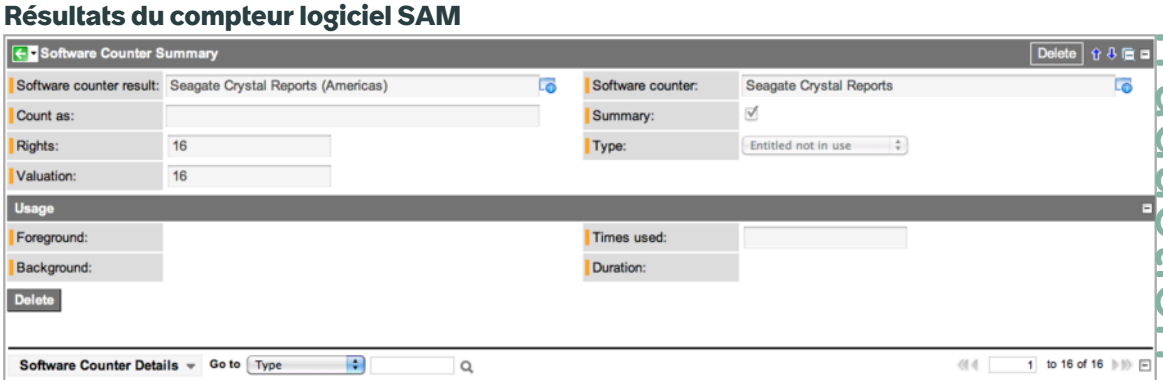
Rôle requis : sam

Procédure

1. Dans le formulaire Résultats du compteur logiciel, cliquez sur un type dans la liste connexe **Résumé**.
2. Affichez le formulaire Résumé du compteur logiciel (voir table).

Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Résultats du compteur logiciel SAM



Résumé de compteur logiciel

Champ	Description
Résultat de compteur logiciel	Nom du résultat de compteur logiciel pour lequel le résumé est affiché.
Compter comme	Modèle logiciel compté.
Droits	Nombre de droits qui ont été utilisés.
Valorisation	Façon dont le logiciel est compté durant le processus de rapprochement.
Compteur logiciel	Nom du compteur logiciel.
Résumé	Case qui indique si le formulaire affiche des informations résumées (case cochée) ou des informations détaillées (case décochée).
Type	Type de licence compté.
Section d'utilisation	
Premier plan	Durée totale d'utilisation au premier plan du logiciel, basée sur toutes les installations pour le regroupement.
Arrière-plan	Durée totale d'utilisation en arrière-plan du logiciel, basée sur toutes les installations pour le regroupement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nbre d’utilisations	Nombre total d'utilisations du logiciel, basé sur les enregistrements d'utilisation du logiciel pour le regroupement.
Durée	Durée totale d'utilisation du logiciel, basée sur les enregistrements d'utilisation du logiciel pour le groupe. (Il ne s'agit pas de la somme du premier plan et de l'arrière-plan.)
Liste connexe	
Détails de compteurs logiciels	Affiche toutes les autorisations, installations et utilisations du logiciel. La liste connexe affiche également la station de travail et l'utilisateur, le cas échéant, pour chaque détail de compteur logiciel. Un gestionnaire des actifs logiciels peut, par exemple, identifier les personnes qui utilisent la licence sans y être autorisées. Le logiciel peut alors être désinstallé des machines qui ne sont pas en conformité ou une autorisation de licence peut être allouée aux utilisateurs afin de respecter les règles de conformité. Cliquez sur un type pour afficher le détail de compteur logiciel.

Afficher les détails de compteur logiciel du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les détails de compteur logiciel fournissent des informations sur un résumé de compteur logiciel spécifique du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer

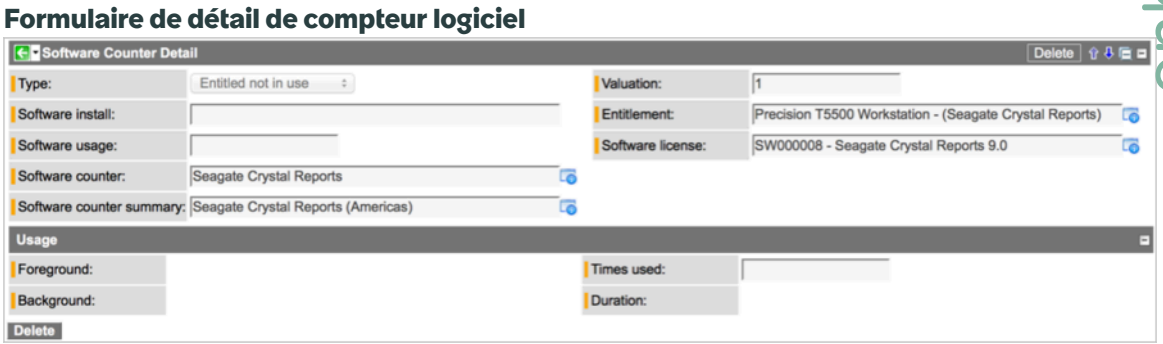
Rôle requis : sam

Procédure

1. Dans le formulaire Résumé de compteur logiciel, cliquez sur un type dans la liste connexe des **Détails de compteur logiciel**.
2. Affichez le formulaire Détails de compteur logiciel (voir table).

   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Formulaire de détail de compteur logiciel



Détail de compteur logiciel

Champ	Description
Type	Type de détail de compteur.
Installation de logiciel	Nom de l'enregistrement d'installation de logiciel connexe, le cas échéant. Ce champ est vide si le type est Autorisé, non utilisé ou Non alloué.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Utilisation de logiciel	Nom de l'enregistrement d'utilisation de logiciel connexe, le cas échéant.
Compteur logiciel	Nom du compteur logiciel connexe.
Résumé de compteur logiciel	Nom du résumé de compteur logiciel connexe.
Valorisation	Une valorisation égale à 1 indique que le droit de licence est utilisé. Une valorisation égale à 0 indique que le droit de licence fait partie d'une suite logicielle, ou que la licence permet plusieurs installations par droit. Le chiffre 0 indique que cette installation ne compte pas par rapport à la licence.
Autorisation	Nom de l'autorisation de licence de logiciel connexe, le cas échéant. Ce champ est vide si le type est Non autorisé ou Non alloué.
Licence de logiciel	Nom de la licence de logiciel connexe, le cas échéant. Ce champ est vide si le type est Non autorisé.
Section d'utilisation	
Premier plan	Durée totale d'utilisation au premier plan du logiciel, basée sur l'enregistrement d'installation de logiciel connexe.
Arrière-plan	Durée totale d'utilisation en arrière-plan du logiciel, basée sur l'enregistrement d'installation de logiciel connexe.
Nbre d’utilisations	Nombre total d'utilisations du logiciel, basé sur l'enregistrement d'utilisation de logiciel connexe.
Durée	Durée totale d'utilisation au premier plan et en arrière-plan du logiciel, basée sur l'enregistrement d'utilisation de logiciel connexe.

Afficher les résultats du compteur d'utilisation du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les compteurs d'utilisation du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité suivent les licences en fonction de leur fréquence d'utilisation par une station de travail ou un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un compteur d'utilisation suit une licence en fonction de la fréquence à laquelle elle est réellement utilisée, que ce soit par une station de travail ou un utilisateur. Par exemple, un gestionnaire des actifs peut utiliser un compteur d'utilisation pour déterminer qui utilise réellement le logiciel dont il dispose des droits. Si une personne n'utilise pas le logiciel du tout ou très rarement, le logiciel peut être désinstallé et attribué à une personne qui l'utilisera plus souvent. Si vous avez un moyen de capturer des informations, par exemple un serveur proxy ou une passerelle, vous pouvez capturer l'adresse IP et le nom de l'utilisateur qui accède à la licence. Les données capturées peuvent être ajoutées directement à la liste des utilisations de logiciel.

Traduction automatique

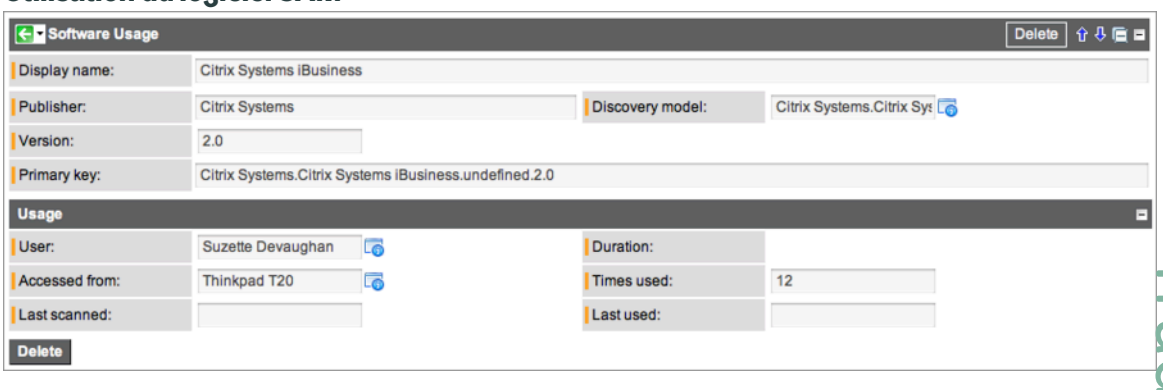
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Détection** > **Utilisations de logiciels**.
2. Cliquez sur le **Nom d'affichage** dans la ligne contenant le logiciel et l'utilisateur à vérifier.
3. Affichez le formulaire **Utilisation de logiciel** (voir table).

Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Utilisation du logiciel SAM



Formulaire d'utilisation de logiciel

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom de l'enregistrement d'utilisation de logiciel.
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Version	Version du logiciel.
Modèle de détection	Modèle de détection de logiciel associé au logiciel installé.
Clé principale	Identificateur unique de la ligne de la table.
Utilisation	
Utilisateur	Utilisateur ayant accédé au logiciel.
Origine d’accès	Élément de configuration du matériel utilisé pour accéder au logiciel.
Dernière analyse	Date et heure auxquelles le logiciel a été détecté pour la dernière fois sur ce matériel.
Durée	Durée de toutes les utilisations.
Nbre d’utilisations	Nombre d’accès au logiciel à partir de ce matériel.
Dernière utilisation	Date et heure auxquelles le logiciel a été utilisé pour la dernière fois sur ce matériel.
Compteur logiciel	
Compté par	L'enregistrement de résumé du compteur logiciel de la table Résumé du compteur logiciel [sam_sw _counter_summary] dans laquelle cette utilisation est comptée.
Autorisation	Les droits de l'autorisation du logiciel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Valorisation	Nombre de droits de licence utilisés par cette utilisation de logiciel.
En cache	Si cette case est cochée, cela signifie qu'un décompte de logiciels a déjà été mis en cache.

Pack de processus IBM PVU hérité

L'unité de valeur de processeur (PVU) est une unité de mesure définie par IBM pour déterminer les coûts de gestion des licences de logiciel en fonction du modèle de processeur ou de serveur.

Un processeur est défini comme chaque cœur sur un socket. Chaque package logiciel a un prix défini en nombre de points ou de PVU par cœur. Pour une explication complète sur la gestion des licences IBM PVU des logiciels distribués, voir Gestion des licences Unité de valeur de processeur [PVU] des logiciels distribués sur le site Web d'IBM.

Dans la Now Platform, le concept de PVU est utilisé par le pack de processus IBM PVU hérité, qui est un module complémentaire au module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité. Ce pack de processus hérité offre la possibilité de gérer les logiciels sous licence d'après le modèle de gestion des licences IBM PVU.

Important :
Le pack de processus IBM PVU hérité n'est pas requis pour suivre et gérer les licences PVU IBM via le pack d'éditeurs Gestion des actifs logiciels pour IBM, qui est disponible dans le cadre du module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp). Le pack d'éditeurs IBM comprend toutes les options requises pour le suivi et la gestion des licences PVU et RVU de pleine capacité ou de sous-capacité pour vos produits IBM. Voir Pack d'éditeurs Software Asset Management pour IBM pour plus d'informations sur le pack d'éditeurs IBM .

Le module Processor Definition Extension du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité est automatiquement activé lorsque le pack de processus IBM PVU hérité est activé. Il fournit le support de modèle de données pour les définitions de processeur et est requis par tous les packs de processus du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Remarque :
Oracle et Microsoft utilisent également le concept de PVU, mais leurs définitions diffèrent légèrement.

Activer le pack de processus IBM PVU hérité

Il n'est plus possible d'activer le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Pack de processus IBM PVU (com.snc.sam.ibmpvu.pp) hérité sur demande. Si le module d'extension hérité a déjà été activé sur votre instance ServiceNow, vous pouvez continuer à utiliser le pack de processus IBM PVU hérité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, cliquez sur **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire de demande sur HI.
3. Dans Now Support, cliquez sur le lien **Aller dans Service Portal Hi Activer le module d'extension Service Catalog** pour accéder au Service Catalog du portail de services 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.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

Champ	Description
Instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	Nom du module d'extension à activer.
Précisez la date et l'heure auxquelles vous souhaitez que ce module d'extension soit activé.	La date et l'heure doivent être au moins deux jours ouvrables après l'heure actuelle. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés fois deux par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.
Motif/commentaires	Toute information qui serait utile pour le personnel ServiceNow qui doit activer le module d'extension. Par exemple, si vous avez besoin que le module d'extension soit activé à un moment spécifique et non pendant l'une des fenêtres d'activation par défaut, indiquez-le dans les commentaires.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Valider les exigences du pack de processus IBM PVU hérité pour associer des installations de logiciel à des mappages PVU

Respectez les exigences recommandées pour vous assurer de recevoir les résultats de la plus haute qualité avec le mappage PVU.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Utilisez un outil de détection, tel que , pour identifier le matériel et remplir la base de données CMDB (Configuration Management Database) avec les éléments de configuration que ServiceNow Détectionvous souhaitez gérer avec la gestion des licences IBM PVU.
2. Utilisez un outil de détection, tel que ServiceNow Détection, pour identifier les installations de logiciels. Vérifiez que les informations de processeur ajoutées sont correctes.
3. Activez le module d'extension Module d'extension de gestion des actifs logiciels - IBM PVU Process Pack. Cela active également le Module d'extension de gestion des actifs logiciels s'il n'est pas déjà activé.
4. Actualisez les définitions de processeurs.
5. Assurez-vous que les modèles logiciels que vous souhaitez gérer à l'aide de la gestion des licences IBM PVU possèdent le type de licence approprié : **Par installation - IBM PVU**.
6. Créez des compteurs logiciels pour calculer les licences IBM PVU.
7. Comptez les licences pour déterminer la conformité aux directives IBM PVU.

Traduction automatique

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

Préparer le mappage IBM PVU pour le pack de processus IBM PVU hérité

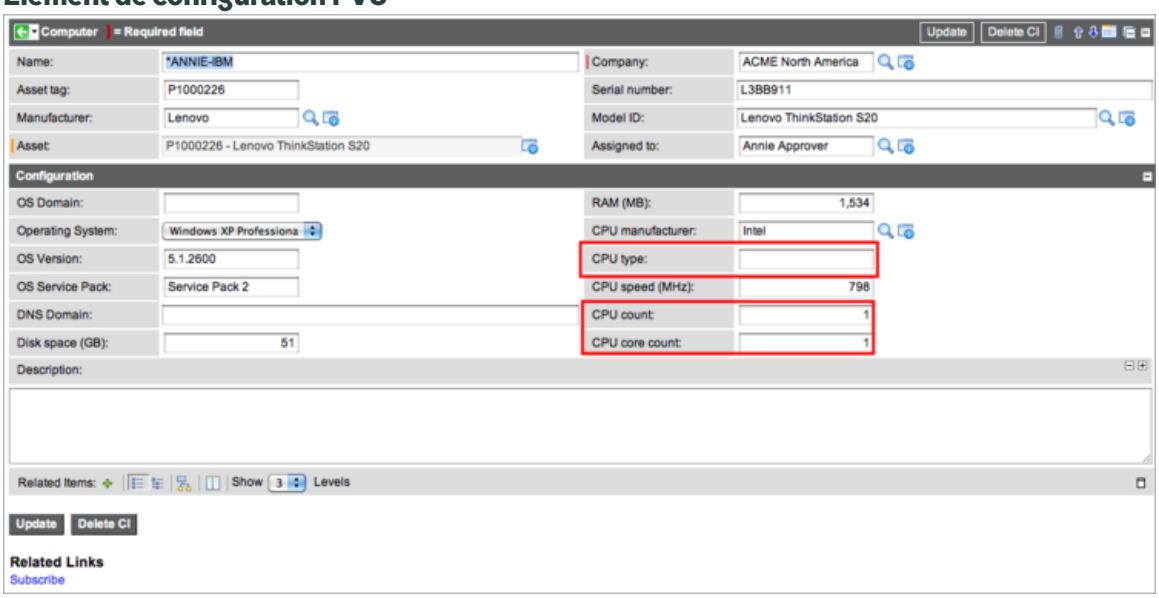
La plupart des contrôles de licence et de mappage IBM PVU sur le pack de processus PVU IBM hérité sont gérés automatiquement.

Pour que les calculs automatiques soient aussi précis que possible, il est important que les informations sur l'élément de configuration et le modèle logiciel soient exactes.

Les champs importants décrivant le processeur du formulaire d'élément de configuration sont les suivants :

- Type de processeur
- Nombre de processeurs
- Nombre de cœurs de processeur

Élément de configuration PVU



Ces données de processeur sont souvent ajoutées avec précision au moment où la base de données CMDB est alimentée avec les informations. Si les champs contiennent des informations erronées, modifiez manuellement les champs sur le formulaire d'élément de configuration.

Le mappage entre les champs du formulaire d'élément de configuration et les champs de définition du processeur est le suivant.

Préparation au mappage IBM PVU

Champ du formulaire de l'élément de configuration	Champ du formulaire de la définition du processeur	Définition
Type de processeur	Nom du processeur, numéro de modèle du serveur et numéro de	Combinaison du nom du processeur, du numéro de modèle du serveur et du numéro de modèle du processeur. Le champ *Type de processeur* est créé dans le cadre du processus général décrit dans Alimentation de la CMDB. Certains outils de détection remplissent le *Nom de processeur* au lieu du *Type de processeur*. Si le champ de *Type de processeur* est vide, c'est le champ Nom de processeur qui est utilisé pour le mappage. (Vous pouvez configurer le

Traduction automatique

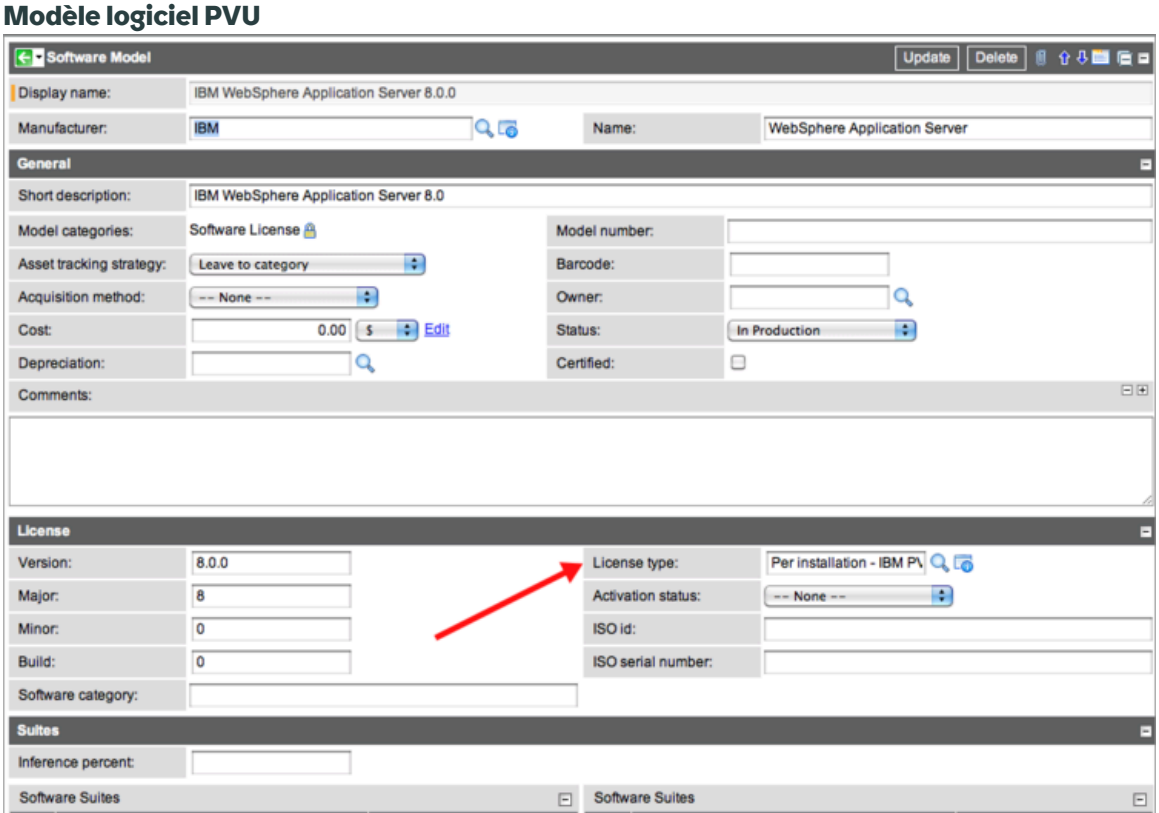
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Préparation au mappage IBM PVU (suite)

Champ du formulaire de l'élément de configuration	Champ du formulaire de la définition du processeur	Définition
	modèle du processeur	formulaire pour afficher le *Nom de processeur*, si besoin.) Si les champs Type de processeur et Nom de processeur sont vides tous les deux, aucun mappage n'est effectué.
Nombre de processeurs	Nombre de sockets	Nombre de sockets.
Nombre de cœurs de processeur	Cœurs par socket	Cœurs par socket.

Le champ clé du formulaire de modèle logiciel est le **Type de licence**. Pour toutes les licences de logiciel que vous souhaitez suivre avec IBM PVU, ouvrez le formulaire de modèle logiciel correspondant et sélectionnez le type de licence **Par installation - IBM PVU**.

Modèle logiciel PVU



Actualiser les définitions du processeur Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Après avoir activé le pack de processus IBM PVU hérité, utilisez le module Refresh Processor Definitions du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité pour créer des définitions de processus pour les ordinateurs existants dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer].

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après cette étape, les règles de gestion de SAM mettent à jour automatiquement la table Définition du processeur [CMDB_processor_definition] lorsque des modifications sont apportées aux ordinateurs ou lorsque de nouveaux ordinateurs sont ajoutés. Vous ne devriez pas avoir besoin d'utiliser le module d'actualisation des définitions de processeurs une deuxième fois, mais il est toujours disponible si vous apportez des modifications significatives à la table Ordinateur [cmdb_ci_computer].

Procédure

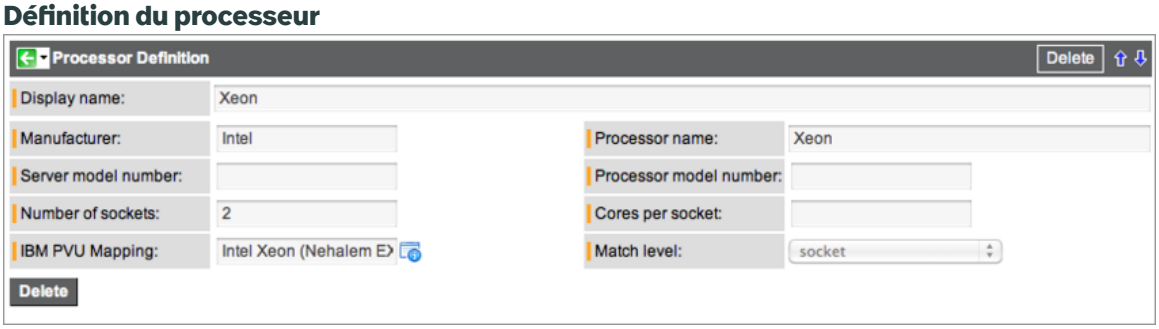
1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Système** > **Actualiser les définitions de processeurs**.
2. Cliquez sur **Continuer**.

Définitions de processeurs du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Les définitions de processeurs du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité sont automatiquement dérivées des informations contenues dans le formulaire d'élément de configuration d'un élément tel qu'un ordinateur ou un serveur.

Pour afficher une définition de processeur, accédez à **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Définitions de processeurs** et cliquez sur un élément.

Définition du processeur



Les champs en lecture seule suivants sont répertoriés.

Définitions de processeurs

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du processeur tel qu'il doit figurer dans la liste du processeur.
Fabricant	Société qui a construit le processeur.
Numéro de modèle de serveur	Numéro attribué au modèle par le fabricant du serveur.
Nombre de sockets	Nombre de matrices sur la carte mère de l'ordinateur. Le nombre de processeurs par matrice est spécifié par **Cœurs par socket**.
Mappage IBM PVU	Le mappage IBM PVU auquel ce processeur est associé. Les informations de ce champ sont automatiquement calculées à partir du numéro de modèle de serveur, du nombre de sockets, du nom du processeur et du numéro de modèle du processeur, selon les règles définies dans la table IBM PVU.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom de processeur	Nom attribué au processeur par le fabricant.
Numéro de modèle de processeur	Numéro attribué au modèle par le fabricant du processeur.
Cœurs par socket	Nombre de cœurs (unité fonctionnelle nécessaire à l'exécution des programmes) sur chaque connexion physique (socket) sur la carte mère.
Niveau de correspondance	Niveau de précision de l'association entre le processeur et le mappage PVU. Défini automatiquement lorsque l'association est déduite.

Afficher les mappages IBM PVU pour le pack de processus PVU IBM hérité

Chaque règle répertoriée dans la table IBM PVU est représentée par un enregistrement de mappage PVU dans le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

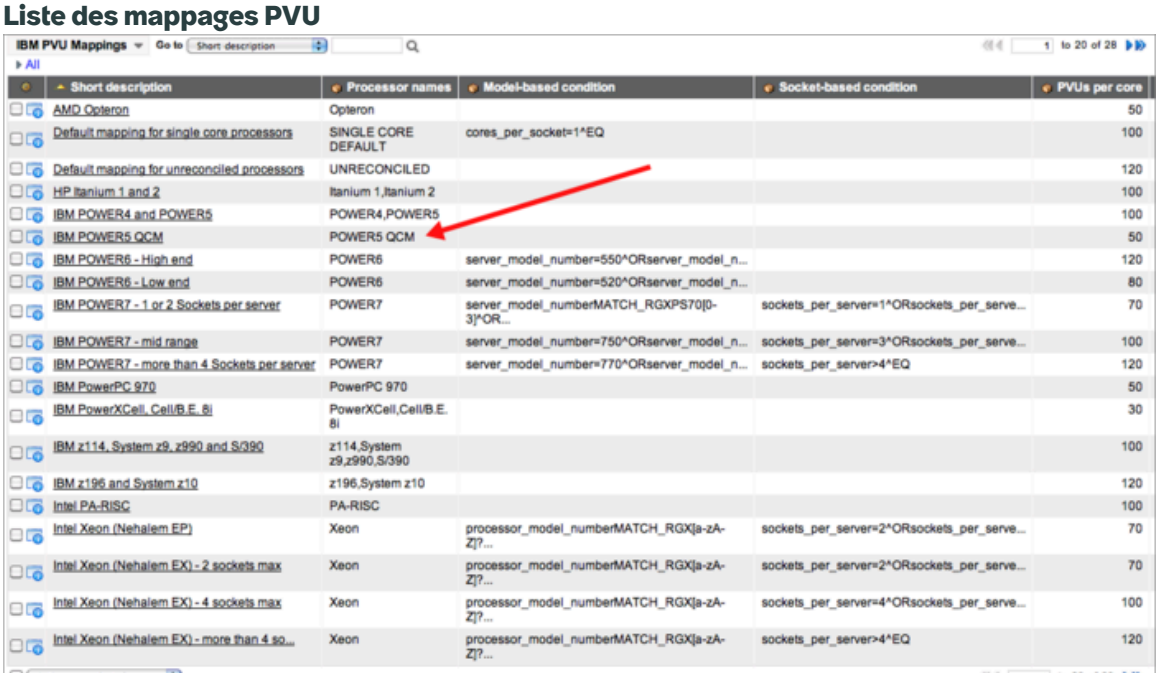
Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, dans la table IBM PVU, une ligne affiche le nom de processeur POWER5 QCM et dans les mappages IBM PVU, une ligne représente le POWER5 QCM.

Liste des mappages PVU

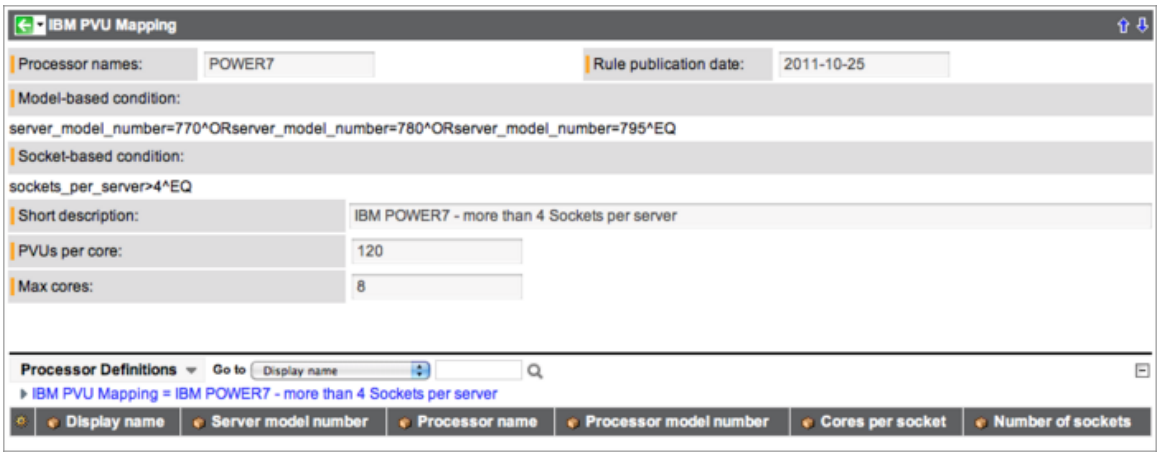


Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Mappages IBM PVU**.
2. Cliquez sur une **Brève description** pour obtenir des informations détaillées sur le mappage.

Traduction automatique

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



Les champs sont fournis à titre d'information uniquement et ne sont pas modifiables.

Mappages IBM PVU

Champ	Description
Noms de processeurs	Noms des processeurs en cours d'exécution. Les noms des processeurs sont séparés par des virgules.
Condition basée sur un modèle	Expression régulière utilisée pour déterminer si le numéro de modèle du serveur de la définition du processeur d'un ordinateur correspond à celui de l'entrée PVU.
Condition de socket	Expression régulière utilisée pour déterminer si le nombre de sockets de la définition du processeur d'un ordinateur correspond à celui de l'entrée PVU.
Brève description	Une courte description de ce mappage PVU.
PVU par cœur	Nombre d'unités de valeur du processeur consommées (selon le graphique IBM PVU) pour chaque cœur.
Nbre max. de cœurs	Nombre maximum de cœurs sur la famille du processeur, comme indiqué dans la table IBM PVU (colonne la plus à droite sous les cœurs par socket).
Date de publication de règle	Date publiée par IBM sur la table Règles PVU.

Utiliser des compteurs logiciels avec le pack de processus IBM PVU hérité

Pour calculer les licences IBM PVU via le pack de processus IBM PVU hérité, vous pouvez créer un compteur logiciel avec le type de licence IBM PVU. Pour un package logiciel PVU donné, vous n'avez besoin de créer le compteur qu'une seule fois, puis il peut être réutilisé.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions de processeurs sont recherchées au fur et à mesure que les licences sont comptabilisées. Si une définition de processeur est trouvée, mais qu'aucun lien de mappage PVU n'existe pour le processeur, le système effectue automatiquement ce qui suit pour obtenir un lien de mappage PVU.

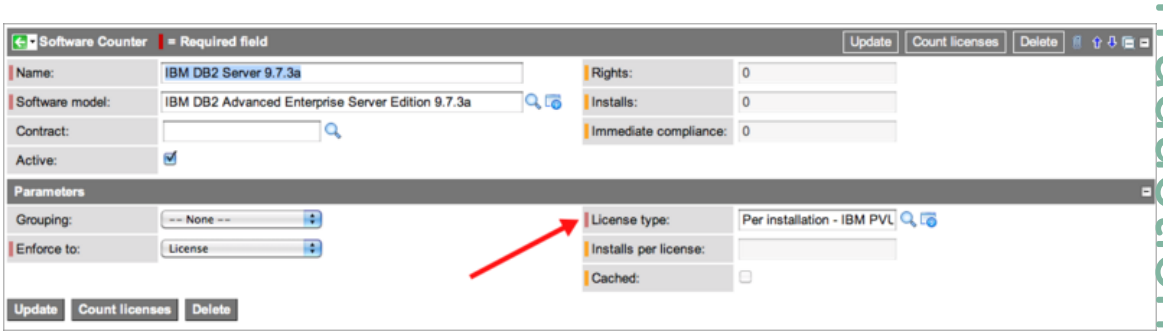
Traduction automatique

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

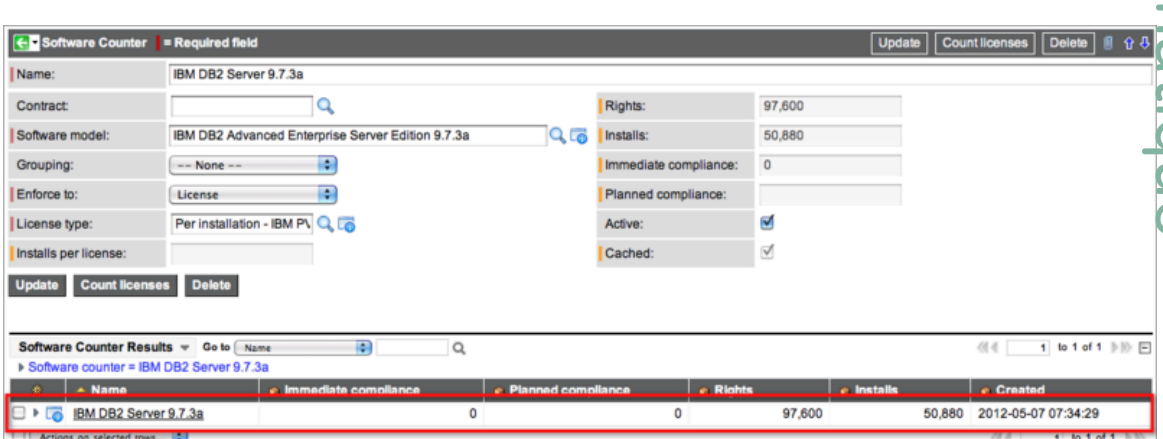
- Pré-filtrage basé sur le nom du processeur.
- Filtrage avancé basé sur le champ des conditions des enregistrements de mappage PVU.
- Si aucune correspondance exacte n'est trouvée, le mappage le plus coûteux est utilisé pour augmenter les chances d'être conforme.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **Nom**.
4. Sélectionnez un **Modèle logiciel**.
5. Sélectionnez un niveau d'adhésion à la licence dans le champ **Appliquer à**.
6. Pour le **Type de licence**, sélectionnez **Par installation - IBM PVU**.



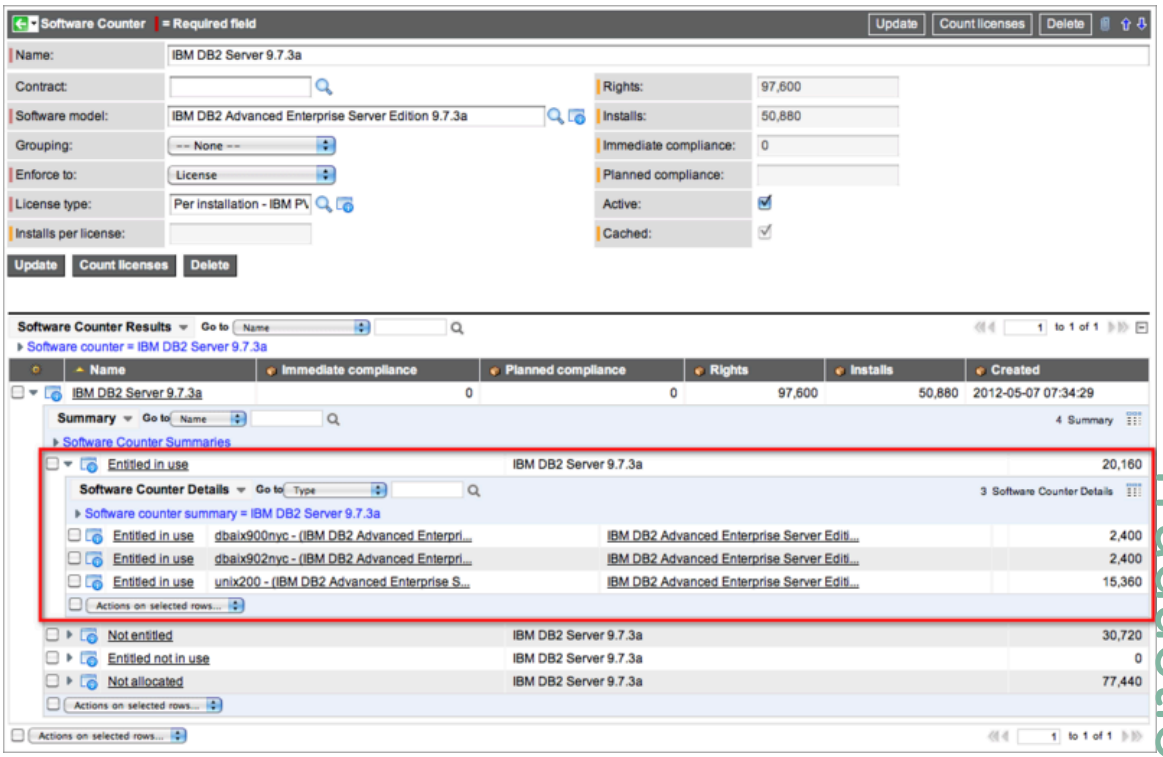
7. Renseignez les autres champs si besoin.
8. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.
9. Cliquez sur **Compter les licences**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Dans la liste des **Résultats du compteur logiciel**, explorez pour obtenir des informations résumées et détaillées.



Composants installés avec le pack de processus IBM PVU hérité

Les tables, champs, scripts includes et règles métier suivants sont installés avec le pack de processus IBM PVU hérité.

Tables

Table	Description
Définition du processeur [cmdb_processor_definition]	Chaque ligne de cette table décrit un ordinateur avec les attributs utilisés par IBM pour son modèle de gestion des licences PVU. Une ligne peut être associée à un ou plusieurs ordinateurs détectés (s'ils sont tous identiques en termes d'attributs utilisés pour la gestion des licences PVU).

Champs

Champ	Table	Description
ibm_pvu_mapping	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Règle PVU qui s'applique à l'installation du logiciel. Utilisée pour le comptage des licences IBM PVU.
ibm_pvu_mapping	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Règle PVU qui s'applique à l'installation du logiciel. Utilisée pour le comptage des licences IBM PVU.

Traduction automatique

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

Script includes

Nom	Description
ProcessorDefinitionsUtils	Contient des utilitaires pour la gestion de la table Définition du processeur [cmdb_processor_definition].
ProcesseurValueUnitsUtils	Contient une logique qui détermine le prix PVU IBM associé à un processeur donné.

Règles métier

Nom	Description
Un seul et unique mappage par défaut [sam_ibm_pvu_mapping]	Assure un seul mappage par défaut en réinitialisant le marqueur de dernier recours des enregistrements modifiés et en le définissant sur false pour les nouveaux enregistrements.

Contrats de logiciel pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Un contrat de logiciel est un accord contraignant entre le propriétaire d'un produit logiciel et un acheteur. Le contrat permet à l'acheteur d'utiliser le logiciel légalement.

Vous pouvez utiliser l'application Contract Management pour créer des contrats pour les logiciels qui sont suivis et gérés via le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité. Lorsque vous créez un nouveau contrat de logiciel, vous pouvez spécifier que le contrat est une licence d'entreprise ou une licence d'abonnement.

Créer des contrats de logiciel pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Vous pouvez créer des accords contraignants qui permettent aux acheteurs d'utiliser légalement des logiciels suivis et gérés via le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contrat** > **Licence de logiciel**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
4. Ajoutez la licence de logiciel au contrat.
   Assurez-vous d'utiliser l'option **Licence de logiciel**. Les options **Licences groupées** et **Contrats de licence de logiciel** sont déconseillées.

Information associée

Gestion des contrats

Traduction automatique

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

Pack de processus Oracle hérité

Le pack de processus Oracle hérité est un complément au module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité qui fournit la possibilité de gérer les logiciels sous licence selon le modèle de licence Oracle.

Important :
le pack de processus Oracle hérité n'est pas requis pour suivre et gérer les licences Oracle via le pack d'éditeurs Gestion des actifs logiciels pour Oracle, qui est disponible dans le cadre du module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp). Le pack d'éditeurs Oracle comprend toutes les options requises pour le suivi et la gestion des licences Oracle. Consultez Pack d'éditeurs Software Asset Management pour Oracle pour plus d'informations sur le pack d'éditeurs Oracle .

Les administrateurs peuvent utiliser cette fonctionnalité pour exécuter les fonctions suivantes.

- Identifier les packs logiciels installés sur les serveurs de base de données Oracle.
- Afficher les packs logiciels actuellement utilisés.
- Répertorier les options qui sont installées et utilisées.

Utiliser les compteurs logiciels avec le pack de processus Oracle hérité

Il existe deux façons distinctes d'effectuer un décompte des logiciels Oracle via le pack de processus Oracle hérité. Assurez-vous que vos modèles Oracle sont configurés avec précision.

Remarque :
les types de calcul de licence Oracle sont disponibles dans le formulaire du compteur logiciel dès que vous activez le pack de processus Oracle hérité.

Le logiciel Oracle qui utilise le type de calcul de licence **Processeur Oracle** effectue le décompte Par nombre de processeurs sur un serveur. Ce type de calcul de licence doit exister dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]. Un enregistrement d'installation de logiciel doit être incorporé dans un modèle de détection qui correspond au logiciel Oracle approprié. Pour qu'une installation soit comptée par un compteur de processeur Oracle, le champ **Installé sur** du formulaire Installation de logiciel doit renvoyer vers un élément de configuration avec un **Type de mesure** de **Processeur Oracle**.

Le logiciel Oracle qui utilise les types de calcul de licence **Utilisateur Oracle nommé** ou **Utilisateur Oracle Plus nommé** effectue son décompte par nombre d'utilisateurs uniques ou par nombre d'utilisateurs uniques plus les appareils. Ce type de calcul de licence doit exister dans la table Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage]. Un enregistrement d'installation de logiciel doit être incorporé dans un modèle de détection qui correspond au logiciel Oracle approprié. Pour qu'une utilisation soit comptée par un compteur Nouvel utilisateur Oracle ou Nouvel utilisateur Oracle Plus, le champ **Hôte cible** de la table Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage] doit renvoyer vers un élément de configuration avec un **Type de mesure Oracle NU** ou **Oracle NUP**.

Modèles logiciels pour le pack de processus Oracle hérité

Pour compter les licences de logiciel Oracle, vous devez créer des modèles logiciels pour votre logiciel Oracle.

Pour plus d'informations, voir Gérer les modèles logiciels.

Demander le pack de processus Oracle hérité

Il n'est plus possible d'activer le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Pack de processus Oracle (com.snc.sam.oracle.pp) hérité sur demande. Si le module d'extension

Traduction automatique

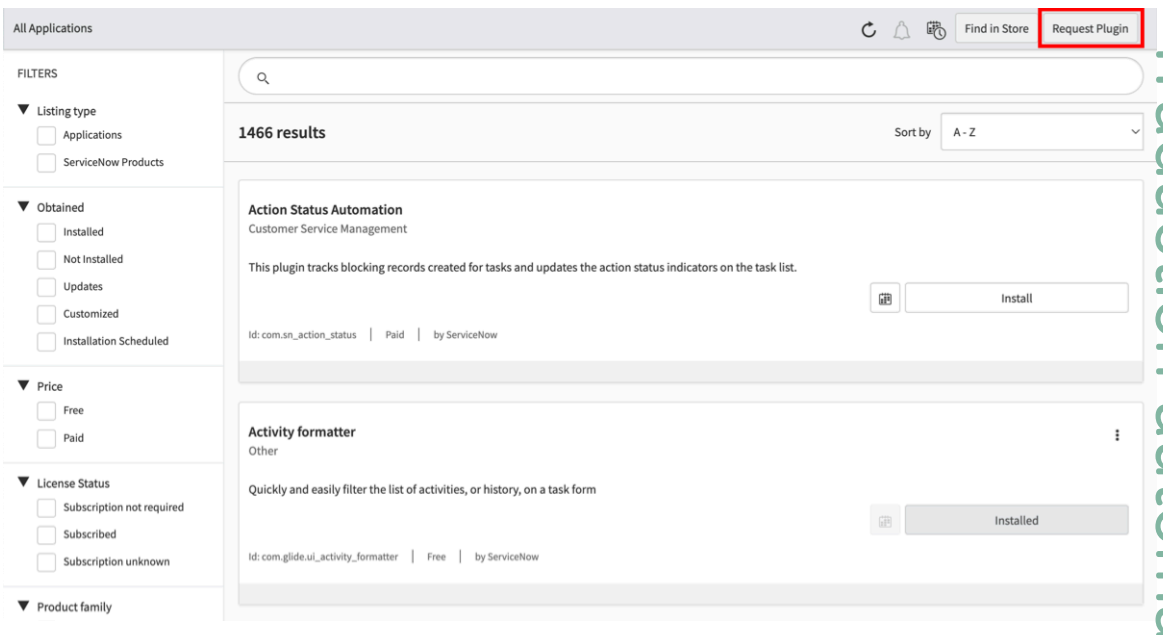
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

hérité a déjà été activé sur votre instance ServiceNow, vous pouvez continuer à utiliser le pack de processus Oracle hérité.

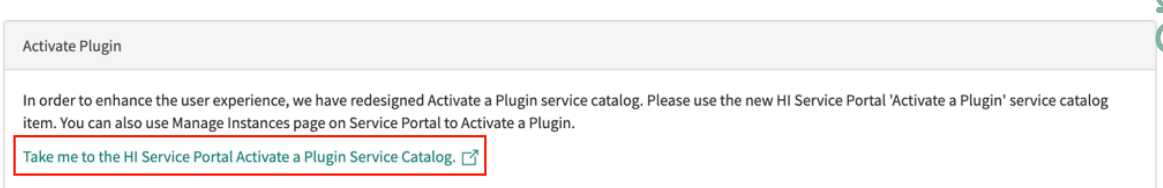
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité active tous les modules d'extension connexes.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Traduction automatique

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

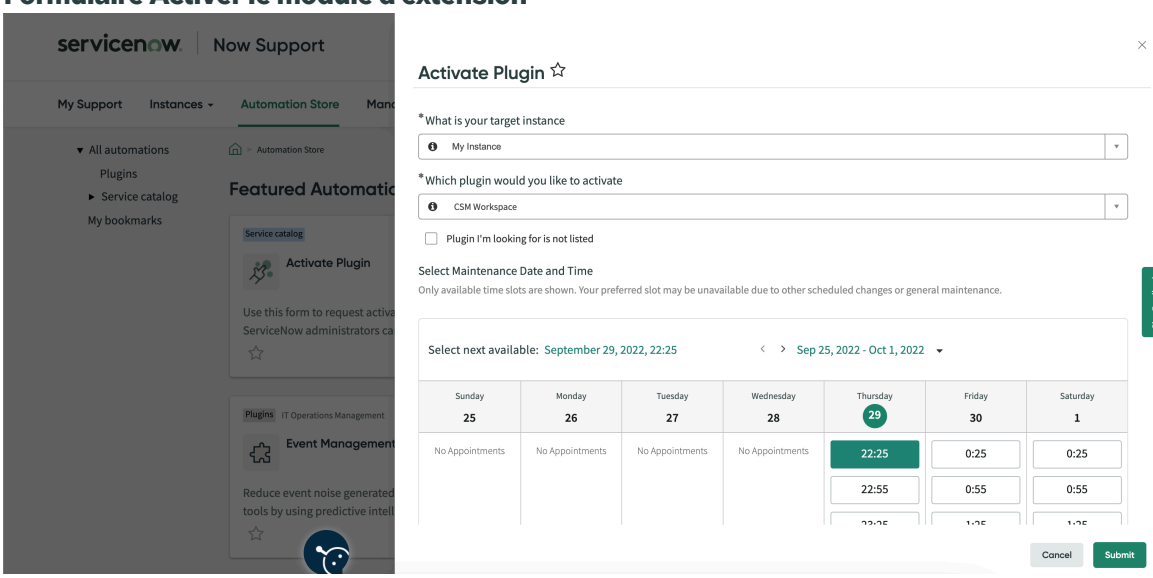
Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

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

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec le pack de processus Oracle

Les tables, champs et types de calcul de licence suivants sont installés avec le pack de processus Oracle hérité.

Les informations tirées de cette table figurent dans la section Violations de la conformité du compteur logiciel du formulaire Modèle logiciel.

Table des violations de la conformité du compteur logiciel

Table	Description
Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Utilisé pour stocker les violations du compteur qui sont dues à des violations autres que celles d'installations dépassant les droits, telles que : • Nombre maximal de processeurs/d'utilisateurs dépassé (en fonction des limites du modèle) • Règles relatives aux droits maximaux ou minimaux non respectées (en fonction des limites du modèle) • Option installée sur un serveur dont une licence ne prend pas en charge les options (Oracle)

Champs

Champ	Table	Description
Compteur logiciel [compteur]	Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Fait référence au compteur logiciel auquel appartient cette violation. (Champ de référence à la table Compteur logiciel [sam_sw_counter].)
Cause [nom]	Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Une explication de la violation.
Facultatif (is_option)	Modèle logiciel [cmdb_software_product_model]	Indique si le modèle logiciel est une option ou un pack pour d'autres logiciels, tels que les options Active Data Guard ou Data Mining pour Oracle Enterprise Edition. Ce champ ne s'affiche que si le fabricant est Oracle.
Mesure de licence (metric_type)	Licence de logiciel [alm_license]	Une référence de la liste Glide à la table Calcul de licence [cmdb_sw_licence_calculation]. Cette liste contient tous les calculs de licence qui s'appliquent à cette licence et identifie les types de mesure préférés à utiliser lors de l'exécution des compteurs logiciels.
Mesure de licence (metric_type)	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Une référence de la liste Glide à la table Calcul de licence [cmdb_sw_licence_calculation]. Cette liste contient tous les calculs de licence qui s'appliquent à cette licence et identifie les types de mesure préférés à utiliser lors de

Traduction automatique

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

Champs (suite)

Champ	Table	Description
		l'exécution des compteurs logiciels. Ce champ n'apparaît pas sur le formulaire par défaut.

Le pack de processus Oracle ajoute les types de calcul de licence suivants.

Types de calcul de licence Oracle

Nom	Description
Utilisateur Oracle nommé	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre d'utilisateurs uniques.
Utilisateur Oracle Plus nommé	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre d'utilisateurs uniques et d'appareils.
Processeur Oracle	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre de processeurs sur un serveur.

Créer une licence de logiciel Oracle pour le pack de processus Oracle hérité

Pour utiliser le pack de processus Oracle hérité, vous devez créer une licence de logiciel Oracle.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Licence de logiciel** dans le champ **Catégorie de modèle**.
4. Sélectionnez un modèle Oracle dans le champ **Modèle**.

   Les modèles Oracle de cette liste sont créés par l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir Gérer les modèles logiciels.
5. Assurez-vous que le champ **Mesure de licence** spécifie le type de calcul de licence correct.
6. Renseignez les champs restants comme il convient.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Valider les exigences du pack de processus Oracle hérité pour associer des installations de logiciels à des mappages Oracle

Respectez les exigences recommandées pour vous assurer de recevoir les résultats de la plus haute qualité avec le mappage Oracle.

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. Utilisez un outil de détection (par exemple ServiceNow Détection) pour identifier les installations de logiciels.
   Vérifiez que les informations de processeur ajoutées sont correctes.
2. Activez le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Pack de processus Oracle (com.snc.sam.oracle.pp) hérité.
   Cela active également le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité s'il n'est pas déjà activé.
3. Actualiser les définitions de processeur en accédant à **Actifs Logiciels** > **Système** et en cliquant sur **Actualiser les définitions de processeurs**.
4. Assurez-vous que les modèles logiciels que vous souhaitez gérer avec la gestion des licences Oracle sont configurés avec précision.
   Voir Création d'un modèle logiciel.
5. Créez une licence de logiciel pour votre logiciel Oracle.
   Veillez à attribuer une mesure de licence correcte à la licence.

   Le champ **Mesure de licence** (metric_type) de la table Licence de logiciel est un champ de référence à la table Calcul de licence.
6. Créez un compteur logiciel pour calculer les licences Oracle avec le type de licence correspondant.
7. Comptez les licences pour déterminer la conformité aux directives Oracle.

Exécuter le compteur logiciel Oracle pour le pack de processus Oracle hérité

Vous devez exécuter le compteur logiciel Oracle pour associer une installation de logiciel à un mappage Oracle.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Cliquez sur le nom du compteur.
3. Cliquez sur **Compter les licences**.
   Vous pouvez afficher différents types de résultats de compteur logiciel.

Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation active la fonctionnalité Gestion des actifs logiciels pour ITSM fournie avec l'application Gestion des actifs.

Pour obtenir de la documentation sur le produit à part entière Gestion des actifs logiciels (également appelé Gestion des actifs logiciels professionnel), consultez Software Asset Management .

Module d'extension Software Asset Management Foundation suit, évalue et gère systématiquement les licences de logiciel et la conformité. La fonctionnalité comporte ces principales 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.

Domaine de fonctionnalité	Description
Tableau de bord	Le tableau de bord de Software Asset Management Foundation affiche les résultats d'installation de logiciels pour votre environnement sous forme de statistiques et de graphiques.
Gestion des licences	Les modèles logiciels créés pour tous les produits logiciels installés sont utilisés pour lier les installations de logiciel (logiciels utilisés) aux autorisations (logiciels acquis). Les autorisations définissent les détails de licence et sont attribuées aux modèles logiciels.
Détection et normalisation	Un processus de détection, tel que ServiceNow Détection ou Microsoft SCCM, peut vous aider à découvrir le logiciel installé dans votre environnement. Une bibliothèque de normalisation prête à l'emploi (OOB) contient du contenu d'éditeur et de produit. Il est possible de créer des produits personnalisés si un produit logiciel n'existe pas dans la bibliothèque de logiciels. Vous pouvez normaliser les logiciels détectés manuellement pour le rapprochement.
Rapprochement	Le processus de rapprochement calcule l'état de conformité des produits logiciels en matière de détection et d'autorisations. Des options de rattrapage sont conçues pour résoudre les problèmes de conformité.

Explorer Module d'extension Software Asset Management Foundation

À partir de la version Washington DC, nous avons amélioré l'interface utilisateur de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation pour la rendre plus conviviale et intuitive, ce qui vous permet de mieux gérer vos installations de logiciels.

Vous pouvez utiliser la nouvelle interface utilisateur Module d'extension Software Asset Management Foundation, appelée Software Asset Workspace, ou continuer à utiliser le cadre de travail Module d'extension Software Asset Management Foundation classique.

La fonctionnalité principale de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation reste la même dans les deux interfaces utilisateur.

Utiliser Software Asset Workspace

Une fois que vous avez demandé et activé le module d’extension (com.snc.sams), vous devez également activer le Module d'extension Software Asset Management Foundation module d’extension Software Asset Workspace (com.sn_sam_workspace).

Remarque :
une fois que vous avez activé le module d'extension Software Asset Workspace, vous ne pouvez plus revenir à l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique.

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Software Asset Workspace, consultez les rubriques Configurer l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation et Utiliser l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique

Pour continuer à utiliser l'application classique Module d'extension Software Asset Management Foundation , il suffit d'activer le Module d'extension Software Asset Management Foundation plugin (com.snc.sams).

Si vous décidez ultérieurement d'utiliser Software Asset Workspace, vous devez activer le module d'extension Software Asset Workspace (com.sn_sam_workspace).

Pour obtenir des informations détaillées sur la configuration et l'utilisation de l'application classique Module d'extension Software Asset Management Foundation , reportez-vous à Configurer la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation et Utilisant Gestion des actifs logiciels Classique .

Rôles de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation ajoute les rôles suivants.

Rôles

Rôle	Description
sam_admin	Hérite du rôle sam_user et a la permission d'exécuter le rapprochement et de gérer les règles de réclamation.
sam_user	Habilité à accéder à toutes les fonctionnalités sauf administratives.

Les utilisateurs disposant du rôle sam_user ou sam_admin peuvent afficher et rafraîchir la page de vue d'ensemble.

Détection et normalisation de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation

ServiceNow Détection est utilisé pour remplir automatiquement la table Installations de logiciel afin de pouvoir normaliser manuellement le logiciel, et procéder à son rapprochement.

Le processus de détection consiste à découvrir automatiquement les logiciels utilisés dans votre entreprise, que ce soit par le biais de l'outil ServiceNow Détection, ou à l'aide de l'intégration SCCM.

Pour plus d'informations, consultez Collecter des données logicielles avec SCCM ou Discovery et Discovery avec Software Asset Management .

Remarque :
Pour utiliser Détection, la détection de demande doit être activée.

Détection utilise des modèles dans le processus de détection qui peuvent être créés ou personnalisés. Le système de base contient un large éventail de modèles qui couvrent la plupart des applications et périphériques réseau standard du secteur. Le Module d'extension Software Asset Management Foundation exploite automatiquement SQL Server, Exchange Server et Oracle Database Server spécifiquement, mais d'autres modèles peuvent être personnalisés pour être utilisés avec le Module d'extension Software Asset Management Foundation, si nécessaire.

Le logiciel détecté est stocké dans la table Installations de logiciel [cmdb_sam_sw_install].

Traduction automatique

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

Remarque :
si vous exécutez déjà Détection mais que vous n'avez pas encore utilisé une version Gestion des actifs logiciels pour ITSM, exécutez le script Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation pour copier les enregistrements de la table [cmdb_ci_spkg] à la table [cmdb_sam_sw_install], de sorte que tous les logiciels installés et déjà détectés soient utilisés par Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Lorsque les enregistrements d'installation de logiciels sont écrits sur la table Installations de logiciel, une règle métier vérifie si la combinaison unique de l'éditeur détecté, du produit détecté et de la version détectée existe déjà dans la table Modèle de détection.

- Si tel est le cas, la référence au modèle de détection est définie dans la table Installations de logiciel.
- Dans le cas contraire, un nouvel enregistrement est créé dans la table Modèle de détection, et cette référence de modèle de détection est définie dans la table Installations de logiciel.

Une fois la détection effectuée, vous pouvez normaliser manuellement le modèle de détection de logiciel pour le rapprochement. L'état de la normalisation peut avoir deux résultats différents :

État de la normalisation

Statut	Description
Manuellement normalisé	Un modèle de détection est normalisé manuellement lorsque les champs clés du modèle de détection sont renseignés manuellement.
Nouveau	Le modèle de détection de logiciels n'a pas encore été normalisé manuellement.

Modèles de détection et installations de logiciels Module d'extension Software Asset Management Foundation

Les modèles de détection de logiciels sont créés automatiquement lors de la détection afin que vous puissiez normaliser manuellement le logiciel installé dans votre environnement.

Les modèles de détection de logiciels sont sauvegardés dans la table Modèle de détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model].

Une différence distincte existe entre les modèles logiciels et les modèles de détection de logiciels.

- Un modèle logiciel est une version ou une configuration spécifique du logiciel qui est acheté et/ou mis à disposition des utilisateurs.
- Un modèle de détection de logiciels est un modèle créé lorsqu'une version du logiciel est détectée dans un environnement réseau.

Plusieurs modèles de détection de logiciels peuvent être associés à un modèle logiciel. Par exemple, un modèle logiciel peut être défini comme suit :

- Éditeur = X
- Produit = Y
- Version = Commence par 10

Traduction automatique

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

Si deux installations distinctes de ce produit existent (version 10.1 et version 10.2), deux modèles de détection sont créés. L'un des modèles de détection comporte la version détectée 10.1, et l'autre est constitué de la version détectée 10.2. Le processus de rapprochement associe ces deux modèles de détection au même modèle logiciel puisqu'ils répondent tous les deux au critère de version de Commence par 10.

Modèles de détection

Les modèles de détection de logiciels ne peuvent pas être créés manuellement. La combinaison de champ suivante, appelée la clé principale, sert à associer les nouvelles installations de logiciel à un modèle de détection de logiciels, nouveau ou existant.

Clé principale : **Éditeur**, **Nom d'affichage** et **Version**

Remarque :
lors de l'analyse des numéros de version, une correspondance exacte est toujours recherchée en premier, mais à défaut de correspondance exacte, la recherche arrondit au numéro de version majeure.

Par exemple, si aucune correspondance n'est trouvée pour la version numéro 8.0.4, mais que la version 8.0 est trouvée, la version 8.0 est alors utilisée dans le champ **Modèle logiciel**.

Formulaire des modèles de détection

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du modèle de détection tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Cette valeur est générée automatiquement à l'aide de l'éditeur détecté, du produit détecté et de la version détectée.
État de la normalisation	État du processus de normalisation : • Manuellement normalisé • Nouveau
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Produit	Nom du produit du logiciel.
Version	Version du produit logiciel.
Éditeur détecté	Éditeur de logiciel détecté.
Produit détecté	Nom de logiciel détecté.
Version détectée	Version de logiciel détectée.
Informations supplémentaires	
Type de produit	• Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). • Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. • Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. • Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	• Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. • Inconnu : non détecté. Pour les types de produits inconnus, le type de produit peut être modifié par une autre valeur. Lorsque le type de produit est modifié, l'état de normalisation du modèle de détection est basculé sur Manuellement normalisé. Le processus de rapprochement tient compte uniquement des modèles de détection de logiciels qui sont fournis sous licence.
Plateforme	Plateformes prises en charge : • Windows • Mac • Unix
Langue	• Néerlandais • Anglais • Français • Allemand • Italien • Espagnol D'autres langues sont générées si elles sont détectées.
Édition	Édition du logiciel.
Version complète	Version complète du logiciel.

Remarque :
s'il manque une valeur dans le champ Version, Édition, Langue ou Plateforme d'un modèle de détection normalisé, elle peut être définie par l'utilisateur. Une fois qu'une nouvelle valeur est définie, l'état de normalisation bascule de Nouveau à Manuellement normalisé.

Installations de logiciels

La liste des installations de logiciels contient le logiciel installé dans votre entreprise ; les résultats de la détection sont automatiquement ajoutés à la liste.

Le logiciel installé est placé dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] par Détection et une clé principale est créée (à l'aide des champs **Éditeur**, **Nom d'affichage** et **Version**).

Détection associe automatiquement l'installation de logiciel détectée à un modèle de détection de logiciels, nouveau ou existant, à l'aide de la clé principale.

Traduction automatique

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

Formulaire des installations de logiciel

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom de l’installation du logiciel tel qu’il figure dans les listes d’enregistrements. Peut être une combinaison du nom et de l'édition du produit détecté.
Modèle de détection	Modèle de détection de logiciel représentant le logiciel installé.
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Version	Version du logiciel.
Remplacement d'édition	Remplacement du paramètre de l'édition logicielle. Si l'édition du logiciel n'a pas été détectée, vous pouvez modifier ce champ pour définir l'édition, si elle est connue, afin que le rapprochement puisse être effectué avec succès. Pour plus d’informations, voir Remplacer manuellement la valeur d'édition SAM Foundation au format classique.
Installation	
Identifiant de produit	Identificateur unique du produit, affecté par le fabricant. Détecté via Discovery
Emplacement d’installation	Chemin d’accès de l’emplacement d’installation du logiciel.
Date d’installation	Date à laquelle le logiciel a été installé.
Révision	Révision du logiciel.
Clé d’instance	Identificateur unique de l'instanciation du logiciel. Générée automatiquement lors de l'installation du logiciel.
Installé sur	Matériel sur lequel le logiciel est installé.
Chaîne désinstaller	Identificateur utilisé pour désinstaller le logiciel.
Numéro de série ISO	Numéro ISO du logiciel.
Rapprochement	
Autorisation	Autorisation trouvée, à utiliser avec cette installation.
Suite déduite	Modèle de suite déduite auquel cette installation appartient.
Omettre des suites	Cochez la case pour ne pas intégrer l'installation de logiciel dans une suite au cours du 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.

Rapprochement de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation pour la conformité

Le rapprochement automatisé des licences maintient les positions de licence exactes et à jour sans calculs manuels. Le rapprochement s'exécute de manière hebdomadaire ou sur demande.

Le rapprochement est une tâche planifiée qui s'exécute à une fréquence spécifiée (définie par défaut sur Hebdomadaire). Il peut également être exécuté sur demande pour tous les éditeurs ou pour des éditeurs spécifiques.

Lorsque le rapprochement est exécuté, les résultats de rapprochement sont consignés dans une liste créée pour afficher l'état de conformité des produits logiciels en matière de détection et d'autorisations. Les utilisateurs disposant du rôle sam_user peuvent afficher les résultats de rapprochement.

Les options de rattrapage comprennent les droits non utilisés, les droits non alloués, les droits nécessaires, les droits récupérables et les droits sans licence.

Configurer Module d'extension Software Asset Management Foundation

Installez le Module d'extension Software Asset Management Foundation avant la configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez demandé le Module d'extension Software Asset Management Foundation et qu'il a été activé par le personnel ServiceNow, suivez les étapes ci-dessous pour configurer le Module d'extension Software Asset Management Foundation avant de commencer à l'utiliser.

Procédure

1. Déterminez si vous exécutez actuellement la fonctionnalité Gestion des actifs logiciels pour ITSM de Gestion des actifs à l'aide du Version héritée du Module d'extension de gestion des actifs logiciels.
   Consultez la liste des modules d'extension pour voir si le module d'extension Software Asset Management (com.snc.software_asset_management) est activé.
   - Si tel est le cas, suivez la procédure de Migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation.

     Cette étape convertit et ajoute automatiquement de nouvelles tables, listes, valeurs et de nouveaux formulaires et champs, et désactive les fonctionnalités déconseillées. Elle offre également des procédures manuelles vous permettant d'effectuer la migration avec succès.
   - Si tel n'est pas le cas, passez à l'étape suivante.
2. Déterminez si Discovery est activé (voir Request Discovery).
   Consultez la liste des modules d'extension pour voir si le module d'extension Discovery est activé.
   - Si tel est le cas, exécutez le script Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation.

     Cette étape copie les enregistrements de la table [cmdb_ci_spkg] dans la table [cmdb_sam_sw_install], de sorte que tous les logiciels installés et déjà détectés soient utilisés par le Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Traduction automatique

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

- Dans le cas contraire, activez et configurez Détection.

  Pour plus d'informations, consultez Discovery .

3. Poursuivez avec Passer au Module d'extension Software Asset Management Foundation pour commencer à utiliser le Module d'extension Software Asset Management Foundation dans votre environnement.

Demander le Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) doit être activé par le personnel ServiceNow. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

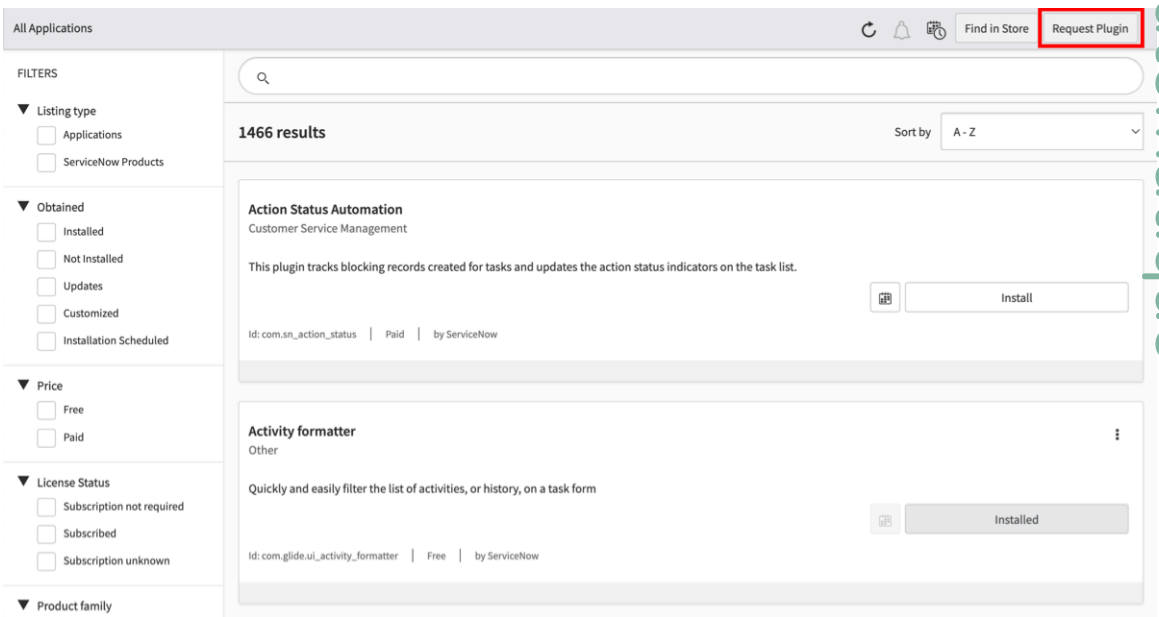
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de demander un module d'extension :

- Accéder directement au Now Support Service Catalog en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Procédure

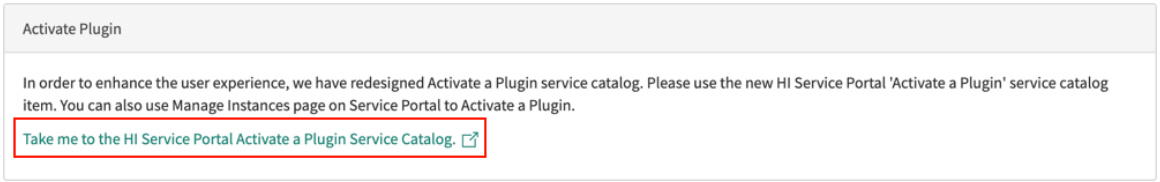
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.

Traduction automatique

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



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

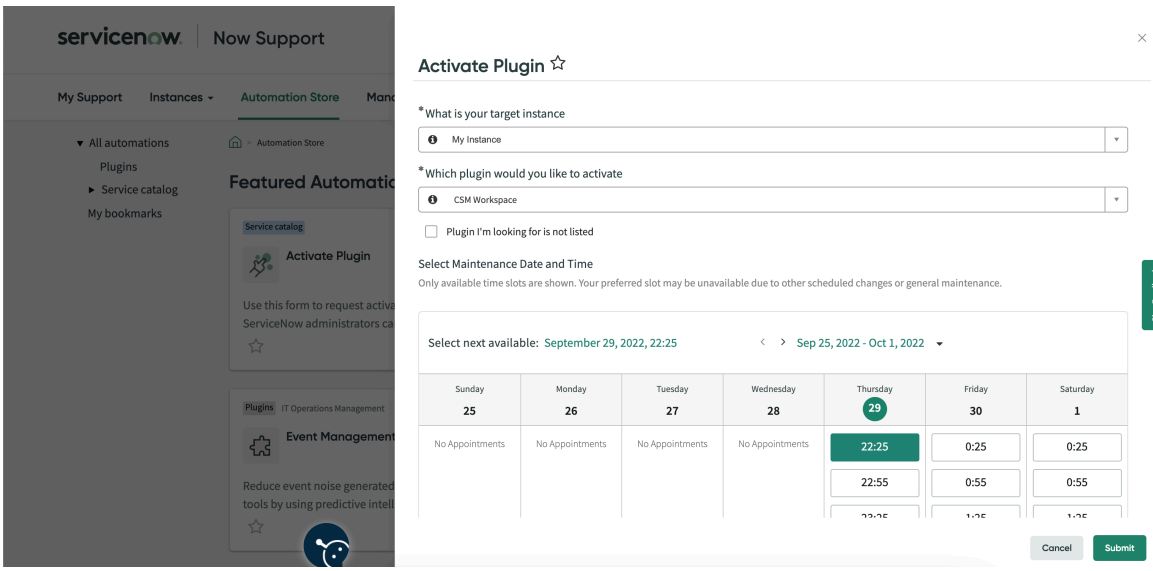
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

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

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Gérer une suite logicielle SAM Foundation

Créez une suite, puis ajoutez les composants correspondants à la suite afin que les droits que possède votre entreprise soient comptés avec précision lors du rapprochement.

Une suite logicielle est un groupe de logiciels connexes proposés en une seule unité. Par exemple, la suite Microsoft Office Professionnel propose des outils logiciels de productivité de bureau, tels que PowerPoint, Word, Excel, Outlook et Access.

Pour n'importe quel modèle logiciel, vous avez la possibilité de spécifier si le modèle est une suite (parent) ou un composant (enfant). Un modèle logiciel peut être un composant de plusieurs suites. Par exemple, Microsoft Word est un composant de Microsoft Office Standard et Microsoft Office Professionnel. Bien que vous puissiez définir un modèle logiciel unique en tant que suite et composant, le logiciel n'est généralement pas vendu comme suites imbriquées.

Utilisez les champs **Pourcentage d'inférence** et **Obligatoire** lorsque le parent de suite n'est pas défini dans la table d'installation.

- **Pourcentage d'inférence** : précise quel pourcentage de composants de la suite doit être installé pour que le logiciel soit identifié en tant que suite.
- **Obligatoire** : impose l'installation d'un composant spécifique dans une suite pour en déduire que la suite est installée. Les choix sont : Facultatif, Toujours obligatoire, Groupe obligatoire.

Par exemple, vous pouvez indiquer un **Pourcentage d'inférence** de 80 % et définir le champ **Obligatoire** sur **Toujours obligatoire** dans Microsoft Access. Ces paramètres indiquent que Microsoft Access doit être installé, ainsi que trois autres produits sur quatre (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint et Microsoft Outlook) pour en déduire que Microsoft Office Professionnel est installé sur un appareil.

Lorsqu'un parent de suite est détecté lors du rapprochement, les composants de la suite ne comptent pas pour la licence individuelle.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les utilisateurs disposant du rôle model_manager peuvent accéder à **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles logiciels**, mais ne peut pas administrer tous les aspects des modèles logiciels.

Personnaliser un modèle de détection pour le Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation exploite automatiquement les modèles SQL Server, Exchange et Oracle Détection, mais vous pouvez suivre les étapes pour que le Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise les modèles supplémentaires de Détection, si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Détection utilise une série de scripts et d'opérations (sondes, capteurs et modèles) avec le système de base pour recueillir des données, les traiter et mettre à jour la CMDB. Bien qu'il Module d'extension Software Asset Management Foundation soit déjà configuré pour utiliser trois modèles communs (détection de serveurs MSSQL , détection d'une boîte aux lettres Exchange et détection d'une base de données Oracle), vous pouvez exécuter une procédure de configuration pour inclure des modèles supplémentaires.

Cette personnalisation copie automatiquement les enregistrements du modèle détecté dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] de sorte que le Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise ces données pour le rapprochement.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des modèles, consultez Modèles de détection utilisés par ITOM Visibility .

Procédure
1. Configurez une étape de post-traitement dans le modèle de détection.
   a. Accédez à la **Concepteur de modèle** > **Patrons de détection**.
   b. Ouvrez l'enregistrement du modèle dont vous voulez collecter les données pour Gestion des actifs logiciels (par exemple, le modèle de détection pour MySQL).
   c. Sélectionnez et copiez la valeur du champ **Nom de classe**.
      Vous devrez coller cette valeur de nom de classe dans un champ d'enregistrement dans la table Mappage de nom d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_name_mapping] dans le cadre de cette procédure de configuration.
   d. Cliquez sur le lien connexe **Prétraitement/Post-traitement**.
   e. Dans la section Synchroniser le logiciel installé, sélectionnez le logiciel de votre choix dans la liste pour l'ajouter (par exemple, MySQL).
      Les données détectées sur le logiciel sélectionné sont automatiquement copiées dans la table d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] dans le cadre du processus de détection.
   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

2. Ajoutez les données du modèle à un nouvel enregistrement dans la table Mappage du nom d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_name_mapping].

   a. Créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Champ	Description
Nom de classe	Nom de la classe du modèle de détection. Collez la valeur que vous avez copiée du champ de la classe dans le modèle de détection.
Éditeur	Éditeur du produit (par exemple, Oracle).
Produit	Nom du produit (par exemple, MySQL).

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

   Lorsque la détection est exécutée, les enregistrements pour le produit logiciel relatifs au modèle de détection personnalisé sont utilisés par Gestion des actifs logiciels.

   Aucune autre configuration n'est nécessaire à moins que vous ne sachiez que le produit logiciel se compose d'une édition qui n'a pas été détectée automatiquement.

Que faire ensuite

Si le produit logiciel comprend une édition qui n'a pas été détectée, Remplacer manuellement la valeur d'édition SAM Foundation au format classique de sorte que le logiciel puisse être rapproché avec succès.

Passer au Module d'extension Software Asset Management Foundation

Commencez à utiliser le Module d'extension Software Asset Management Foundation pour optimiser la gestion des installations de logiciels dans votre environnement.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir Configurer Module d'extension Software Asset Management Foundation, poursuivez avec les étapes ci-dessous afin d'effectuer la configuration de base.

Procédure

1. Créez un modèle logiciel pour les logiciels courants, tels que Microsoft Office 2013.
2. Créez une autorisation de base Par utilisateur ou Par appareil pour le logiciel.
3. Après la détection d'une installation de logiciel, exécutez le rapprochement des droits logiciels détenus par rapport au logiciel installé, en ce qui concerne la détection et les autorisations logicielles.
4. Affichez les résultats du rapprochement qui montrent l'état de conformité de vos produits logiciels.

Que faire ensuite

En fonction de l'état de conformité de vos installations de logiciels, vous pouvez choisir d'optimiser davantage votre environnement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Une fois que vous avez terminé la configuration de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation, vous devez configurer Software Asset Workspace.

Si vous avez plusieurs autorisations, vous pouvez les importer en une seule fois à l'aide d'un modèle de feuille de calcul Microsoft Excel.

Si des modèles logiciels n'ont pas été créés automatiquement, vous devez les créer manuellement. Pour en savoir plus sur la création de modèles logiciels, consultez la rubrique Créer un modèle logiciel Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail.

Créer une autorisation Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail

Créez des autorisations dans Software Asset Workspace pour saisir les détails de votre licence et allouer les droits logiciels achetés aux utilisateurs ou aux appareils.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces instructions concernent l'utilisation du formulaire standard permettant de créer des autorisations logicielles une par une. Si une feuille de calcul contient déjà des détails de l'autorisation logicielle, vous pouvez également les importer à l'aide de la fonctionnalité d'importation en bloc.

Lorsque vous commencez à créer l'autorisation, elle se trouve à l'état de la conception. Une fois que vous avez publié l'autorisation, l'état devient En cours d'utilisation et l'autorisation peut être incluse dans le processus de rapprochement.

sam_admin ou sam_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif logiciel** > **Espace de travail des ressources logicielles**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir la boîte de dialogue Créer une autorisation.
3. Sélectionnez **Renseigner les détails dans un formulaire standard**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page Créer une autorisation logicielle, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description détaillée des champs, consultez la rubrique Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.

Créer un modèle logiciel Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail

Créez un modèle logiciel dans Software Asset Workspace afin d'ajouter les détails du produit qui sont utilisés pour connecter les droits logiciels achetés aux installations de logiciels découvertes sur votre système.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_user, sam_admin ou model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actif logiciel** > **Espace de travail des ressources logicielles**.
2. Cliquez sur **Vue des opérations de licence** dans la barre de gauche.
3. Sous **Gestion des licences**, cliquez sur **Modèles logiciels**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle logiciel

Champ	Description
Nom d’affichage	[Lecture seule] Nom du modèle. La propriété système `glide.cmdb_model.display_name.shorten` contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés. Les administrateurs système peuvent configurer cette propriété. Le format par défaut est l'éditeur, le produit, la version et l'édition.
Éditeur	Éditeur du logiciel. Vous pouvez utiliser la liste de recherche fournie. **Remarque :** l'éditeur est une référence à l'entreprise [core_company]. Seules les entreprises que vous utilisez en interne s'affichent. Si l'éditeur et le produit n'existent pas, vous pouvez Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation.
Produit	Nom du produit logiciel. La même liste de recherche est fournie sur le formulaire des modèles de détection de logiciels. **Remarque :** si la relation entre l'éditeur de logiciels [samp_sw_publisher] et l'entreprise [core_company] n'est pas correcte, les produits de cet éditeur ne seront pas affichés.
Classification du produit	La classification UNSPSC officielle du produit.
Type de produit	○ Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). ○ Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. ○ Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. ○ Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. ○ Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. ○ Inconnu : non détecté.
Général	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Brève description	Une description courte du modèle.
Coût	Le coût d'une seule unité du logiciel.
Version suivante	Renvoi vers un autre modèle logiciel du même fabricant qui représente la prochaine version du produit.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état actuel du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Certifié	Case indiquant que le modèle logiciel a été approuvé pour être utilisé.
Mappage de la détection	
Condition de la version	Qualificateur de condition du champ **Version**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Version	Version du produit logiciel. Requise si la valeur de la condition de la version est **commence par** ou **est**.
Condition de modification	Qualificateur de condition du champ **Édition**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Édition	Édition du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Requise si la valeur de la condition de l'édition est **commence par** ou **est**.
Plateforme	Plateforme du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--** pour Windows, Mac, Unix.
Langue	Langue du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé, qui est renseigné une fois qu'il a été normalisé ou ajouté manuellement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--**.
Condition d'installation de logiciels	Seules les installations de logiciels qui répondent à cette condition de carte de détection de logiciels sont comptées lors du rapprochement. Si nécessaire, spécifiez un sous-ensemble d'installations de logiciels qui doivent être comptés lors du rapprochement.
Product Catalog	
Élément de catalogue	Les informations sur le modèle telles qu'elles figurent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.
Description	La description du modèle logiciel telle qu'elle figure dans le catalogue de produits.
Image	Une image du logo du logiciel peut être ajoutée. Ce logo apparaît dans Service Catalog si le modèle logiciel est publié.

Les listes connexes des Composants de suite et des Parents de suite comprennent la configuration parente et enfant.

Remarque :
Si vous avez ajouté une carte de détection aux détails de votre produit, des suites prédéfinies sont utilisées et des composants de suite sont créés automatiquement pour le parent de suite connu.

6. Pour publier le modèle logiciel dans le catalogue de produits, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de logiciels** et sélectionnez une catégorie pour le modèle logiciel.
   Les valeurs définies dans la liste connexe Product Catalog sont publiées.
7. Pour afficher la liste des modèles de détection qui correspondent à l'éditeur de logiciels et aux champs du produit du modèle logiciel, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher les modèles de détection correspondants**.
   La liste des modèles de détection est ouverte dans un nouvel onglet de navigateur pour référence.
8. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement de modèle logiciel dans la liste des modèles logiciels.

   a. Dans la liste connexe des cycles de vie des modèles logiciels, créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire du cycle de vie de modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	[Lecture seule] Nom du modèle logiciel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de cycle de vie	▪ Interne ▪ Éditeur
Phase de cycle de vie	▪ Version préliminaire ▪ Disponibilité générale Date à laquelle le logiciel est devenu disponible sur le marché. ▪ Mise à niveau S'affiche seulement lorsque le champ **Type de cycle de vie** est défini sur Interne. ▪ Fin de vie Date à laquelle le logiciel n'est plus pris en charge par l'éditeur. ▪ Fin de support ▪ Fin de support étendu
Source	[Lecture seule] Interne (pour les nouveaux enregistrements créés manuellement), ou ServiceNow (lorsqu'il est créé automatiquement).
Description	Description du cycle de vie du modèle logiciel.
Date de démarrage de la phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie démarre.
Date de fin de phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie se termine.
Risque	▪ Très élevé ▪ Élevée ▪ Modéré ▪ Faible ▪ Aucun

b. Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.

c. Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.
Les derniers résultats du modèle logiciel sont affichés dans la liste connexe des résultats du modèle logiciel.

d. Dans la liste connexe des attributs de mesures, cliquez sur un attribut de mesure pour définir le champ de la valeur d'attribut (voir la table des descriptions de champ).
La liste connexe des attributs de mesures contient les valeurs de mesures définies dans Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique et est utilisée pour le rapprochement (groupe de mesures, métrique de licence et combinaison de modèles logiciels).

Traduction automatique

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

Formulaire d'attributs de mesures

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé aux attributs de mesures.
Groupe de mesures	Regroupement pour la métrique logicielle (commune).
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement (par utilisateur, par appareil, par exemple).
Description	Description du type d'attribut qui s'appuie sur la valeur métrique de licence.
Attribut	Type d'attribut pour le rapprochement de la métrique de licence des autorisations. ▪ Nombre maximum d'environnements de système d'exploitation actifs par serveur ▪ Nombre maximum d'installations par environnement de système d'exploitation ▪ Nombre maximum d'installations par droit : pour les options Par utilisateur, Par appareil, Par utilisateur nommé et Par appareil désigné. ▪ Nombre maximum de processeurs par droit ▪ Nombre minimum d'utilisateurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par serveur
Valeur d'attribut	Valeur de l'attribut (nombre entier).
La valeur de l'attribut est illimitée	Case permettant de définir l'attribut comme illimité.

e. Créez un élément de catalogue fournisseur.

Configurer la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Configurez Module d'extension Software Asset Management Foundation si vous préférez continuer à utiliser la version classique.

Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Les autorisations logicielles vous permettent de définir les détails de licence qui correspondent aux modèles logiciels.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les autorisations logicielles sont stockées dans la table Autorisation logicielle [alm_license].

Remarque :
les autorisations sont affectées au Créer un modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique, qui est différent des modèles de détection de logiciels.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Droits d'utilisation du logiciel** et créer un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire de l'autorisation logicielle

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom généré automatiquement en fonction de la balise d'actif et du modèle.
Balise d'actif	Spécifiez le numéro de série et le code barre pour le suivi de l'actif.
Modèle logiciel	Sélectionnez le modèle logiciel pour correspondre à l'autorisation.
Type de licence	Spécifiez le type de licence. Que les droits accordent un accès complet au logiciel ou qu'ils soient mis à niveau à partir d'une version précédente du logiciel. ○ Complet : les droits accordent un accès complet au logiciel. ○ Mise à niveau : les droits sont mis à niveau à partir d'une version précédente du logiciel. Lorsque la mise à niveau est sélectionnée, la liste connexe des autorisations mises à niveau est affichée, ce qui permet de spécifier les autorisations que vous mettez à niveau. Ce champ passe en lecture seule une fois le formulaire envoyé.
Durée de la licence	Durée de la validité de la licence. La valeur par défaut est définie sur Perpétuelle. ○ Perpétuelle : la durée est continue. ○ Abonnement : la durée désigne une période déterminée. Dates de durée : ▪ Date de début : requise. ▪ Date de fin : si aucune date n'est spécifiée, l'abonnement n'expire pas.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	L'état est automatiquement défini sur En cours d'utilisation lorsque la date actuelle se situe entre les dates de début et de fin. L'état est automatiquement défini sur Hors service lorsque la date actuelle est postérieure à la date de fin et que les droits actifs sont de 0. L'état est automatiquement défini sur Sur commande lorsque la date de début est une date dans le futur et que les droits actifs sont de 0.
Groupe de mesures	Sélectionnez le groupe de mesures du logiciel. Chaque groupe de mesure dispose d'un ensemble de métriques de licence propres à l'éditeur. ○ Commun ○ Ajouter une métrique de licence personnalisée
Métrique de licence	Sélectionnez la métrique de licence du groupe de licences par laquelle la licence de logiciel est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement. Pointez vers l'icône du champ de référence pour afficher le calcul de licence. ○ Commun : ▪ Par appareil : autorise un appareil pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par appareil nommé : autorise un appareil spécifique pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par utilisateur nommé : autorise un utilisateur spécifique pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par utilisateur : autorise un utilisateur pour un certain nombre d'installations de logiciel. ○ Personnalisé : Métriques de licence personnalisées configurées, le cas échéant.
Type d’accord	Sélectionnez le type d'accord. ○ Générique ○ Accord de niveau d'entreprise (ELA)
Droits acquis	Précisez le nombre de droits que vous achetez.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Le nombre de droits achetés pour la nouvelle autorisation est fixé dans le champ **Droits actifs**.
Droits actifs	[Lecture seule] Indique le nombre d'autorisations à accorder pour cette licence. **Remarque :** si un contrat d'entreprise est joint à la licence, le champ **Droits actifs** n'est pas affiché.
Allocations disponibles	[Lecture seule] Indique le nombre d'allocations d'utilisateur ou d'appareil qui n'ont pas été créées pour une autorisation. Allocations disponibles = (nombre de droits actifs) - (somme de toutes les quantités d'allocation)
Général	
Numéro de série	Numéro unique attribué pour identification de l'actif.
Propriété de	Utilisateur ou département ayant la propriété financière de l'actif. Peut être différent du gestionnaire.
État	État actuel de l'actif. Les valeurs incluent Sur commande, En stock, En transit, En cours d'utilisation, Consommé, En cours de maintenance, Hors service et Manquant. Si l'état est Hors service, le champ **Droits actifs** est égal à 0.
Sous-état	Plus de détails sur l'étape de la licence de logiciel. Les paramètres de sous-état disponibles dépendent de l'**État** sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez l'état **Hors service**, les options de sous-état disponibles sont **Détruite**, **Vendue**, **Donnée** et **Crédit fournisseur**.
Société	Société à laquelle cet actif appartient.
Emplacement	Lieu où la licence est utilisée. Par exemple, un site, un pays ou une région spécifique.
Département	Département de la personne **affectée à** cette licence de logiciel.
Financier	
Coût	Coût du logiciel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : nécessaire pour calculer le coût total et les économies dans le Tableau de bord Software Asset Management Foundation.
Autorisations mises à niveau	
Autorisation d'origine	Autorisation depuis laquelle les droits sont mis à niveau. Plusieurs autorisations de mise à niveau sont prises en charge. Vous pouvez mettre à niveau les droits précédemment détenus pour une version particulière du logiciel vers une version plus récente (par exemple, Office Professionnel Plus 2013 à Office Professionnel Plus 2016). **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le type de licence est mis à niveau. Les droits issus des autorisations depuis lesquelles vous mettez à niveau sont désactivés lorsque vous mettez à niveau parce qu'ils sont transférés vers la nouvelle autorisation.
Nombre de droits	Nombre de droits à mettre à niveau.

La liste connexe des contrats contient des détails sur le contrat.

La liste connexe des allocations d'utilisateur ou d'appareil contient des allocations d'autorisation.

Remarque : cette liste connexe ne s'affiche que lorsque le champ **Métrique de licence** est défini sur Par utilisateur ou Par appareil.

La liste connexe des activités contient des notes de travail pour l'actif.

2. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement d'autorisations logicielles dans la liste des autorisations logicielles.

   a. Pour définir les autorisations de mise à niveau et de passage à une version antérieure, dans la liste connexe Versions antérieures/Mises à niveau, créez un nouvel enregistrement pour spécifier les modèles logiciels pour lesquels vous avez des droits de mise à niveau ou de passage à la version antérieure (voir la table des descriptions de champ).
   Cela vous permet de définir une autorisation pour des versions de logiciel antérieures ou futures (par exemple, l'achat des droits Office Professionnel Plus 2016 vous donne également droit à Office Professionnel Plus 2013).

Traduction automatique

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

Champ	Description
Autorisation logicielle	Autorisation logicielle à laquelle la mise à niveau/version antérieure est associée.
Modèle logiciel	Modèle logiciel de l'autorisation.
Ordre	Ordre de la mise à niveau/version antérieure.
Date de début	Date de début de la mise à niveau/version antérieure.
Date de fin	Date de fin de la mise à niveau/version antérieure.

b. Pour configurer les détails de suivi des coûts, configurez les lignes de dépense.

c. Pour gérer les clés de licence, dans la liste connexe des clés de licence, créez un nouvel enregistrement pour spécifier les clés de licence allouées aux autorisations (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire de clé de licence

Champ	Description
Est alloué	Case à cocher indiquant que la clé de licence a été allouée.
Clé de licence	Valeur de la clé de licence. Doit être unique par autorisation.
Autorisation logicielle	Autorisation logicielle associée à la clé de licence.

Créer une allocation d'autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Une allocation d'utilisateur ou d'appareil peut être ajoutée à une autorisation logicielle pour spécifier un utilisateur ou un appareil auquel les droits ont été alloués.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les allocations d'utilisateur sont stockées dans la table Allocations d'utilisateur [alm_entitlement_user]. Les allocations d'appareil sont stockées dans la table Allocations d'appareil [alm_entitlement_asset].

Remarque :
le total de toutes les quantités d'allocation ne peut excéder le nombre total de droits pour l'autorisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Droits d'utilisation du logiciel** et ouvrez l'enregistrement de l'autorisation logicielle pour y ajouter des allocations.
2. Cliquez sur la liste connexe des allocations applicables (**Allocations d'utilisateur** ou **Allocations d'appareil**) pour configurer (voir la table des descriptions de champ).

Traduction automatique

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

Remarque :
la liste connexe des allocations qui est affichée se rapporte à la métrique de licence que vous avez choisie. Une seule liste connexe d'allocations est affichée.

Allocations

Champ	Description
Allocations d'utilisateur	
Affectés à	L'utilisateur à qui la licence est attribuée.
Modèle logiciel	Défini automatiquement en fonction du modèle logiciel des autorisations.
Quantité	Quantité des droits alloués à cet utilisateur. La valeur par défaut est 1. Plusieurs droits entrent en jeu dans le cas où de nombreux droits sont nécessaires pour autoriser entièrement un appareil ou un utilisateur, comme avec l'option Par cœur.
Clé de licence	Clé de licence du logiciel.
Allocations d'appareil	
Affectés à	L'appareil auquel la licence est attribuée.
Modèle logiciel	Défini automatiquement en fonction du modèle logiciel des autorisations.
Quantité	Quantité de licences allouées à cet utilisateur. La valeur par défaut est 1. Plusieurs licences entrent en jeu dans le cas où les licences sont allouées par cœur et plusieurs droits de cœur sont nécessaires.
Clé de licence	Clé de licence du logiciel.

Créer un modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Les modèles logiciels sont utilisés pour relier les droits logiciels achetés aux installations de logiciels détectées. En outre, les modèles logiciels peuvent être utilisés pour gérer les suites de logiciels, ainsi que pour publier des logiciels à Service Catalog.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user ou model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gérez les logiciels disponibles et reliez les installations de logiciels (logiciels utilisés) aux autorisations (logiciels acquis) à l'aide de modèles logiciels. Créez des modèles logiciels pour tous les logiciels à surveiller.

Remarque :
Les utilisateurs disposant du rôle model_manager peuvent accéder à **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles logiciels**, mais ne peut pas administrer tous les aspects des modèles logiciels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 suites prédéfinies permettent que les composants de la suite soient créés automatiquement pour les modèles logiciels parents de suite connus. Les cartes Discovery indiquent si une suite est définie pour le produit.

Vous pouvez également suivre une phase de cycle de vie de modèle logiciel en vue de l'utiliser avec le Technology Portfolio Management fichier .

Procédure

1. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Modèles logiciels** et créer un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire de modèle logiciel

Champ	Description
Nom d'affichage	[Lecture seule] Nom du modèle. La propriété système `glide.cmdb_model.display_name.shorten` contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés. Les administrateurs système peuvent configurer cette propriété. Le format par défaut est l'éditeur, le produit, la version et l'édition.
Éditeur	Éditeur du logiciel. Vous pouvez utiliser la liste de recherche fournie. **Remarque :** l'éditeur est une référence à l'entreprise [core_company]. Seules les entreprises que vous utilisez en interne s'affichent. Si l'éditeur et le produit n'existent pas, vous pouvez Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation.
Produit	Nom du produit logiciel. La même liste de recherche est fournie sur le formulaire des modèles de détection de logiciels. **Remarque :** si la relation entre l'éditeur de logiciels [samp_sw_publisher] et l'entreprise [core_company] n'est pas correcte, les produits de cet éditeur ne seront pas affichés.
Classification du produit	La classification UNSPSC officielle du produit.
Type de produit	○ Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). ○ Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. ○ Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. ○ Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. ○ Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. ○ Inconnu : non détecté.
Général	
Brève description	Une description courte du modèle.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Coût	Le coût d'une seule unité du logiciel.
Version suivante	Renvoi vers un autre modèle logiciel du même fabricant qui représente la prochaine version du produit.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état actuel du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Certifié	Case indiquant que le modèle logiciel a été approuvé pour être utilisé.
Mappage de la détection	
Condition de la version	Qualificateur de condition du champ **Version**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Version	Version du produit logiciel. Requise si la valeur de la condition de la version est **commence par** ou **est**.
Condition de modification	Qualificateur de condition du champ **Édition**. ○ commence par ○ est ○ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Édition	Édition du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Requise si la valeur de la condition de l'édition est **commence par** ou **est**.
Plateforme	Plateforme du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--** pour Windows, Mac, Unix.
Langue	Langue du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé, qui est renseigné une fois qu'il a été normalisé ou ajouté manuellement. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--**.
Condition d'installation de logiciels	Seules les installations de logiciels qui répondent à cette condition de carte de détection de logiciels sont comptées lors du rapprochement. Si nécessaire, spécifiez un sous-ensemble d'installations de logiciels qui doivent être comptés lors du rapprochement.
Product Catalog	
Élément de catalogue	Les informations sur le modèle telles qu'elles figurent dans le catalogue de produits et le catalogue de services.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.
Description	La description du modèle logiciel telle qu'elle figure dans le catalogue de produits.
Image	Une image du logo du logiciel peut être ajoutée. Ce logo apparaît dans Service Catalog si le modèle logiciel est publié.

Les listes connexes des Composants de suite et des Parents de suite comprennent la configuration parente et enfant.

2. Pour publier le modèle logiciel dans le catalogue de produits, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de logiciels** et sélectionnez une catégorie pour le modèle logiciel.
   Les valeurs définies dans la liste connexe Product Catalog sont publiées.
3. Pour afficher la liste des modèles de détection qui correspondent à l'éditeur de logiciels et aux champs du produit du modèle logiciel, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher les modèles de détection correspondants**.
   La liste des modèles de détection est ouverte dans un nouvel onglet de navigateur pour référence.
4. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement de modèle logiciel dans la liste des modèles logiciels.

   a. Dans la liste connexe des cycles de vie des modèles logiciels, créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire du cycle de vie de modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	[Lecture seule] Nom du modèle logiciel.
Type de cycle de vie	▪ Interne ▪ Éditeur
Phase de cycle de vie	▪ Version préliminaire ▪ Disponibilité générale Date à laquelle le logiciel est devenu disponible sur le marché. ▪ Mise à niveau S'affiche seulement lorsque le champ **Type de cycle de vie** est défini sur Interne. ▪ Fin de vie Date à laquelle le logiciel n'est plus pris en charge par l'éditeur. ▪ Fin de support ▪ Fin de support étendu

Traduction automatique

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

Champ	Description
Source	[Lecture seule] Interne (pour les nouveaux enregistrements créés manuellement), ou ServiceNow (lorsqu'il est créé automatiquement).
Description	Description du cycle de vie du modèle logiciel.
Date de démarrage de la phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie démarre.
Date de fin de phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie se termine.
Risque	▪ Très élevé ▪ Élevée ▪ Modéré ▪ Faible ▪ Aucun

b. Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.

c. Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.
Les derniers résultats du modèle logiciel sont affichés dans la liste connexe des résultats du modèle logiciel.

d. Dans la liste connexe des attributs de mesures, cliquez sur un attribut de mesure pour définir le champ de la valeur d'attribut (voir la table des descriptions de champ).
La liste connexe des attributs de mesures contient les valeurs de mesures définies dans autorisations logicielles et est utilisée pour le rapprochement (groupe de mesures, métrique de licence et combinaison de modèles logiciels).

Formulaire d'attributs de mesures

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé aux attributs de mesures.
Groupe de mesures	Regroupement pour la métrique logicielle (commune).
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement (par utilisateur, par appareil, par exemple).
Description	Description du type d'attribut qui s'appuie sur la valeur métrique de licence.
Attribut	Type d'attribut pour le rapprochement de la métrique de licence des autorisations. ▪ Nombre maximum d'environnements de système d'exploitation actifs par serveur ▪ Nombre maximum d'installations par environnement de système 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.

Champ	Description
	▪ Nombre maximum d'installations par droit : pour les options Par utilisateur, Par appareil, Par utilisateur nommé et Par appareil désigné. ▪ Nombre maximum de processeurs par droit ▪ Nombre minimum d'utilisateurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par serveur
Valeur d'attribut	Valeur de l'attribut (nombre entier).
La valeur de l'attribut est illimitée	Case permettant de définir l'attribut comme illimité.

e. Créez un élément de catalogue fournisseur.

Normaliser manuellement un modèle de détection de logiciels SAM Foundation au format classique

Vous pouvez modifier un modèle de détection de logiciels pour normaliser manuellement le logiciel détecté sur le formulaire des modèles de détection de logiciels afin qu'il puisse être rapproché.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si les informations automatiquement ajoutées au modèle de détection de logiciels sont incomplètes, vous pouvez ajouter les champs manquants afin de normaliser manuellement le modèle de détection de logiciels.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Détection** > **Modèles de détection** et ouvrez un enregistrement de modèle de détection.
2. Renseignez les champs **Éditeur**, **Produit** et **Version**, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Normaliser**.
   L'état de normalisation est réglé sur la normalisation manuelle.

Remplacer manuellement la valeur d'édition SAM Foundation au format classique

Lorsque l'édition d'une installation de logiciel n'est pas automatiquement détectée, vous pouvez saisir la valeur correcte (si elle est connue) dans le formulaire d'installation de logiciel afin que le logiciel puisse faire partie du processus de rapprochement.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour que le rapprochement s'exécute correctement, les champs Éditeur, Produit, Version et Édition du logiciel doivent être renseignés. Lorsque l'édition n'est pas détectée

Traduction automatique

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

automatiquement (la valeur Édition n'est pas incluse dans le champ **Nom d'affichage**) mais que vous connaissez l'édition, vous pouvez saisir manuellement la valeur correcte (Entreprise, par exemple).

Une fois que la valeur de l'édition est définie, le modèle de détection de l'installation de logiciel est automatiquement réinitialisé. Si le modèle de détection approprié n'existe pas, un nouveau modèle est créé.

Remarque :
les produits logiciels ne comprennent pas tous une édition. Parmi les produits logiciels qui comprennent une édition, les valeurs d'édition ne sont pas toutes automatiquement détectables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Détection** > **Installations de logiciels** et ouvrez l'enregistrement d'installation de logiciel dont vous devez définir la valeur de l'édition.
2. Renseignez le champ **Remplacement d'édition**, le cas échéant.

   Remarque :
   le champ **Remplacement d'édition** est un champ de forme libre (pas de liste de recherche) ; par conséquent, puisque ce champ est utilisé comme une clé, la valeur saisie doit être exacte.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'installation du logiciel est associée à différents modèles de détection contenant la valeur de l'édition sous la clé principale. Si le modèle de détection approprié n'existe pas, un nouveau modèle est créé.

Utiliser l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez Software Asset Workspace, l'interface utilisateur intuitive et simplifiée de l'application de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Les vues de Module d'extension Software Asset Management Foundation vous permettent de créer des autorisations et des modèles logiciels, d'exécuter et d'examiner les résultats de rapprochement, de consulter vos actifs logiciels et d'accéder à l'analyse via des tableaux de bord.

Software Asset Workspace contient les vues suivantes :

- Vue d'ensemble des actifs logiciels : page de destination de Software Asset Workspace. Vous pouvez créer des autorisations, exécuter le rapprochement, afficher les mesures clés et obtenir des notifications et des alertes urgentes concernant vos actifs logiciels.
- Utilisation de la licence : vous pouvez afficher l'état de conformité de tous vos éditeurs, examiner les résultats du rapprochement et afficher et exécuter des rapports.
- Opérations de licence : répertorie l'ensemble des autorisations, des modèles logiciels, des erreurs d'autorisation d'importation et des modèles de détection.

Tableau de bord Vue d'ensemble des actifs logiciels pour Module d'extension Software Asset Management Foundation

Améliorez votre expérience de Module d'extension Software Asset Management Foundation à l'aide du tableau de bord moderne et convivial de vue d'ensemble des actifs logiciels. La vue d'ensemble des actifs logiciels est un environnement simplifié et intuitif qui vous aide à utiliser l'application plus efficacement en réduisant la complexité.

Utilisez la vue d'ensemble des actifs logiciels pour :

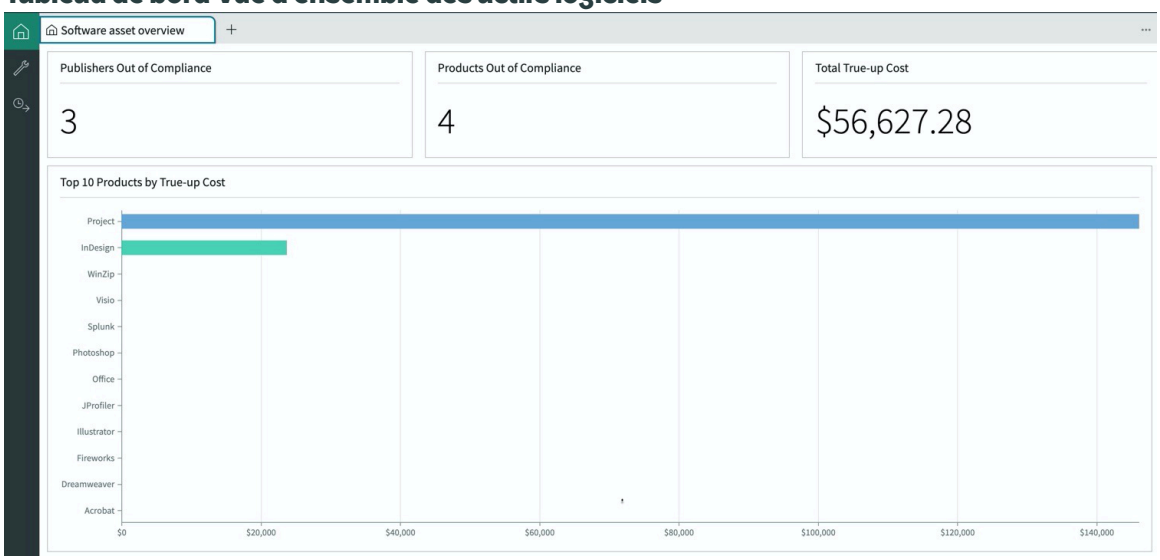
Traduction automatique

© 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.

- en savoir plus sur les mesures clés telles que les tendances de conformité et les coûts réels ;
- exécuter des tâches courantes telles que l'exécution du rapprochement ou la création d'autorisation.

Cliquez sur n'importe quel widget pour afficher des informations détaillées. Tous les widgets sont mis à jour chaque fois qu'un nouveau résultat de rapprochement est disponible.

Tableau de bord Vue d'ensemble des actifs logiciels



Rapport	Source	Description
Éditeurs non conformes	Résultats du produit [samp_product_result]	Nombre d'éditeurs qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité. Cliquez sur le rapport pour afficher les résultats dans la vue Utilisation de la licence.
Produits non conformes	Résultats du produit [samp_product_result]	Nombre de produits qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité. Cliquez sur le rapport pour afficher les résultats dans la vue Utilisation de la licence.
Coût réel total	Résultats du produit [samp_product_result]	Coût pour atteindre la conformité en fonction des prix moyens des autorisations pour les droits par éditeur.

Vue Utilisation de la licence de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez la vue Utilisation de la licence comme un plan unique afin de comprendre la position de licence de tous les produits logiciels, corriger la non-conformité et afficher les résultats de rapprochement.

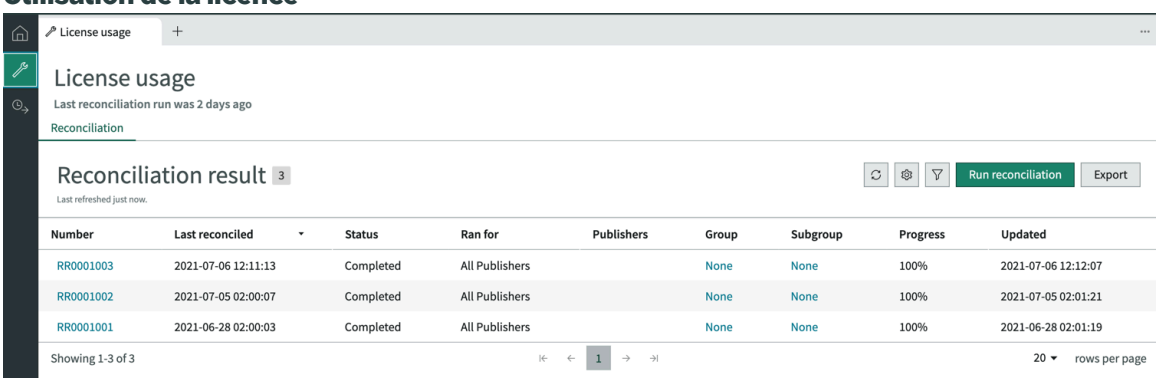
Traduction automatique

© 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.

La vue Utilisation de la licence permet à vos organisations de consulter les tendances d'utilisation des licences et de prévoir les besoins de votre organisation en analysant la tendance du nombre de licences requises par rapport au nombre de licences achetées. Restez en conformité en achetant des droits supplémentaires avant que la consommation de logiciels ne dépasse le nombre de droits acquis.

Vous pouvez accéder à la vue Utilisation de la licence en naviguant jusqu'à **Actif logiciel** > **Espace de travail des ressources logicielles** > **Utilisation de la licence**.

Utilisation de la licence



Utilisez la vue Utilisation de la licence pour :

- filtrer par domaine et par état de conformité ;
- trier par coût réel, montant des excédents de licence et économies potentielles ;
- exécuter le rapprochement et afficher ses résultats ;
- être informé de la dernière opération de rapprochement ;
- afficher et exporter des rapports.

Exécuter le rapprochement de logiciel de Module d'extension Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail

Le rapprochement est exécuté en tant que tâche planifiée (par défaut, de manière hebdomadaire), mais vous pouvez également l'exécuter manuellement pour rapprocher les produits logiciels dans l'environnement Software Asset Workspace sur demande.

Avant de commencer

Le rapprochement est exécuté pour les produits qui disposent d'autorisations ou d'installations de logiciels. Le regroupement et le sous-regroupement sont pris en charge afin de pouvoir affiner les résultats de conformité.

Lorsque vous exécutez le rapprochement manuellement, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine. Pour des résultats plus rapides, réduisez la portée en sélectionnant des éditeurs spécifiques.

Rôle requis : sam_user ou sam_admin

Procédure

1. Accédez à la boîte de dialogue Exécuter le rapprochement de l'une des deux façons suivantes :
   - **Actif logiciel** > **Espace de travail des ressources logicielles** > **Exécuter le rapprochement**
   - **Actif logiciel** > **Espace de travail des ressources logicielles** > **Licence wokbench** > **Exécuter le 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.

2. Sélectionnez l'éditeur particulier pour lequel la conformité doit être calculée.
   Vous pouvez également sélectionner tous les éditeurs.
3. Pour affiner davantage les résultats, sélectionnez un groupe ou un sous-groupe.
   Les valeurs de groupe et de sous-groupes disponibles comprennent Aucun, Pays, Département, Société, Région et Centre de coûts.
4. Cliquez sur **Exécuter le rapprochement**.
   Le processus de rapprochement peut prendre beaucoup de temps. Une fois le rapprochement terminé, les résultats du rapprochement sont affichés dans l'onglet **Rapprochement**.

Résultats de rapprochement

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique généré au cours du processus de rapprochement.
Dernier rapprochement	Date de la dernière exécution de rapprochement.
États	État du rapprochement. ○ Terminé ○ En cours ○ Échoué
Exécution pour	Tous les éditeurs, ou des éditeurs spécifiques.
Éditeurs	S'affiche uniquement si vous avez spécifié des éditeurs sur lesquels exécuter le rapprochement.
Groupe	Groupe spécifié sur lequel exécuter le rapprochement. Les valeurs comprennent **Aucun**, **Pays**, **Département**, **Société**, **Région** et **Centre de coûts**.
Sous-groupe	Sous-groupe spécifié sur lequel exécuter le rapprochement. Les valeurs comprennent **Aucun**, **Pays**, **Département**, **Société**, **Région** et **Centre de coûts**.
Progression	Pourcentage terminé et barre de progression pour l'opération de rapprochement.
Résumé de l'avancement	Étape spécifique du processus de rapprochement. **Remarque :** Cette colonne de liste n'est pas affichée par défaut. Vous pouvez personnaliser les paramètres de colonne de votre liste pour l'ajouter, si vous le souhaitez.
Mises à jour	Date et heure auxquelles le processus de rapprochement particulier s'est terminé.

Vue Opération de licence de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez la vue Opérations de licence dans Software Asset Workspace pour afficher l'ensemble de vos licences et modèles de détection gérés par l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation.

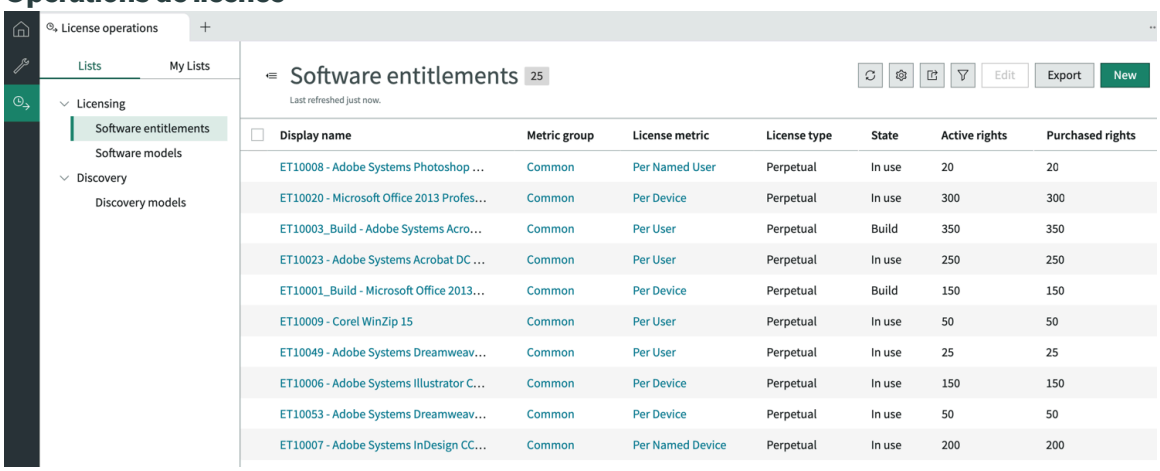
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 détails relatifs aux autorisations et aux modèles logiciels dans la vue Opérations de licence. Vous pouvez également créer, modifier et supprimer des autorisations et des modèles logiciels.

Vous pouvez accéder à la vue Opérations de licence en naviguant jusqu'à **Actif logiciel** > **Espace de travail des ressources logicielles** > **Opérations de licence**.

Opérations de licence



La vue Opérations de licence vous permet également d'afficher :

- tous les logiciels détectés pour vos applications d'ingénierie ;
- les serveurs des licences d'ingénierie ;
- les modèles de détection ;
- la consommation de licence.

Afficher les modèles de détection dans l'espace de travail

Affichez une liste de tous les logiciels détectés pour vos applications d'ingénierie dans Software Asset Workspace.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin ou sam_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Espace de travail des ressources logicielles** > **Opérations de licence**
2. Cliquez sur **Licence d'ingénierie détectée** dans la vue de liste Détection.
3. Vous pouvez cliquer sur un enregistrement pour afficher des détails supplémentaires.
   Cliquez sur un enregistrement pour accéder à la page Société dans la vue classique.

Utiliser la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Tableau de bord Software Asset Management Foundation

Consultez les graphiques sur la conformité et la tendance des coûts réels sur le tableau de bord Software Asset Management Foundation.

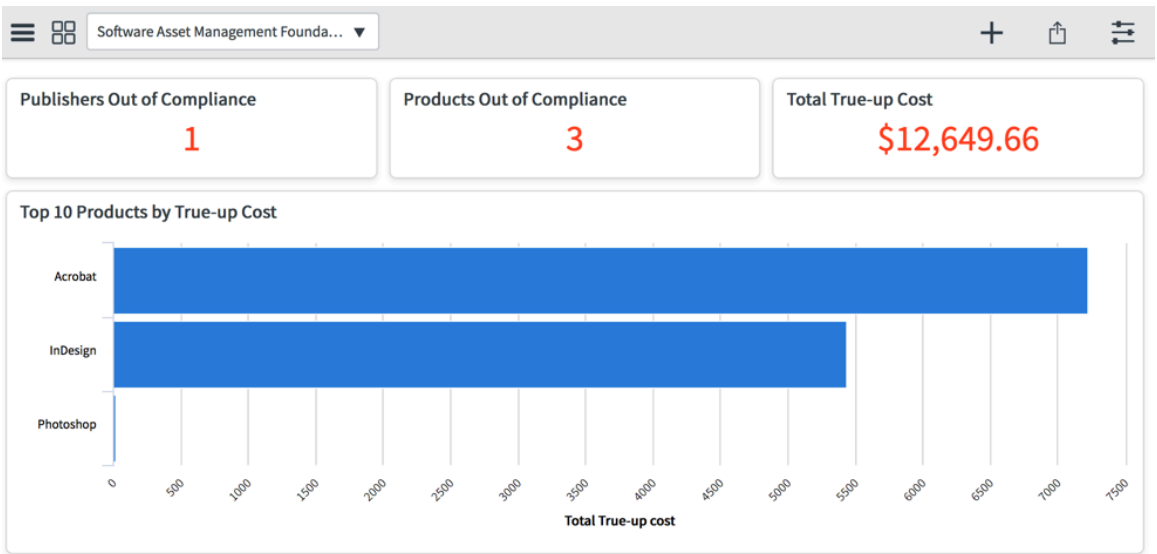
Traduction automatique

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

Le tableau de bord Software Asset Management Foundation est accessible en naviguant jusqu'à **Actifs Logiciels** > **Vue d'ensemble**. Cliquez sur un élément dans un rapport pour afficher plus d'informations ou ajouter et déplacer des widgets au besoin.

Les résultats sont mis à jour quotidiennement, ou chaque fois qu'un nouveau résultat de rapprochement est disponible, et peuvent être actualisés en cliquant sur l'icône **Actualiser** pour chaque résultat. Vous pouvez également enregistrer les graphiques aux formats PNG ou JPG.

Les données de la vue d'ensemble sont issues de la table Résultat du produit [samp_product_result].



Rapport	Description
Éditeurs non conformes	Nombre d'éditeurs qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité.
Produits non conformes	Nombre de produits qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité.
Coût réel total	Coût pour atteindre la conformité en fonction des prix moyens des autorisations.
Top 10 des produits par coût réel	Top 10 des produits représentés dans un graphique par ordre de coût réel.

Exécuter le rapprochement de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Le rapprochement est exécuté en tant que tâche planifiée (par défaut, de manière hebdomadaire), mais vous pouvez également l'exécuter manuellement pour rapprocher les produits logiciels dans votre environnement sur demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rapprochement est exécuté pour les produits qui disposent d'autorisations.

Traduction automatique

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

Lorsque vous exécutez le rapprochement manuellement, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine. Pour des résultats plus rapides, réduisez la portée en sélectionnant des éditeurs spécifiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Exécuter le rapprochement** et sélectionnez un éditeur pour lequel la conformité doit être calculée, ou sélectionnez tous les éditeurs.
2. Cliquez sur **Continuer**.
   Le processus de rapprochement peut prendre beaucoup de temps.
   La liste des résultats du rapprochement s'affiche.

Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Affichez les informations de conformité pour les résultats des modèles logiciels de la liste des résultats du produit après l'exécution du rapprochement.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher les listes connexes des résultats des métriques de licence, des options de rattrapage et des installations sans licence pour un résultat de modèle logiciel depuis un enregistrement de résultat de produit.

Par exemple, si l'état d'un résultat de produit montre qu'il n'est pas conforme, vous pouvez analyser le résultat du produit pour afficher les détails du modèle logiciel, tels que le nombre d'installations sans licence et le coût réel pour devenir conforme. En outre, vous pouvez analyser le résultat du modèle logiciel pour afficher le résultat de métrique de licence, qui est basé sur les autorisations du produit.

Les informations sur le résultat de métrique de licence comprennent les droits acquis et les droits utilisés, ainsi que la ventilation de l'allocation de licence afin que vous puissiez déterminer vos options pour devenir conforme. La liste connexe des options de rattrapage indique le nombre de droits nécessaires et calcule le coût de ces droits, en fonction de la métrique de licence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Résultats du produit** et ouvrez un enregistrement pour afficher les détails des résultats du produit.
2. Dans la liste connexe des résultats de modèles logiciels, ouvrez un enregistrement pour afficher les détails (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire de résultats du modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé au produit. Analysez le modèle logiciel pour voir le résultat du modèle logiciel.
Résultat du produit	Nombre de résultats de produit unique générés au cours du processus de rapprochement.
Dernier	Indique si ce résultat de modèle logiciel provient de la dernière exécution de 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.

Champ	Description
Statut	États du modèle logiciel. ○ Conforme ○ Non conforme
Type d’accord	Commun : Générique, Contrat de licence d'entreprise (ELA) **Remarque :** si le type d'accord est un accord de niveau d'entreprise, l'**état** est conforme même s'il existe des installations sans licence.
Installations sans licence	Nombre d'installations de logiciels sans licence qui ne sont couvertes par aucune autorisation.
Coût réel	Coût estimé du rattrapage de la non-conformité sur la base du nombre minimal de droits requis (droits requis * prix moyen par droit issu des autorisations). Le coût le plus bas des options de rattrapage des droits d'achat.
Montant des excédents de licence	Coût estimé des droits non utilisés. La somme du montant des excédents de licence issu des coûts de la valeur réelle.
Résultats de métrique de licence	
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement.
Résultat de modèle logiciel	Modèle logiciel auquel le résultat est associé.
Droits acquis	Somme de tous les droits actifs provenant des autorisations qui partagent une métrique de licence.
Droits utilisés	Somme des droits utilisés au cours du rapprochement (alloués + non alloués et installés).
Droits inutilisés	Somme des droits non utilisés au cours du rapprochement (droits acquis - droits utilisés).
Montant des excédents de licence	Coût estimé des droits inutilisés.
Allocations correctes	
Alloué en cours d'utilisation	Droits qui sont alloués et utilisés pour autoriser les installations.
Non alloué en cours d’utilisation	Nombre de droits qui sont utilisés pour autoriser les installations, mais qui ne sont pas alloués. Lorsque cette valeur est supérieure à 0, deux options de rattrapage (Créer des allocations et Supprimer les installations non allouées) sont automatiquement créées pour chaque métrique de licence unique dans le modèle logiciel qui répond à

Traduction automatique

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

Champ	Description
	cette condition, à l'exception de l'utilisateur CAL et de l'appareil CAL.
Alloué hors utilisation	Droits qui sont alloués mais qui ne sont pas utilisés pour autoriser une quelconque installation. **Remarque :** le champ **Alloué hors utilisation** reflète les droits qui sont perdus car l'utilisateur ou l'appareil, pour lequel ces droits ont été alloués, n'a pas installé le logiciel. Lorsque cette valeur est supérieure à 0, l'option de rattrapage Supprimer les allocations est automatiquement créée pour chaque métrique de licence unique dans le modèle logiciel qui répond à cette condition.
Non alloué	Nombre de droits qui n'ont pas été alloués (droits acquis - alloués, qu'ils soient installés ou non).
Allocations nécessaires	Nombre d'allocations nécessaires à la conformité. Utilisé uniquement pour les métriques de licence Par utilisateur nommé et Par appareil nommé.
Options de rattrapage	
Action de rattrapage	Mesures à prendre pour la conformité des droits d'achat.
Incidence sur la conformité	Indique si la conformité est affectée par l'option de rattrapage.
Métrique de licence	Métrique de licence spécifique du résultat de modèle logiciel.
Résultat de modèle logiciel	Résultat de modèle logiciel spécifique relatif à l'option de rattrapage.
Statut	État de l'option de rattrapage. ○ Nouveau (bleu) ○ Terminé (vert) ○ Nul (rouge) ○ En cours (jaune) L'état En cours indique que des candidats à la suppression ont été créés pour les installations.
Droits nécessaires	**Droits d'achat** affiche Droits nécessaires.
Droits exploitables	Total des droits touchés par l'action.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Coût réel	Coût estimé du rattrapage de la non-conformité sur la base du nombre minimal de droits requis.

La liste connexe des installations sans licence contient les installations de logiciel qui ne disposent d'aucune licence.

Administration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Les tâches d'administration du Module d'extension Software Asset Management Foundation comprennent l'ajout d'enregistrements de produits personnalisés, la création de métriques de licence personnalisées et la configuration des propriétés. Vous pouvez également actualiser les définitions de processeur et migrer les installations de logiciels.

Le rôle sam_admin est nécessaire pour configurer les tâches administratives. Toutefois, le rôle sam_user permet d'afficher et de lire les configurations.

Ajouter un produit logiciel personnalisé Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez ajouter un produit personnalisé si le produit logiciel n'existe pas dans la bibliothèque de logiciels. Les produits personnalisés vous permettent de normaliser et de comptabiliser les logiciels développés en interne, ou les logiciels qui ne font pas encore partie de la bibliothèque de logiciels.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La combinaison produit et éditeur est utilisée lors de la normalisation du modèle de détection. Si le produit personnalisé existe déjà, un message s'affiche.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Administration** > **Produits logiciels personnalisés** et créer un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire de produit logiciel personnalisé

Champ	Description
Éditeur	Éditeur du produit logiciel personnalisé. S'il n'existe pas, vous pouvez en créer un nouveau sur la liste de recherche des sociétés du champ Éditeur.
Produit	Nom du produit logiciel personnalisé.
Type de produit	Type de produit du produit logiciel personnalisé. • Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). • Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. • Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. • Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. • Inconnu : un produit logiciel qui est inconnu.
Classification du produit	Classification UNSPSC officielle.
Active	Cochez la case pour activer la règle.

Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez ajouter une métrique de licence personnalisée pour modifier le processus de rapprochement par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis pour lire le script de la métrique personnalisée : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des métriques de licence personnalisées pour définir des calculs de logiciels spécifiques non inclus dans la liste prédéfinie des métriques de licence. Les métriques de licence personnalisées sont utiles pour permettre au rapprochement de calculer les droits par utilisateur ou par appareil pour certains produits logiciels et groupes d'éditeurs de logiciels moins connus.

Par exemple, vous pouvez créer une métrique personnalisée pour éviter de compter des installations en excédent pour des produits qui font partie d'un ensemble non reconnu.

Les métriques personnalisées peuvent être désactivées à l'aide de la propriété de métrique de licence personnalisée. Cette fonctionnalité est activée par défaut.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Administration** > **Mesures de licence personnalisées** et créer un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire de métrique de licence personnalisée

Champ	Description
Métrique de licence	Nom de la métrique de licence personnalisée. Ce nom est indiqué dans le champ **Métrique de licence** des autorisations logicielles, et dans les résultats de la métrique de licence du modèle logiciel.
Groupe de mesures	[Lecture seule] Métrique de licence personnalisée.
Type d’allocation	Type d'allocation de la licence de la métrique, Par appareil ou Par utilisateur.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	• appareil • Utilisateur
Description	Description de la métrique de licence personnalisée.
Commande de rapprochement - alloué	Priorité de classement de la métrique de rapprochement pour les licences allouées. La valeur de classement inférieure a priorité.
Commande de rapprochement - non alloué	Priorité de classement de la métrique de rapprochement pour les licences non allouées. La valeur de classement inférieure a priorité.
Calcul	
Script de calcul	La méthode de calcul de la métrique de licence est le script. Spécifiez le script de rapprochement.

Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation

Si vous utilisez Discovery, exécutez ce script après avoir installé Module d'extension Software Asset Management Foundation pour copier les enregistrements d'installation de logiciel détectés précédemment de la table [cmdb_software_instance] à la table [cmdb_sam_sw_install], que Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise pour stocker les enregistrements d'installation de logiciel.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous exécutez Discovery et que vous avez utilisé une version de Gestion des actifs logiciels pour ITSM auparavant, il n'est pas nécessaire d'exécuter ce script. En outre, si la table [cmdb_sam_sw_install] est déjà renseignée avec des enregistrements d'installation de logiciel, ce script est désactivé. Vous pouvez exécuter à nouveau Discovery pour remplir de nouveau la table.

Lors de l'exécution du script Migrer les installations de logiciel, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Administration** > **Migrer les installations logicielles** et cliquez sur **Proced**.
La liste des installations de logiciel s'affiche. Si les données ont déjà été migrées, un message s'affiche.

Propriétés du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez définir des propriétés de rapprochement par défaut telles que l'exécution du rapprochement avec des métriques de licence personnalisées et des paramètres de débogage de rapprochement.

Ces propriétés sont disponibles pour le Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Pour accéder à ces propriétés, accédez à **Actifs Logiciels** > **Administration** > **Propriétés**.

Traduction automatique

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

Propriétés pour Module d'extension Software Asset Management Foundation

Propriété	Description
Exécuter le rapprochement avec toutes les métriques de licence personnalisées disponibles com.snc.samp.recon.enablecustommetrics	Activez les métriques de licence personnalisées au cours de l'exécution du rapprochement. Si une métrique de licence personnalisée est configurée, elle n'est pas appliquée lorsque cette propriété est définie sur **Non**. • **Type** : rapprochement • **Valeur par défaut** : oui
Activer le débogage des résultats de rapprochement com.snc.samp.debug	Activez le débogage des résultats de rapprochement pour résoudre un problème lié au résultat. **Remarque :** l'activation du débogage peut avoir un impact sur les performances. • **Type** : rapprochement • **Valeur par défaut** : non

Migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Migrez du Module d'extension de gestion des actifs logiciels au Module d'extension Software Asset Management Foundation pour profiter de fonctionnalités plus puissantes. Des actions manuelles du client sont nécessaires après l'activation du module d'extension.

Une fois les changements automatiques effectués pendant l'activation du module d'extension, la migration réussie du module d'extension Software Asset Management (com.snc.software_asset_management) vers le module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) nécessite un Remplacer les personnalisations pour Gestion des actifs logiciels migration à effectuer par le client.

Après l'activation du module d'extension, il est parfois nécessaire que le client remplace les personnalisations des formulaires et des listes manuellement. En outre, certains champs des modèles logiciels, des autorisations logicielles et des formulaires d'allocations utilisateur/appareil nécessitent une configuration manuelle par le client après l'activation du module d'extension.

Changements automatiques

Le module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) effectue ces changements automatiques :

Traduction automatique

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

- Tables
  - Étiquettes de table renommées

Table	Étiquette d'origine	Nouvelle étiquette
[alm_license]	Licence de logiciel	Autorisation logicielle
[alm_entitlement_user]	Autorisation d'utilisateur	Allocations d'utilisateur
[alm_entitlement_asset]	Autorisation d'actif	Allocations d'appareil

  - Ajoute de nouvelles tables et de nouveaux script includes.
  - Ajoute toute valeur de chaîne dans le champ **Clé de licence** des autorisations logicielles à la table de la clé de licence [samp_sw_license_key]
- Noms et valeurs de champ
  - Champ **Inférence obligatoire**

    Pour les modèles logiciels qui contiennent des composants de suite (pour regrouper les modèles logiciels), la valeur de champ **Inférence obligatoire** de la table de la suite logicielle [cmdb_m2m_suite_model] est transférée vers un nouveau champ **Obligatoire**

  - Champ **Droits**

    La valeur du champ **Droits** des autorisations logicielles (anciennement Licences de logiciel) de la table des autorisations de licence [alm_entitlement] est transférée vers un nouveau champ **Droits achetés** et le nom passe de **Droits** à **Droits actifs**

  - Le champ **Modèle logiciel** d'une allocation d'autorisations logicielles (Table Autorisation logicielle [alm_licence]) est automatiquement défini sur le modèle logiciel de l'autorisation (Table Autorisations de licence [alm_entitlement])
  - La quantité d'allocation d'une autorisation logicielle (Table Autorisations de licence [alm_entitlement]) est fixée à 1, à moins qu'il n'y ait plusieurs allocations

    S'il y a plusieurs allocations d'autorisations logicielles pour un même utilisateur ou appareil , les allocations sont agrégées en un seul enregistrement, la quantité est définie sur le nombre d'enregistrements agrégés et les allocations en double ne sont pas autorisées
- Formulaires et listes

  Les modèles logiciels, les autorisations (anciennement Licence de logiciel), les modèles de détection et les mises en page des listes et des formulaires d'installations de logiciel sont modifiés pour s'adapter à la nouvelle application

  Remarque :
  la personnalisation de ces formulaires et listes doit être remplacée manuellement après l'activation du module d'extension.

- Fonction

Traduction automatique

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

Fonction désactivée

Fonction	Description
Compteurs logiciels et licences	Le déclencheur de la tâche planifiée des compteurs de licences SAM est basculé sur Aucun afin qu'il soit désactivé, et les compteurs logiciels sont désactivés.
Fonction de correspondance automatique	La fonction de correspondance automatique, qui tente d'associer un modèle de détection à un modèle logiciel correspondant, est désactivée.
Menu de navigation	Le menu de navigation du Module d'extension de gestion des actifs logiciels est désactivé et renommé.
Règles métier	Les règles métier héritées appliquées aux modèles de détection sont désactivées.

Remplacer les personnalisations pour la migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Lors de la migration de Module d'extension de gestion des actifs logiciels vers Module d'extension Software Asset Management Foundation, d'autres actions sont nécessaires de la part du client après l'activation du module d'extension pour garantir la bonne migration des listes et des formulaires personnalisés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si ces listes et formulaires ont été personnalisés avant la migration, ils peuvent avoir été ignorés lors de l'activation du module d'extension et, dans ce cas, nécessiter d'autres actions.

- Autorisations logicielles (anciennement Licences de logiciel)
- Allocations logicielles (anciennement Autorisations logicielles)
- Modèles logiciels
- Modèles de détection
- Installations de logiciels

Vous pouvez consulter les changements apportés à l'activation du module d'extension dans le module Historique des mises à niveau pour déterminer quels changements ont été automatiquement ignorés de manière à pouvoir remédier à ce problème de mise à jour ignorée, si nécessaire.

Certains champs ajoutés par la migration doivent également être configurés pour tirer parti des nouvelles fonctionnalités offertes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau**.
2. Identifiez les enregistrements qui correspondent à l'historique de mise à niveau pour l'activation du Module d'extension Software Asset Management Foundation.
   Dans la liste des mises à niveau système, les enregistrements qui représentent l'activation du module d'extension contiennent la valeur **n/a** dans le champ **De** et le nom du module

Traduction automatique

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

d'extension dans le champ **À** (tel que com.snc.samp, com.snc.samp.core, com.snc.sam.core, com.glide.data_services_canonicalization.client, com.snc.asset_management, com.snc.model, com.snc.procurement).

Vous pouvez déterminer la liste des modules d'extension connexes en fonction de l'horodatage de l'activation du module d'extension Software Asset Management en triant la colonne **Mise à niveau démarrée**.

3. Ouvrez un enregistrement de mise à niveau du Module d'extension Software Asset Management Foundation dont les changements ont été ignorés.
4. Dans la liste connexe des **Détails de mise à niveau**, ouvrez un enregistrement de détails mis à niveau, puis cliquez sur **Résoudre les conflits** pour afficher une comparaison côte à côte du fichier système de base et du fichier personnalisé.
5. Cliquez sur **Revenir au système de base** pour remplacer le changement ignoré s'il s'applique à la personnalisation de formulaire ou de liste, et notez les changements.
6. Répétez ces étapes pour toutes les entrées de mise à niveau ayant des changements ignorés relatifs aux personnalisations.
7. Dans la configuration du Module d'extension Software Asset Management Foundation, reconfigurez manuellement vos personnalisations de formulaire et de liste initiales.
8. Dans la configuration du Module d'extension Software Asset Management Foundation, définissez de nouvelles valeurs de champ (ajoutées suite aux changements automatiques effectués par l'activation du module d'extension) pour tirer parti des nouvelles fonctionnalités offertes.

   a. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Modèles logiciels**.
      - Sélectionnez le produit logiciel dans le champ de référence **Produit**.
      - Sélectionnez une carte de détection, ou effacez le champ **Carte de détection** et définissez les conditions de détection pour trouver tous les modèles de détection qui correspondent au modèle logiciel.

   b. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Droits d'utilisation du logiciel** (anciennement Licences de logiciel).
      - Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Gestion des licences** > **Droits d'utilisation du logiciel** (anciennement Licences de logiciel).
      - Sélectionnez la **Métrique de licence** par laquelle la licence de logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement.
      - Définissez les scénarios de mise à niveau et de passage à une version antérieure couverts par certains droits.

   c. Dans les listes connexes relatives aux **Allocations d'utilisateur** et aux **Allocations d'appareil** (anciennement les autorisations des utilisateurs et des appareils), vérifiez que le nombre de droits alloués n'est pas supérieur au nombre de droits acquis.
   Si tel est le cas, supprimez des allocations afin que le nombre d'allocations ne dépasse pas le nombre de droits acquis.

9. Si certaines de vos autorisations nécessitent une gestion des clés de licence, vous pouvez créer plusieurs clés de licence associées à la même autorisation, et allouer ces clés de licence à un utilisateur ou un appareil.

Traduction automatique

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

L'application Gestion des organisations est un outil qui simplifie les tâches de gestion d'actifs telles que la mise à jour des utilisateurs et l'ajout de fournisseurs.

Elle comprend la gestion de vos fournisseurs et fabricants, ainsi que la gestion des emplacements.

Créer un nouveau fournisseur ou fabricant

Vous pouvez créer un nouveau fournisseur, qui désigne une entreprise qui vend des actifs ou des services à votre entreprise qui les achète. Vous pouvez également créer un nouveau fabricant, qui désigne une entreprise qui fabrique les actifs que votre entreprise achète.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin et asset

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Organisation** > **Fournisseurs**
   - **Organisation** > **Fabricants**
   - **Organisation** > **Sociétés**
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez un nouvel enregistrement.
3. Remplissez le formulaire et sélectionnez **Fabricant** ou **Fournisseur**.

   Remarque :
   une société peut être considérée à la fois comme un fournisseur et un fabricant.

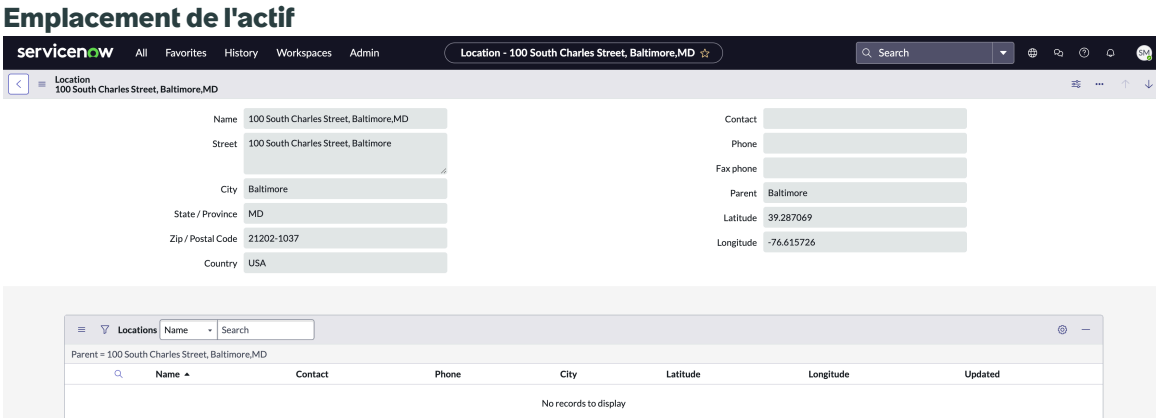
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Module Emplacements

Le module Emplacements désigne la vue Actif de la table Emplacement [cmn_localition].

En plus des spécificités physiques de l'emplacement, la vue Actif comprend la désignation de l'**Entrepôt** et une liste d'éléments de configuration (CI) en stock à cet emplacement.

Emplacement de l'actif



Installé avec Model Management

Plusieurs types de composants sont installés avec Model 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.

Les données de démonstration sont disponibles avec Model Management.

Règles métier installées avec Model Management

Model Management utilise un certain nombre de règles métier.

Nom	Table	Description
Annuler l'action si aucun type de licence	[cmdb_software_product_model]	Garantit qu'un type de licence (et non un groupe de type de licence qui ne peut être géré par les compteurs) a été sélectionné.
Déterminer le nom d'affichage	Modèle de produit [cmdb_model]	Définit le champ **Nom d'affichage** quand une des valeurs de champs suivants change : **Fabricant**, **Nom**, **Version**, **Édition**. Le nom de l'affichage diffère selon que la propriété *glide.cmdb_model.display_name.shorten* est définie sur **true** ou **false**.
Validation de la date	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Garantit que la date de début se trouve avant la date de fin.
Appliquer les règles de CI	[cmdb_model_category]	Garantit que les catégories qui suivent les actifs en tant que consommables ou licences de logiciel n'ont pas de classe CI.
Identifier un parent en tant que groupe à la création	[cmdb_m2m_model_component]	Identifie un modèle qui possède des composants en tant que groupe.
Type de licence - Nom complet	[cmdb_sw_license_calculation]	Calcule le nom complet du type de licence.
Validation de la licence	Mise à niveau de logiciel et versions antérieures [cmdb_m2m_downgrade_model]	Évite que les mises à niveau de logiciel et passages à une version antérieure soient dupliqués et empêche ainsi les doublons pour une même licence où la duplication implique également d'avoir les mêmes dates. Impose également un caractère obligatoire aux deux champs **Parent de mise à niveau** et **Version antérieure enfant** et garantit que si le champ **Licence** est renseigné, le champ **Parent de mise à niveau** ou **Version antérieure enfant** doit être égal à la variable license.model.
Protéger la variable cmdb_ci_class	[cmdb_model_category]	Empêche la classe CI d'être modifiée après la création.
Protéger la variable cmdb_ci_class à l'insertion	[cmdb_model_category]	Empêche la création d'une catégorie si une autre catégorie existe déjà pour la classe CI choisie.
Protéger le contrat	[cmdb_model_category]	Empêche toute modification de l'enregistrement de la catégorie du modèle de contrat.
Définir le lien de composant	[cmdb_m2m_model_component]	Indique une référence en lecture seule du groupe au composant lorsqu'un composant de groupe est sélectionné en tant que composant principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Table	Description
principal du parent		
Supprimer l'identification du parent à la dernière suppression	[cmdb_m2m_model_component]	Supprime le marqueur de groupe d'un modèle lorsque le dernier composant est supprimé du groupe.
Mettre à jour la catégorie de modèle	[cmdb_ci]	Met à jour les catégories de modèle d'un modèle associé si le modèle n'est pas déjà associé à la catégorie de modèle du CI.
Valider l'enregistrement avant la création	[cmdb_m2m_model_component]	Garantit qu'un composant ne fait pas déjà partie d'un groupe lors de toute tentative d'ajout dudit composant à un groupe.

Scripts clients installés avec Model Management

Model Management comprend un certain nombre de scripts clients .

Nom	Table	Description
Supprimer les modèles ne correspondant pas à la licence	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Efface les champs **Parent de mise à niveau** et **Version antérieure enfant** lorsque le champ **Licence** est remplacé par une licence et que ni le champ de mise à niveau ou de version antérieure ne correspond au modèle de licence.
Contraintes basées sur la classe d'actifs	[cmdb_model_category]	Active ou désactive les options de regroupement en fonction de la classe d'actifs de la catégorie.
Masquer les sections en cas de besoin	[cmdb_model]	Affiche et masque les sections en fonction de ce qui est pertinent pour un modèle donné.
Changement de catégorie de modèle	[cmdb_model]	Assure la compatibilité des classes entre les différentes catégories référencées par un même modèle (partie du client).
Renseigner la version antérieure de la licence	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Définit la version antérieure de l'enfant sur le modèle logiciel sur la licence référencée lorsqu'une mise à niveau est sélectionnée. Définit seulement la version antérieure sur la licence si la licence est renseignée.
Renseigner la mise à niveau de la licence	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Définit le parent de mise à niveau sur le modèle logiciel sur la licence référencée lorsqu'un passage à la version antérieure est sélectionné. Définit seulement la mise à niveau sur la licence si la licence est renseignée.

Propriétés installées avec Model Management

Model Management inclut la propriété *`glide.cmdb_model.display_name.shorten`*.

Traduction automatique

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

Nom	Description
glide.cmdb_model.display_name.shorten	Lorsque cette propriété est réglée sur **true**, elle génère des noms d'affichage plus courts pour les modèles en éliminant la duplication du nom du fabricant. Prenez le modèle suivant, dont le paramètre **Fabricant** est réglé sur **Spotify** et le **Nom** sur **Spotify Premium**. Le champ **Nom d'affichage** est défini comme suit, selon le paramètre de propriété. • false : le nom d'affichage est Spotify Spotify Premium • true : le nom d'affichage est Spotify Premium Pour les modèles logiciels, l'édition et la version sont également incluses dans le nom, si elles sont spécifiées. • Type : true | false • Valeur par défaut : false • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Script includes installés avec Model Management

Model Management comprend des script includes.

Nom	Description
ModelAndCategoryFilters	Affine les qualificatifs de référence pour les modèles et les catégories de modèles basés sur la classe.
ModelCategoryCheck	Assure la compatibilité des classes entre les différentes catégories référencées par le même modèle.

Tables installées avec Model Management

Model Management comprend de nombreuses tables.

Table	Description
Modèle d'application [cmdb_application_product_model]	Stocke les modèles utilisés pour décrire les produits d'applications logicielles.
Modèle de consommable [cmdb_consumable_product_model]	Décrit les modèles de produits consommables.
Modèle de contrat [cmdb_contract_product_model]	Stocke tous les modèles de contract.
Dépréciation [cmdb_depreciation]	Stocke les modèles de dépréciation des actifs.

Traduction automatique

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

Table	Description
Modèle de matériel [cmdb_hardware_product_model]	Décrit les modèles de produits matériels.
Catégorie de modèle [cmdb_model_category]	Définit les groupes d'actifs, de consommables, de lots de produits et d'éléments de configuration.
Compatibilité du modèle [cmdb_m2m_model_compatibility]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles signifiant leur compatibilité l'un avec l'autre.
Composant de modèle [cmdb_m2m_model_component]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles signifiant qu'ils forment un groupe.
Modèle de produit [cmdb_model]	Décrit toutes sortes de modèles de produits.
Calcul de licence de logiciel [cmdb_sw_license_calculation]	Définit les modèles de gestion des licences de logiciel couramment utilisés.
Modèle logiciel [cmdb_software_product_model]	Décrit les modèles de produits logiciels.
Suite logicielle [cmdb_m2m_suite_model]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles qui définissent les éléments d'une suite logicielle.
Mise à niveau de logiciel et versions antérieures [cmdb_m2m_downgrade_model]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles signifiant que le fait d'avoir une licence pour un modèle accorde également des droits pour l'autre.

Politiques d'interface utilisateur installées avec Model Management

Model Management inclut des politiques d'interface utilisateur.

Nom	Table	Description
Masquer non vérifié	Catégorie de modèle [cmdb_model_category]	Affiche le champ **Appliquer la vérification de CI** si les champs **Classe d'actifs** et **Classe CI** ne sont pas vides.
Verrouiller les champs pour le contrat et le travail Verrouiller les champs pour le contrat	Catégorie de modèle [cmdb_model_category]	Définit tous les champs sur le formulaire de catégorie de modèle en lecture seule si le **Nom** est **Contrat**, **Commande de travaux** ou **Tâche**.
Protéger la catégorie de modèle	Modèle de produit [cmdb_model]	Rend le champ **Catégories de modèle** obligatoire et en lecture seule s'il contient l'une des valeurs suivantes : **Licence de logiciel**, **Contrat**, **Commande de travaux**, **Tâche**.
Afficher Facultatif si Oracle	Modèle logiciel [cmdb_software_product_model]	Affiche le champ **Facultatif** si le nom du **Fabricant** sélectionné commence avec **Oracle**.

Rôles d'utilisateur installés avec Model Management

Model Management inclut des rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

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

Rôle	Contient des rôles	Description
category_manager	Gestionnaire des modèles	Peut créer, modifier et supprimer des catégories de modèles.
model_manager	Aucun	Peut créer de nouveaux modèles de CMDB. Le rôle du gestionnaire des modèles permet de contrôler les modèles de base et toutes les extensions de modèle qui ne sont pas de type matériel, logiciel ou consommables. Les modèles de matériel et de consommable sont contrôlés par le rôle de gestionnaire des actifs (asset). Les modèles logiciels sont contrôlés par le rôle de gestionnaire des actifs logiciels (sam).

Installé avec Gestion des actifs

Plusieurs tables, rôles d'utilisateur, politiques d'interface utilisateur, includes de script, scripts clients et règles métier sont installés avec Gestion des actifs.

Les données de démonstration sont disponibles avec Gestion des actifs. Les données de démonstration fournissent des informations telles que les utilisateurs, les actifs et les entrepôts individuels.

Tables

Gestion des actifs inclut les tables suivantes.

Tables Gestion des actifs

Table	Description
Actif [alm_asset]	Stocke des informations générales, financières et contractuelles sur les actifs.
Autorisation d'actif [alm_entitlement_asset]	Permet à ServiceNow de classer la table Autorisation d'actif par catégorie et de définir la manière dont les autorisations doivent se comporter.
Consommable [alm_consumable]	Stocke les données relatives aux actifs consommables (auparavant appelés pièces).
Entrepôt par défaut [alm_user_stockroom]	Stocke la relation qui existe entre un utilisateur et son entrepôt par défaut.
Actifs immobilisés [alm_fixed_assets]	Stocke les actifs immobilisés, qui sont des conteneurs qui peuvent contenir plusieurs actifs.
Actif immobilisé à l'actif [m2m_fixed_asset_to_asset]	Stocke les associations entre actifs immobilisés et actifs.
Matériel [alm_hardware]	Stocke des informations générales, financières et contractuelles sur les actifs matériels.
Autorisation de licence [alm_entitlement]	Stocke les autorisations qui permettent aux utilisateurs ou aux machines d'utiliser une licence de logiciel.
Licence de logiciel [alm_license]	Stocke des informations générales, financières et contractuelles sur les actifs logiciels.
Règle de stockage [alm_stock_rule]	Transfère le stock ou envoie un message électronique au gestionnaire des actifs lorsqu'un actif donné passe en dessous d'un seuil fixé.
Entrepôt [alm_stockroom]	Stocke des informations sur les entrepôts.

Traduction automatique

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

Tables Gestion des actifs (suite)

Table	Description
Modèle d'entrepôt [alm_m2m_stockroom_model]	Suit tous les modèles qui ont déjà été stockés dans un entrepôt. Cette table est automatiquement renseignée.
Type d'entrepôt [alm_stockroom_type]	Stocke des informations générales sur les types d'entrepôt.
Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Contient des données sur les ordres de transfert, y compris l'état et les entrepôts. **Remarque :** les rôles inventory_user, asset ou procurement_user ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Procurement (com.snc.procurement) pour les rôles inventory_user, asset et procurement_user.
Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Contient des données sur les actifs individuels expédiés avec un ordre de transfert.
Autorisation de l'utilisateur [alm_entitlement_user]	Permet à ServiceNow de classer la table Autorisation d'utilisateur par catégorie et de définir la manière dont les autorisations doivent se comporter.

Rôles d'utilisateur

Gestion des actifs comprend les rôles d'utilisateur suivants.

Rôles d'utilisateur Gestion des actifs

Rôle	Contient les rôles	Tâches
asset (Gestionnaire des actifs)	• gestionnaire de catégorie • gestionnaire de contrat • utilisateur financier de gestion • utilisateur d'inventaire • utilisateur de Procurement	• Gérer les actifs matériels et consommables ([alm_hardware] et [alm_consumable]). • Le gestionnaire des actifs ne peut pas modifier les enregistrements d'actif qui sont créés et mis à jour automatiquement, mais il peut les lire et les supprimer en cas de besoin. • Créer des demandes. • Créer et supprimer des informations de stock. • Accéder aux demandes, bons de commande et tâches du catalogue du système de base.
inventory_admin	utilisateur d'inventaire	• Créer et supprimer des informations de stock. • Modifier les règles de stockage, les entrepôts et les types d'entrepôt.

Traduction automatique

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

Rôles d'utilisateur Gestion des actifs (suite)

Rôle	Contient les rôles	Tâches
inventory_user	aucun	• Accéder à des informations de stock. • Créer et gérer les ordres de transfert.
sam	• gestionnaire de contrat • Gestionnaire des modèles • utilisateur financier de gestion	• Créer, modifier, changer et gérer des licences de logiciels. • Modifier le champ Modèle logiciel dans un modèle de détection et une installation de logiciel . • Approuver un modèle. Dispose du plein contrôle de l'application Gestion des actifs logiciels. • Contrôle le pack de processus IBM PVU de Gestion des actifs logiciels, s'il est activé.

Politiques d’interface utilisateur

Gestion des actifs inclut les politiques d'interface utilisateur suivantes.

Politiques d'interface utilisateur Gestion des actifs

Nom	Table	Description
Masquer la balise d'actif et le numéro de série	[alm_asset]	Masque la balise d'actif quand l'actif est préalloué et que la quantité est supérieure à 1.
Masquer/Afficher l'entrepôt parent sur Réapprovisionnement entrepôt	[alm_stock_rule]	Affiche le champ Entrepôt parent uniquement lorsque le champ d'option de réapprovisionnement est réglé sur Entrepôt.
Rendre obligatoires les champs Alloué à et Affecté à.	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Rendre obligatoires les champs Alloué à et Affecté à.
Afficher le sous-état en lecture seule lorsqu'il n'est pas nécessaire	[alm_asset]	Affiche le sous-état en lecture seule si l'État est défini sur Sur commande, En cours d'utilisation, Consommé ou En cours de maintenance.
Champ Groupe de modèle masqué mais présent pour répondre aux conditions de la politique d'interface utilisateur	[alm_asset]	Masque le champ Groupe de modèle. Existe sur la page uniquement pour être utilisé par les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients.
Contraintes de la préallocation	[alm_asset]	Masque les champs et les listes connexes inutiles lorsque l'actif est préalloué.
Quantité en lecture seule jusqu'à ce que le modèle et la catégorie qualifient l'actif et	[alm_asset]	Affiche le champ Quantité en lecture seule pour les actifs qui ne sont pas consommables, logiciels ni préalloués. La quantité s'affiche également en lecture seule si les champs de la catégorie de modèle ou de modèle sont vides.

Traduction automatique

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

Politiques d'interface utilisateur Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
tant qu'ils ne forment pas un groupe		
Afficher « Affecté à »	[alm_asset]	Affiche le champ Affecté à si le champ d'État n'est pas défini sur Sur commande, En stock ou En transit.
Afficher « Réservé pour »	[alm_asset]	Affiche le champ Réservé pour si le champ d'État n'est pas défini sur Sur commande, En stock ou En transit.
Afficher « Entrepôt »	[alm_asset]	Affiche le champ Entrepôt si l'une ou l'autre des conditions suivantes est vraie : • Le champ État est défini sur En stock et le champ Sous-état n'est pas Préalloué. • Le Sous-état est défini sur Préalloué et le Parent est vide.

Script includes

Gestion des actifs comprend les script includes suivants.

Script includes Gestion des actifs

Nom	Description
AssetandCI	Code pour la création et la gestion de la relation entre les enregistrements d'actif et de CI.
AssetAndCISynchronizer	Code de synchronisation entre les enregistrements d'actif et de CI.
AssetUtils	Fonctions d'utilitaire pour la gestion des actifs. Vérifie également si une licence peut être fusionnée, puis fusionne les licences si les conditions sont remplies.
AssetUtilsAJAX	Fonctions d'utilitaire basées sur AJAX pour la gestion des actifs. Appelle le script include AssetUtils à partir d'une action d'interface utilisateur côté client.
Consommables	Code pour changer (par exemple, consommer, diviser et fusionner) des consommables.
FixedAssetUtils	Méthodes de déploiement des coûts d'actifs immobilisés.
PortalFilters	Filtres utilisés dans le portail Mes actifs.
PreAllocatedAssets	Code pour changer les actifs préalloués.
StockRuleFilters	Code de qualificatif de référence pour le filtrage des options sur les champs de référence des règles de stockage.
StockRuleTransfer	Code de création d'ordre de transfert pour le moment où les règles de stockage sont déclenchées.
TransferOrderDateTimeAjax	Utilitaire de comparaison de date des ordres de transfert.
TransferOrderFilters	Code de qualificatif de référence pour les options de filtrage du champ de référence des ordres de transfert.
TransferOrderFinder	Trouve un ordre de transfert approprié pour y ajouter une ligne d'ordre de transfert.

Traduction automatique

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

Script includes Gestion des actifs (suite)

Nom	Description
TransferOrderHelper	Fonction qui vérifie si un ordre de transfert possède plusieurs lignes d'ordre de transfert.
TransferOrderLineFilters	Code de qualificatif de référence pour les options de filtrage du champ de référence des lignes d'ordres de transfert.
TransferOrderReceiver	Code pour recevoir une ligne d'ordre de transfert.
TransferOrderReturn	Code pour renvoyer une ligne d'ordre de transfert.
TransferOrderStageHandler	Code pour modifier les étapes de l'ordre de transfert et les étapes des lignes d'ordre de transfert.
TransferOrderStageHelper	Méthode d'aide permettant d'obtenir des étapes numériques pour les ordres de transfert et les lignes d'ordre de transfert.

Scripts clients

Gestion des actifs comprend les scripts clients suivants.

Scripts clients de Gestion des actifs

Nom	Table	Description
Sous-état correct	[alm_asset]	Met à jour le champ Sous-état lorsque le champ État est modifié.
Garantir l'absence de quantité négative	[alm_asset]	Efface le champ Quantité lorsqu'il est défini sur Inférieur à 1.
Erreur sur le sous-état préalloué	[alm_consumable]	Empêche que le champ Sous-état ne soit défini sur Préalloué pour les actifs consommables. Affiche également un message d'erreur.
Erreur sur le sous-état préalloué	[alm_license]	Empêche que le champ Sous-état ne soit défini sur Préalloué pour les actifs de licence. Affiche également un message d'erreur.
Vider le champ allocated_to	[alm_entitlement]	Agit comme suit lorsque le champ Affecté à est défini : • Vide le champ Alloué à et le rend facultatif. • Rend obligatoire le champ Affecté à.
Vider le champ assigned_to	[alm_entitlement]	Agit comme suit lorsque le champ Alloué à est défini : • Vide le champ Affecté à et le rend facultatif. • Rend obligatoire le champ Alloué à.
La récupération doit être inférieure au coût	[alm_asset]	Affiche un avertissement si la valeur d'épave saisie est supérieure au coût d'un actif.

Traduction automatique

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

Scripts clients de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
Définir le coût des actifs	[alm_asset]	Renseigne le champ Coût lorsque le champ Modèle est défini.
Définir Empl/CC/Dépt/Sté d'après le champ Affecté à	[alm_asset]	Renseigne les champs Emplacement, Centre de coûts, Département et Société lorsque le champ Affecté à est défini.
Définir l'emplacement d'après l'entrepôt	[alm_asset]	Renseigne le champ Emplacement lorsque le champ Entrepôt est défini.
Mettre à jour l'emplacement de départ d'après l'entrepôt	[alm_transfer_order]	Renseigne le champ Emplacement de départ lorsque le champ Entrepôt de départ est défini.
Mettre à jour le modèle et la quantité en fonction de l'actif	[alm_transfer_order_line]	Renseigne le champ Modèle lorsque le champ Actif est défini. Si l'actif est un actif préalloué, ce script client renseigne également le champ Quantité.
Mettre à jour l'emplacement de destination d'après l'entrepôt	[alm_transfer_order]	Renseigne le champ Emplacement de destination lorsque le champ Entrepôt de destination est défini.
Mettre à jour l'interface utilisateur en cas de changement de chargement et de modèle	[alm_transfer_order_line]	Exécute des vérifications et met à jour l'interface utilisateur, lorsque le formulaire de la ligne d'ordre de transfert est chargé et lorsqu'un modèle est sélectionné.
Valider la date de livraison	[alm_transfer_order]	Valide que la date de livraison est dans le futur.
Vérifier les stocks disponibles	[alm_transfer_order_line]	Vérifie qu'il reste suffisamment de stock pour répondre à la quantité demandée.
Vérifier les stocks disponibles (entrepôt)	[alm_transfer_order_line]	Vérifie qu'il reste suffisamment de stock pour répondre à la quantité demandée lorsque la valeur Entrepôt de départ change.

Règles métier

Gestion des actifs inclut les règles métier suivantes.

Règles métier de Gestion des actifs

Nom	Table	Description
Plus de licences allouées que de droits	Licence de logiciel [alm_license]	Empêche la création ou la mise à jour d'une licence si le nombre de licences allouées est supérieur au total des droits.
Mise hors service d'un actif	Actif [alm_asset]	Efface les champs Affecté à, Entrepôt et Réservé pour et fixe la date de mise hors service à l'heure où l'actif est véritablement mis hors service.
Changer automatiquement l'état de la ligne TOL	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Si un ordre de transfert indique un Entrepôt de départ et un Entrepôt de destination identiques et qu'il s'agit d'un entrepôt personnel, cette règle métier :

Traduction automatique

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

Règles métier de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
		• Définit l'étape de la ligne d'ordre de transfert sur Livré. • Définit le sous-état de l'actif sur Réservé. Si un ordre de transfert indique un Entrepôt de départ et un Entrepôt de destination identiques et qu'il ne s'agit pas d'un entrepôt personnel, cette règle métier : • Définit l'étape de l'ordre de transfert sur Reçu. • Définit le sous-état de l'actif sur Transfert en attente.
Créer des composants de groupe à l'insertion	Actif [alm_asset]	Crée des actifs pour les composants liés à un groupe si le modèle d'actif créé est un groupe.
Effacer le champ Affecté à lors de la mise à jour	Actif [alm_asset]	Vide le champ Affecté à si le champ d'État bascule sur Sur commande, En stock ou En transit.
Effacer les champs inappropriés aux préallocations	Actif [alm_asset]	Efface la valeur des champs qui ne sont pas appropriés aux actifs préalloués.
Créer un actif à l'insertion	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Crée un actif correspondante lorsqu'un nouvel élément de configuration sans actif est créé.
Créer un actif au changement de modèle	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Crée un nouvel actif associé lorsque le champ ID de modèle est modifié.
Créer un CI à l'insertion	Actif [alm_asset]	Crée un élément de configuration correspondant lorsqu'un nouvel actif sans élément de configuration est créé.
Créer une relation de modèle d'entrepôt	Actif [alm_asset]	Crée un enregistrement (s'il n'en existe pas) dans la table Modèle d'entrepôt indiquant l'entrepôt qui détient le modèle lorsqu'un actif est créé ou mis à jour.
Supprimer toutes les lignes d'ordre de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Supprime toutes les lignes d'ordre de transfert connexes lorsqu'un ordre de transfert est supprimé.
Veiller à ce que les autorisations ne dépassent pas les droits	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Vérifie que le nombre total d'autorisations pour la licence connexe ne dépasse pas le nombre de droits accordés par la licence lors de la création d'une autorisation.
GenerateAssets	Catégories de modèles [cmdb_model_category]	Exécute une tâche de script planifiée pour créer des actifs pour les éléments de configuration.

Traduction automatique

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

Règles métier de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
Hériter d'information du parent	Actif [alm_asset]	Affecte certaines valeurs de parent à l'actif lors de l'affectation d'un nouveau parent à un actif.
Entrepôt géré pour le fournisseur	Règle d'entrepôt [alm_stock_rule]	Valide qu'une règle de réapprovisionnement des stocks du fournisseur dispose d'un entrepôt sélectionné et que l'entrepôt est géré par un gestionnaire associé disposant d'une adresse e-mail valide.
Rendre obligatoire les champs Alloué à ou Affecté à	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Rend obligatoire la saisie d'une valeur dans le champ Alloué à ou Affecté à.
Fusionner les enregistrements	Consommable [alm_consumable]	Fusionne les consommables qui ont des champs correspondants et qui ne sont pas En transit dans un seul enregistrement contenant le nombre total.
Annuler l'actif à l'insertion et rester	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Vide le champ Actif à l'insertion si le champ inclut un actif possédant un CI.
Annuler le CI à l'insertion et rester	Actif [alm_asset]	Vide le champ Actif afin qu'un nouvel actif soit créé pour le CI lorsqu'une insertion est effectuée sur un CI existant.
Renseigner le champ Réservé pour	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Si la ligne d'ordre de transfert possède une ligne de demande connexe, cette règle métier renseigne le champ Réservé pour de l'actif connexe avec les informations appropriées de la ligne de demande.
Transmettre l'état à l'actif/au consommable	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Change l'actif correspondant pour refléter l'état actuel du transit lorsqu'une ligne d'ordre de transfert bascule sur un autre état.
Libérer l'actif à l'annulation/ suppression de la ligne TOL	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Replace l'actif correspondant en stock et annule l'approvisionnement de la demande de pièce lorsqu'une ligne d'ordre de transfert à l'état de brouillon est annulée ou supprimée.
Déployer l'annulation de la ligne TOL à l'OT	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Signale à l'ordre de transfert correspondant que la ligne d'ordre de transfert a été annulée.
La valeur de récupération doit être inférieure au coût	Actif [alm_asset]	Empêche de sauvegarder un enregistrement d'actif si la valeur d'épave est supérieure au coût.
Vérifier la validité de la préallocation	Actif [alm_asset]	Empêche la création ou la mise à jour d'actifs préalloués s'ils ne respectent pas les conditions pour être préalloués.
Définir la classe	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Définit la classe de cette autorisation selon qu'elle est affectée ou allouée.

Traduction automatique

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

Règles métier de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
Définir le type d'ordre de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Définit le type d'ordre de transfert selon qu'il y a une tâche connexe de commande de service ou de commande de travaux.
Synchroniser la catégorie de modèle	Modèles de produit [cmdb_model]	Lorsque la catégorie de modèle change, cette règle métier crée des actifs s'ils n'existaient pas auparavant pour les éléments de configuration associés au modèle.
Règles d'entrepôt pour les ordres de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Empêche de modifier le champ Entrepôt de départ si l'ordre de transfert comporte plusieurs lignes d'ordre de transfert.
Transition de Réservé à Affecté	Actif [alm_asset]	Renseigne le champ Affecté à avec la valeur du champ Réservé pour lorsque l'actif affiche un état approprié.
Transmettre les informations aux composants	Actif [alm_asset]	Met à jour les composants d'un actif pour refléter toute modification apportée à l'enregistrement de l'actif.
Mettre à jour les champs Actif lors de changement	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Synchronise les champs afin que les changements apportés au formulaire d'élément de configuration déclenchent la même mise à jour sur le formulaire d'actif correspondant, assurant ainsi une génération de rapports cohérents. Vous devez mettre à jour les états sur le formulaire d'actif.
Mettre à jour les champs CI lors de changement	Actif [alm_asset]	Synchronise les champs de sorte que les changements apportés au formulaire d'actif déclenchent la même mise à jour sur le formulaire d'élément de configuration correspondant, assurant ainsi une génération de rapports cohérents.
Mettre à jour l'emplacement au besoin	Actif [alm_asset]	Met à jour l'emplacement de l'actif, si l'actif est défini sur un nouvel entrepôt ou affecté à un nouvel utilisateur.
Valider le type d'agent de terrain	Entrepôt [alm_stockroom]	Assure que vous ne créez pas d'entrepôt de type Agent de terrain sans avoir activé Gestion du travail ou Gestion des services sur site. N'autorise qu'un seul entrepôt personnel par utilisateur.
Valider une ligne TOL et vérifier la disponibilité	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Valide les changements apportés à la ligne d'ordre de transfert et vérifie la disponibilité des actifs à transférer dans l'entrepôt spécifié.
Valider l'ordre de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Valide que la date de livraison n'est pas antérieure à la date actuelle.
Valider les utilisateurs uniques	Entrepôt par défaut [alm_user_stockroom]	Empêche la création de plusieurs enregistrements avec le même utilisateur.
Vérifier l'autorisation (allouée)	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Veille à ce que l'allocation de l'autorisation respecte la condition d'allocation de la licence, si une condition existe.
Vérifier l'autorisation (affectée)	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Veille à ce que la personne bénéficiaire de l'autorisation respecte la condition d'affectation de la licence, si une condition existe.

Traduction automatique

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

Règles métier de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
Vérifier les autorisations (allouées)	Licence de logiciel [alm_license]	Veille à ce que les allocations de toutes les autorisations de licence respectent la condition d'allocation de la licence, si une condition existe.
Vérifier les autorisations (affectées)	Licence de logiciel [alm_license]	Veille à ce que les personnes bénéficiaires de toutes les autorisations de licence respectent la condition d'affectation de la licence, si une condition existe.
Vérifier qu'il ne s'agit pas d'un agent de terrain	Entrepôt par défaut [alm_user_stockroom]	Vérifie que l'entrepôt par défaut sélectionné n'est pas du type Agent de terrain.

Domain Separation et Gestion des actifs

L'application Domain Separation est prise en charge dans Gestion des actifs. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Séparation de domaine et rapports de cycle de vie

Certains aspects de Séparation de domaine sont à prendre en compte lors de l'exécution de rapports sur les cycles de vie des logiciels.

Vue d'ensemble

Dans un environnement séparé par domaine, le rapport sur le cycle de vie du logiciel est généré au niveau de conformité appliqué par le fournisseur de services (SP) pour l'environnement de ses clients. En règle générale, le niveau auquel le rapprochement est

Traduction automatique

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

exécuté reflète cette conformité, et le rapport sur le cycle de vie du logiciel est généré au même niveau.

La table suivante montre la façon dont le rapprochement doit se comporter. Dans cet exemple :

- Le SP gère le programme Gestion des actifs logiciels (SAM) de Cisco au niveau de l'entreprise Cisco. Cela signifie que le rapport de cycle de vie doit s'exécuter au niveau de l'entreprise Cisco.
- Le SP gère le programme SAM de Walmart pour chaque division (États-Unis et Mexique). Cela signifie que le rapport de cycle de vie doit s'exécuter au niveau des divisions de Walmart.

Voici la hiérarchie du SP :

- Cisco Entreprise
  - Cisco États-Unis
  - Cisco Mexico
- Walmart Entreprise
  - Walmart États-Unis
  - Walmart Mexico

Paramètres de domaine (rapprochement/normalisation)	Génération de rapports de conformité	Niveau du rapport de cycle de vie
HAUT/Cisco	Vrai	Oui
HAUT/Cisco/États-Unis	Faux	
HAUT/Cisco/Mexique	Faux	
HAUT/Cisco/Allemagne	Faux	
HAUT/Walmart	Faux	
HAUT/Walmart/États-Unis	Vrai	Oui
HAUT/Walmart/Mexique	Vrai	Oui

Si le SP définit des modèles logiciels pour Cisco Entreprise ainsi que Cisco Mexico (même si son intention est de gérer la conformité pour Cisco au niveau global de l'entreprise), il se peut que le rapport de cycle de vie affiche des données de cycle de vie dupliquées avec le même nombre d'installations.

Rapport de cycle de vie

Domaine de modèle		Date		Modèle logiciel	Domaine
Cisco	Serveur SQL 2012	2014	10	Serveur SQL 2012	Cisco
Cisco Mexico	Serveur SQL 2012	2014	10	Serveur SQL 2012	Cisco

Traduction automatique

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

Domaine de modèle		Date		Modèle logiciel	Domaine
Walmart États-Unis	Serveur SQL 2012	2014	5		
Walmart Mexico	Serveur SQL 2012	2014	20		

Pour en savoir plus sur les cycles de vie des logiciels, consultez Créer des modèles logiciels dans Gestion des actifs logiciels Classique . Pour en savoir plus sur la configuration du chemin d'accès de Séparation de domaine, consultez Administration et configuration de Séparation de domaine .

Test de démarrage rapide pour Gestion des actifs

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

Gestion des actifs

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des actifs nécessitent le module d'extension Gestion des actifs (com.snc.asset_management).

Test Gestion des actifs

Nom	Description	Version
Approvisionnement en actifs : utiliser le stock d'actifs locaux	Valide le flux d'utilisation du stock d'actifs locaux.	Washington DC

Information associée

Tests de démarrage rapide

Gestion des contrats

Gérez et suivez vos contrats à l'aide de l'application ServiceNow® Gestion des contrats.

Un contrat est un accord contraignant entre deux parties. Dans la plateforme ServiceNow, les contrats contiennent des informations détaillées telles que :

- Numéro de contrat
- Dates de début et de fin du contrat
- État actif
- Énoncés des termes et conditions
- Documents
- Informations sur le renouvellement
- Conditions financières

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrats est actif par défaut. Si le module d'extension Gestion des coûts est activé, l'application Gestion des contrats s'intègre au module d'extension Gestion des coûts pour associer les contrats aux coûts et déterminer le coût total de possession. Vous pouvez suivre les dépenses récurrentes grâce aux lignes de dépenses. Un administrateur peut activer le module d'extension Gestion des coûts.

Si vous utilisez le module d'extension Gestion des actifs logiciels, utilisez l'option Licences de logiciel.

Information associée

- Créer une nouvelle ligne de dépense
- Termes et conditions
- Software Asset Management

Utiliser le module de vue d'ensemble Contrats d'actifs

Vous pouvez afficher des informations sur l'état de votre contrat dans le module de vue d'ensemble Gestion des contrats.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

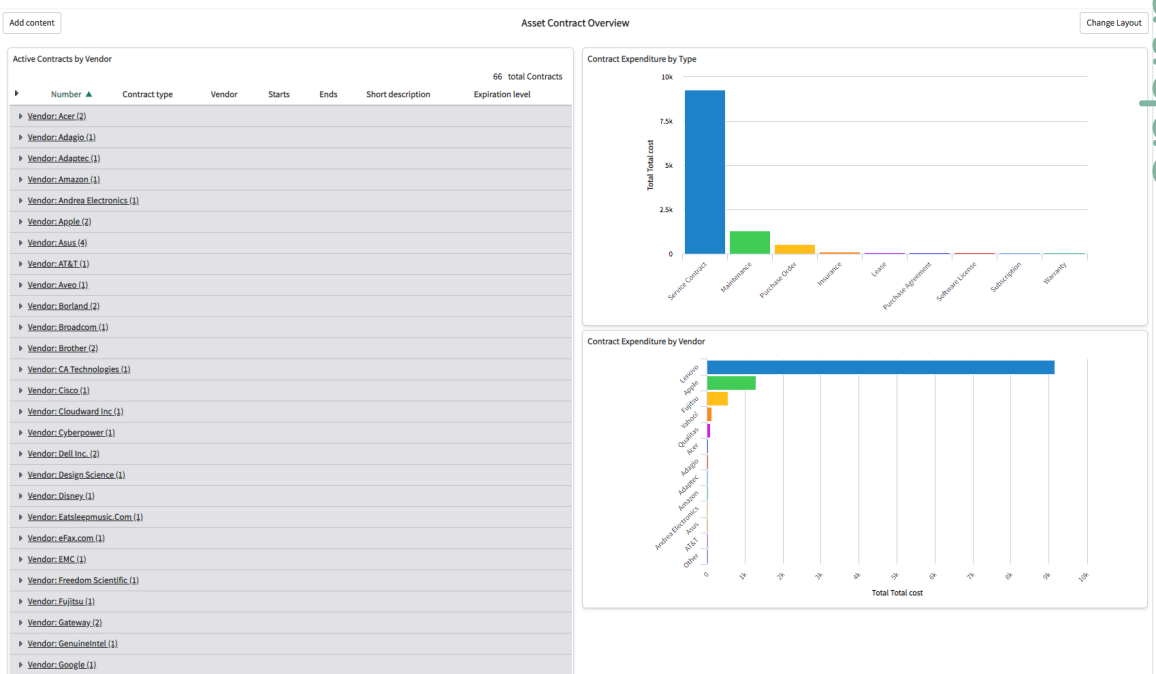
Étant donné que le module de vue d'ensemble Gestion des contrats est un type de page d'accueil, vous pouvez ajouter, supprimer et réorganiser les rapports sur la page.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contrat** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments des rapports pour obtenir plus d'informations.

Example

Par exemple, cliquez sur l'une des barres colorées de l'histogramme **Dépenses contractuelles par type** pour afficher des informations détaillées.



Traduction automatique

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

Composants installés avec Gestion des contrats

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des contrats.

Les données de démonstration sont disponibles.

Tables installées avec Gestion des contrats

Les tables sont ajoutées avec Gestion des contrats.

Table	Description
Actif couvert [clm_m2m_contract_asset]	Répertorie les actifs couverts par un contrat. Un actif peut être couvert par plusieurs contrats et un contrat peut avoir plusieurs actifs. **Remarque :** les rôles contract_manager, itil, inventory_admin ou procurement_user ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Procurement (com.snc.procurement) pour le rôle procurement_user et le module d'extension Hardware Asset Management Professional (com.sn_hamp) pour les rôles itil et inventory_admin.
Actif couvert [clm_m2m_rate_card_asset]	Répertorie les cartes d'évaluation qui s'appliquent à un actif.
Condition [clm_condition_checker]	Répertorie les conditions et les valeurs pour chaque vérificateur de condition.
Vérifications de condition [clm_condition_check]	Stocke les conditions et les valeurs qui modifient les champs de condition spécifiés.
Contrat [ast_contract]	Stocke les informations contractuelles.
Historique de contrat [clm_contract_history]	Stocke une copie du contrat lorsque la date de début, la date de fin ou les termes et conditions changent.
Termes et conditions [clm_terms_and_conditions]	Énumère les termes et conditions utilisés dans les contrats.
Termes et conditions [clm_m2m_contract_and_terms]	Répertorie tous les termes et toutes les conditions disponibles pour une utilisation avec les contrats.
Utilisateurs couverts [clm_m2m_contract_user]	Répertorie les utilisateurs couverts par les contrats.
Demande de renouvellement de contrat [sn_contract_renewal_request]	Stocke toutes les demandes de renouvellement de contrat via le workflow de renouvellement de contrat.
Ligne de demande de renouvellement de contrat [sn_contract_renewal_request_line]	Stocke toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat via le workflow de renouvellement de contrat.
Tâche de renouvellement de contrat [sn_contract_renewal_task]	Stocke toutes les tâches de demande de renouvellement de contrat via le workflow de renouvellement de contrat.

Rôles d'utilisateur installés avec Gestion des contrats

Un rôle d'utilisateur est ajouté avec Gestion des contrats.

Traduction automatique

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

Rôle	Contient le rôle	Description
contract_manager	financial_mgmt_user	Gère le cycle de vie du contrat. Peut créer, modifier et supprimer des contrats.

Script includes installés avec Gestion des contrats

Des script includes sont ajoutés avec Gestion des contrats.

Nom	Description
ConditionChecks	Vérifie que les conditions, telles que les échéances du contrat et la conformité aux licences, définies dans le tableau Vérifications de conditions [clm_condition_check], sont respectées.
ContractManagementUtils	Utilitaires qui gèrent les actions de la gestion des contrats, telles que les transitions d'états.

Scripts clients installés avec Gestion des contrats

Des scripts clients sont ajoutés avec Gestion des contrats.

Nom	Table	Description
Calculer le Coût fiscal - Coût de base	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Montant du paiement** change.
Calculer le Coût fiscal - Taxe sur la vente	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Taxe sur la vente** change.
Calculer le Coût fiscal - Taux d'imposition	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Taux d'imposition** change.
Garantir la validité du pourcentage de la remise	Contrat [ast_contract]	Vérifie que le champ **Remise** ne contient pas de valeur inférieure à zéro ou supérieure à 99.
Renouveler l'ajustement des coûts	Contrat [ast_contract]	Définit le champ **Pourcentage** du formulaire de contrat sur zéro si l'utilisateur fixe un montant en dollars pour l'ajustement des coûts.
Renouveler le pourcentage des coûts	Contrat [ast_contract]	Définit le champ **Montant** du formulaire de contrat sur zéro si l'utilisateur saisit un pourcentage pour l'ajustement des coûts.
Exonération fiscale/ taux	Contrat [ast_contract]	Bascule en lecture seule tous les champs liés à l'impôt du formulaire de contrat si la case **Exonération fiscale** est cochée.
Taux d'imposition/ exonéré	Contrat [ast_contract]	Rend accessibles en écriture tous les champs liés à l'impôt du formulaire de contrat si la case **Taxe sur la vente** est cochée.

Règles métier installées avec Gestion des contrats

Des règles métier sont ajoutées avec Gestion des contrats.

Nom	Table	Description
Calculer les coûts prévisionnels (rapports)	Contrat [ast_contract]	Calcule les coûts prévisionnels mensuels et annuels d'un contrat lorsque l'échéancier de paiement ou les coûts changent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Table	Description
Calculer les totaux taxes comprises	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** d'un contrat lorsque le contrat est créé ou mis à jour.
Historique de contrat	Contrat [ast_contract]	Stocke l'historique lorsque la date de début, la date de fin ou les termes et les conditions d'un contrat changent.
Créer un enregistrement de l'approbation	Contrat [ast_contract]	Met à jour les **Termes et conditions** du contrat et commence le workflow d'approbation du contrat lorsqu'un contrat est envoyé pour examen.
Termes et conditions de marqueur	Termes et conditions [clm_m2m_contract_and_terms]	Définit le marqueur **Utilisation** dans un enregistrement des termes et conditions sur **true** une fois que l'enregistrement est associé à un contrat ou sur **false** dès que l'enregistrement est dissocié d'un contrat.
Nombre d'activations de licences manuelles	Instance de licence de logiciel [ast_license_software_instance]	Calcule et met à jour le nombre d'ordinateurs sur lesquels une licence particulière est installée dès qu'une instance de licence de logiciel est créée ou supprimée.
Gérer le cycle de vie du contrat	Contrat [ast_contract]	Cette règle métier : • Met à jour la date de fin d'un contrat lorsqu'une extension de contrat a été approuvée. • Renouvelle le contrat, en mettant à jour sa date de début, sa date de fin et son coût de base (si des ajustements de coûts doivent être appliqués) lorsqu'un renouvellement de contrat a été approuvé et que le renouvellement a atteint sa date de début. • Exécute les vérifications des conditions pour vérifier si les dates doivent être modifiées lorsqu'un contrat est approuvé, ou qu'une extension ou un renouvellement est approuvé, ou que les dates de début ou de fin ont changé.
Publier une panne aux actualités	Service [cmdb_ci_service]	Publie un article d'actualités sur la table des connaissances en cas de panne.
Mettre à jour le coût du contrat par actif	Actif couvert [clm_m2m_contract_asset]	Met à jour la valeur du coût unitaire en fonction du coût total et du nombre d'actifs associés au contrat.
Mettre à jour le coût de cycle de vie du contrat	Carte d'évaluation de contrat [fm_contract_rate_card]	Calcule le coût de cycle de vie du contrat en calculant la somme des lignes de dépense du contrat.

Traduction automatique

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

Nom	Table	Description
Mettre à jour après un changement de dates du contrat	Contrat [ast_contract]	Met à jour les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** de tous les actifs et tous les utilisateurs associés à un contrat si la date de fin du contrat change.
Mettre à jour après un changement de dates de la carte d'évaluation	Carte d'évaluation de contrat [fm_contract_rate_card]	Met à jour les actifs et les utilisateurs du contrat liés à la carte d'évaluation lorsque la date de fin est modifiée.
Vérifier les dates de début et de fin du contrat	Contrat [ast_contract]	Valide les dates de début et de fin du contrat et les dates de début et de fin du renouvellement de contrat.
Vérifier le tarif de remise de l'accord d'achat	Contrat [ast_contract]	Pour les contrats disposant du modèle de contrat **Accord d'achat**, la règle métier vérifie que le champ **Remise** ne contient pas une valeur inférieure à zéro ou supérieure à 99.

Workflow de renouvellement de contrat

Utilisez le workflow de renouvellement de contrat pour renouveler les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré. Ce workflow vous permet de renouveler des contrats par le biais d'un processus rationalisé et géré.

Pour renouveler vos contrats, vous devez créer, valider, approuver et activer un enregistrement de contrat qui fait référence au contrat d'origine. Grâce à ce workflow, vous pouvez gérer des entités connexes telles que les actifs matériels, les droits d'utilisation du logiciel, les termes et conditions et les grilles tarifaires.

Remarque :
le workflow de renouvellement de contrat prend en charge les modèles de contrats de licence de logiciel, d'abonnement, de maintenance et de garantie.

Procédez comme suit dans le workflow de renouvellement de contrat pour renouveler vos contrats :

1. Contract renewal request (Demande de renouvellement de contrat) : créez une demande de renouvellement de contrat pour les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré.
2. Contract selection (Sélection des contrats) : renouvelez plusieurs contrats enfants sous le contrat parent.
3. Build renewal (Renouvellement) : fournissez les informations relatives au renouvellement du contrat.
4. Asset selection (Sélection des actifs) : ajoutez ou supprimez des actifs matériels ou d'entreprise du processus de renouvellement du contrat, et visualisez les actifs reportés sur le nouveau contrat.
5. Software assets selection (Sélection des actifs logiciels) : ajoutez ou supprimez les droits d'utilisation du logiciel que vous souhaitez inclure dans le processus de renouvellement du contrat, et visualisez les droits reportés sur le nouveau contrat.

Traduction automatique

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

6. Termes et conditions : mettez à jour les termes et conditions de votre nouveau contrat, et visualisez les termes et conditions reportés sur le nouveau contrat.
7. Rate cards (Grilles tarifaires) : ajoutez des informations sur les grilles tarifaires du nouveau contrat pour suivre les frais de contrat.
8. Confirmation du renouvellement : examinez les détails du renouvellement après avoir renseigné toutes les informations d'un contrat.
9. Approbation du renouvellement : approuvez ou rejetez une demande de renouvellement de contrat pour toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat..
10. Bon de commande de renouvellement : recevez le bon de commande correspondant aux actifs couverts par le contrat.

Remarque :

- Vous ne pouvez pas modifier une tâche une fois que vous l'avez fermée.
- Vous pouvez annuler un processus de renouvellement de contrat pour un contrat, une demande de renouvellement de contrat, des lignes de demande de renouvellement de contrat et des tâches de renouvellement de contrat. Pour plus d'informations, consultez Résultats de l'annulation d'un processus de renouvellement de contrat.

Prérequis

Avant d'utiliser le workflow de renouvellement de contrat, vous devez remplir les conditions préalables suivantes :

- Activez le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) sur votre instance ServiceNow.

  Si vous souhaitez gérer des contrats portant sur du matériel ou des actifs d'entreprise, demandez et installez plutôt l'application Gestion des actifs matériels ou Gestion des actifs d'entreprise à partir de ServiceNow Store.

- Activez la propriété système *sn_contract_enable_renewal_flow*.

  Remarque :
  Si vous utilisez déjà Gestion des actifs logiciels, Gestion des actifs matériels ou les deux, cette propriété système est définie sur false. Si vous êtes un nouvel utilisateur, cette propriété système est définie sur true.

Séparation de domaine

L'application Séparation de domaine avec séparation des données est prise en charge pour le workflow de renouvellement de contrat, avec les exigences suivantes :

- La demande est créée dans le domaine du contrat qui a initié le processus de renouvellement.
- Les lignes de demande se trouvent dans le domaine du contrat de la ligne de demande.
- Les tâches sont créées dans le domaine du contrat en cours de renouvellement.

La propriété système *sn_contract_enable_renewal_flow* prend également en charge Séparation de 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.

Créer une demande de renouvellement de contrat

Créez une demande de renouvellement de contrat pour les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez créer une demande de renouvellement que pour les contrats de maintenance, de garantie, d'abonnements, de licences de logiciels et de service. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs logiciels, vous pouvez renouveler les contrats d'abonnement, de maintenance et de licences de logiciels. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs matériels, vous pouvez renouveler les contrats de maintenance et de garantie. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs d'entreprise, vous pouvez renouveler les contrats de maintenance et de garantie.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats que vous souhaitez renouveler.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tous** > **Contrats** > **Renouvellement du contrat**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**. Dans la section Vue d'ensemble des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration.

     Vous pouvez également ouvrir la vue Gestion des contrats, puis sélectionner l'onglet d'un type de contrat, tel que **Tout** ou **Maintenance**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**. Dans la section Vue d'ensemble des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration.

     Vous pouvez également ouvrir la vue Gestion des contrats et des baux, puis sélectionner l'onglet d'un type de contrat, tel que **Tout** ou **Maintenance**.
2. Sélectionnez le contrat que vous souhaitez renouveler avec le type Maintenance, Garanties, Abonnements, Licences de logiciels ou Service.
3. Cliquez sur **Renouveler** pour le contrat sélectionné.
4. Envoyez la demande de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'espace de travail des actifs matériels, cliquez sur **OK**.

     La demande de renouvellement de contrat comprend les informations suivantes :
     - Un numéro unique généré automatiquement
     - L'étape indiquant le type de tâche dans le processus de renouvellement du contrat
     - Une référence au contrat dont vous avez demandé le renouvellement
     - Les date et heure de création de la demande

Traduction automatique

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

- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, la boîte de dialogue Renouveler le contrat s'affiche. Dans la boîte de dialogue, renseignez les champs, puis cliquez sur **Soumettre en révision**.

Boîte de dialogue Renouveler le contrat

Champ	Description
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette la demande de renouvellement de contrat.
Options	Durée du renouvellement du contrat.
Date de début de renouvellement	Date à laquelle le renouvellement du contrat commence.
Date de fin de renouvellement	Date à laquelle le renouvellement du contrat prend fin.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts qui est appliqué au contrat. Les options sont **Fixe**, **Manuel** et **IPC** (indice des prix à la consommation).
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. **Remarque :** Dans une demande de renouvellement de contrat, vous pouvez spécifier un pourcentage ou un montant d'ajustement des coûts. Mais pas les deux.
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. **Remarque :** Dans une demande de renouvellement de contrat, vous pouvez spécifier un pourcentage ou un montant d'ajustement des coûts. Mais pas les deux.

5. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Lignes de demande de renouvellement de contrat** pour afficher la ligne de demande de renouvellement de contrat parente ou les contrats enfants existants et valides sous le contrat parent.
   Une ligne de demande de renouvellement de contrat est créée pour chaque contrat en cours de renouvellement.
6. **Facultatif :** Affichez toutes les tâches de flux de renouvellement de contrat ouvertes et les détails de chaque tâche de renouvellement de contrat en sélectionnant l'onglet **Tâches ouvertes**.
7. **Facultatif :** Affichez toutes les tâches de flux de renouvellement de contrat et les détails de chaque tâche de renouvellement de contrat en sélectionnant l'onglet **Toutes les tâches**.

Résultats

Le sous-état du contrat en cours de renouvellement est défini sur **Renouvellement en cours**.

Que faire ensuite

Si le contrat parent n'a pas de contrats enfants, sélectionnez la tâche de renouvellement de version.

Si le contrat parent possède des contrats enfants, sélectionnez la tâche de sélection de contrat.

Traduction automatique

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

Renouveler plusieurs contrats enfants

Renouvelez plusieurs contrats enfants sous le contrat parent à l'aide de la tâche Sélection du contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche n'est créée que lorsque le contrat que vous souhaitez renouveler comporte des contrats enfants valides pris en charge par le workflow de renouvellement de contrat, qui ne sont pas déjà renouvelés ou dont l'état est Brouillon.

Procédure

1. Dans le formulaire Contrat, sélectionnez l'onglet **Demandes de renouvellement de contrat** dans la section Liens connexes pour afficher la liste des demandes de renouvellement de contrat.
2. Sélectionnez une demande de renouvellement.
3. Affichez tous les contrats enfants liés au contrat sélectionné en sélectionnant l'onglet **Contrats de renouvellement** dans le formulaire Tâche de renouvellement de contrat.
4. Indiquez les contrats enfants que vous souhaitez renouveler.
   a. Ouvrez l'enregistrement en sélectionnant l'icône de vue d'ensemble ⓘ en regard d'un contrat enfant.
   b. Choisissez d'inclure les contrats enfants pour le renouvellement en saisissant Oui ou Non dans le champ **Décision de renouvellement**.
   Vous devez fournir une valeur pour le champ **Décision de renouvellement** pour chaque contrat enfant.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La colonne Décision de renouvellement de l'onglet **Contrats de renouvellement** affiche votre décision.
6. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
Les lignes de demande de renouvellement de contrat pour les contrats parents et enfants sont répertoriées dans l'onglet Lignes de demande de renouvellement de contrat. Chaque ligne de demande de contrat possède son propre flux de tâches.

Que faire ensuite
Informations sur le renouvellement du contrat d'approvisionnement

Informations sur le renouvellement du contrat d'approvisionnement

Fournissez les informations sur le renouvellement du contrat en exécutant la tâche de renouvellement de version.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque ligne de demande de renouvellement de contrat possède son propre flux de tâches.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche de renouvellement de version.
2. Dans le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Détails du contrat de renouvellement**.
3. Fournissez les informations sur le renouvellement du contrat.

   Vous devez renseigner tous les champs requis avant de fermer la tâche. Si vous renouvelez le contrat enfant, vous devez indiquer la date de fin et la date de début dans la plage de dates de début et de dates de fin du contrat parent.

   Remarque :
   le champ Approbateur de contrat n'est affiché que pour le contrat parent. La même valeur d'approbateur de contrat est renseignée automatiquement pour tous les contrats enfants.

4. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
De nouvelles ébauches de contrat sont créées.

Que faire ensuite
Ajouter ou supprimer des actifs pour un renouvellement de contrat

Ajouter ou supprimer des actifs pour un renouvellement de contrat

Ajoutez ou supprimez des actifs matériels ou d'entreprise dans le processus de renouvellement de contrat. Vous pouvez également afficher les actifs matériels ou d'entreprise reportés sur le nouveau contrat.

Avant de commencer
Pour ajouter ou supprimer des actifs matériels dans le processus de renouvellement de contrat, demandez l'application Gestion des actifs matériels auprès du ServiceNow Store . Pour ajouter ou supprimer des actifs d'entreprise dans le processus de renouvellement de contrat, demandez l'application Gestion des actifs d'entreprise auprès du ServiceNow Store .

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les actifs valides et actifs du contrat en cours de renouvellement sont reportés sur le nouveau contrat et sont répertoriés dans l'onglet Actifs couverts. Les actifs matériels et d'entreprise valides sont les actifs qui ne sont pas supprimés du contrat avant la date de fin et qui se trouvent dans les états ou sous-états suivants :

- État
  - En stock
  - En cours de transit
  - En cours de maintenance
  - En cours d’utilisation
- Sous-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.

- Disponible
- Réservé
- Transfert en attente
- Aucun
- Réparation en attente
- Installation en attente

Les actifs non valides ne sont pas reportés sur l'ébauche de contrat, et vous devez les ajouter manuellement.

Procédure

1. Ouvrez la tâche ou le contrat de sélection d'actifs pour lequel vous souhaitez ajouter des actifs.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels, sélectionnez le numéro de tâche de sélection des actifs sur le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'Espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux. Sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**, puis ouvrez le contrat auquel vous souhaitez ajouter des actifs.
2. Sélectionnez l'onglet **Actifs couverts**.
3. Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels, cliquez sur **Modifier**.
4. Mettez à jour les actifs matériels ou d'entreprise dans le contrat.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Modifiez le coût de renouvellement des actifs.

   Remarque :
   cette étape s'applique uniquement si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels.

   a. Sélectionnez l'actif dont vous souhaitez mettre à jour le coût de renouvellement.
   b. Dans le champ **Coût du renouvellement**, mettez à jour le coût du renouvellement de l'actif.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Si vous ajoutez des actifs via la tâche de sélection des actifs du formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, cliquez sur **Fermer la tâche**.

Résultats

Le champ Montant du paiement dans l'onglet Indicateurs financiers de l'ébauche de contrat affiche le coût total de renouvellement des actifs matériels ou d'entreprise que vous avez sélectionnés.

Que faire ensuite

Ajouter ou supprimer des autorisations pour un renouvellement de contrat

Traduction automatique

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

Ajouter ou supprimer des autorisations pour un renouvellement de contrat

Ajoutez ou supprimez des droits d'utilisation du logiciel dans le cadre du processus de renouvellement de contrat à l'aide de la tâche Sélection des actifs logiciels. Vous pouvez également afficher les autorisations reportées sur le nouveau contrat.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) doit être activé.

Rôle requis : sam_user, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les autorisations avec les types de licences suivants sont reportées sur le nouveau contrat :

- Perpétuel et Maintenance
- Perpétuel et Assurance de logiciel
- Perpétuel uniquement

Procédure

1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche de sélection des actifs logiciels.
2. Créez une autorisation si vous n'avez pas d'autorisation reportée sur l'ébauche de contrat.

   a. Dans le formulaire Tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez **Créer une autorisation** dans l'onglet **Autorisations planifiées**.

   b. Renseignez les champs requis du formulaire Droits d'utilisation du logiciel.

      Pour en savoir plus, consultez Champs de Droits d'utilisation du logiciel .

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

      Vous pouvez publier cette autorisation une fois que vous avez terminé la demande de renouvellement, car cette autorisation est associée à un processus de renouvellement existant.

   L'autorisation figure maintenant dans la liste Autorisations planifiées.
3. **Facultatif :** Mettez à jour les autorisations existantes pour l'ébauche de contrat.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Que faire ensuite

Mettre à jour les termes et conditions

Mettre à jour les termes et conditions

Mettez à jour les termes et conditions de votre nouveau contrat. Vous pouvez également consulter les termes et conditions reportés sur le nouveau contrat.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la tâche ou le contrat pour lequel vous souhaitez ajouter des termes et conditions.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'espace de travail des actifs matériels, sélectionnez le numéro de tâche Termes et conditions sur le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat. Sélectionnez l'onglet **Termes du contrat de renouvellement**, puis cliquez sur **Modifier**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, accédez à la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**. Ouvrez le contrat d'actifs d'entreprise auquel vous souhaitez ajouter des termes et conditions, puis sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.
2. Mettez à jour les termes et conditions dans le contrat.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Si vous ajoutez des termes et conditions par le biais de la tâche Termes et conditions du formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, cliquez sur **Fermer la tâche**.

Résultats
Plusieurs termes et conditions s'affichent dans l'onglet **Termes et conditions** du contrat.

Que faire ensuite
Ajouter des grilles tarifaires au nouveau contrat

Ajouter des grilles tarifaires au nouveau contrat

Ajoutez des informations sur les grilles tarifaires du nouveau contrat à l'aide de la tâche Grilles tarifaires pour suivre les frais de contrat.

Avant de commencer
Le module d'extension Gestion des coûts (com.snc.cost_management) doit être actif.

Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les détails de la grille tarifaire ne sont pas reportés sur le nouveau contrat.

Il n'est pas obligatoire d'ajouter les détails de la grille tarifaire à un contrat. Vous pouvez fermer cette tâche si vous n'avez pas besoin d'ajouter une grille tarifaire à l'ébauche de contrat.

Procédure

1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche Grilles tarifaires.
2. Dans le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Grilles tarifaires de renouvellement**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

4. Renseignez les détails financiers du formulaire Grille tarifaire du contrat.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Carte d'évaluation de contrat.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
La grille tarifaire est jointe à l'ébauche de contrat.

Que faire ensuite
Examiner les détails de renouvellement du contrat

Examiner les détails de renouvellement du contrat

Examinez les détails du renouvellement après avoir renseigné toutes les informations d'un contrat à l'aide de la tâche Confirmation de renouvellement. Vous pouvez ensuite approuver ces informations ou les marquer pour les examiner ultérieurement.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il est nécessaire de terminer cette tâche avant de pouvoir approuver la demande de renouvellement de contrat.

Procédure
1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement du contrat, sélectionnez le numéro de tâche de confirmation de renouvellement.
2. Sur le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, vérifiez les détails du renouvellement.
3. **Facultatif :** Passez en revue la liste des autorisations dans l'ébauche de contrat en accédant à l'onglet **Autorisations planifiées**.
4. Déterminez si cette tâche peut être fermée ou non.
5. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
Une fois la tâche fermée, le traitement de la ligne de demande de renouvellement de contrat est terminé, car toutes les tâches de renouvellement de contrat sont fermées. L'étape de la ligne de demande de renouvellement de contrat est définie sur En attente d'approbation. Une fois que toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat sont traitées pour une demande de renouvellement de contrat, la tâche d'approbation est créée sous Demandes de renouvellement de contrat.

Que faire ensuite
Approuver ou rejeter une demande de renouvellement de contrat

Approuver ou rejeter une demande de renouvellement de contrat

Approuvez ou rejetez une demande de renouvellement de contrat pour toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Le champ Approbateur de renouvellement doit contenir une valeur. Si vous devez modifier l'approbateur, accédez au contrat parent et ajustez la valeur en conséquence.

Rôle requis : asset_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Vérifiez les détails de renouvellement de votre contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'Espace de travail des actifs matériels,sélectionnez l'onglet **Tâches ouvertes** sur le formulaire Demande de renouvellement de contrat. Sélectionnez le numéro de demande de renouvellement de contrat pour afficher les détails correspondants, puis cliquez sur **Tâche de clôture**.
   - Si vous utilisez l'Espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux. Sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**, puis ouvrez le contrat d'actifs d'entreprise que vous souhaitez renouveler. Affichez les détails de renouvellement du contrat dans la section Renouvellement de l'onglet **Détails**.

   Une demande d'approbation est déclenchée, et le sous-état de l'ébauche de contrat est défini sur En cours d'examen.
2. Ouvrez la liste des demandes de contrat et de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Hardware Asset Workspace, accédez à **Tous** > **Contrat** > **Mes approbations**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Mes approbations de contrat**.
3. Sélectionnez la demande de renouvellement de contrat en attente d'approbation.
4. Évaluez toutes les lignes de la demande de renouvellement de contrat et les tâches de renouvellement de contrat.
5. Approuvez ou rejetez la demande de renouvellement de contrat.
6. **Facultatif :** Accédez à l'onglet **Historique d'approbation** pour afficher l'historique d'approbation ou de rejet du contrat et des contrats enfants.

Que faire ensuite

Recevoir un bon de commande pour les actifs de contrat

Recevoir un bon de commande pour les actifs de contrat

Recevez le bon de commande pour les actifs couverts dans le contrat à l'aide de la tâche Bon de commande de renouvellement. Cette tâche est disponible si vous avez ajouté au moins un actif matériel, créé une autorisation ou sélectionné une autorisation existante à l'état de création.

Avant de commencer

Cette tâche n'est pas créée si vous n'avez pas sélectionné ou ajouté d'actifs matériels ou d'autorisations matérielles, ou si le module d'extension Procurement (com.snc.procurement) n'est pas actif. Au lieu de cela, vous devez suivre manuellement les dépenses financières.

Rôle requis : procurement_user

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans le formulaire Demande de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Tâches ouvertes**.
2. Sélectionnez le numéro de demande de renouvellement du contrat.
3. Sélectionnez l'onglet **Bons de commande**.
4. Sélectionnez le numéro du bon de commande en vue d'obtenir les transactions financières du contrat.

   Pour chaque enregistrement d'actif couvert par un contrat, un élément de ligne de bon de commande est créé. Le coût de chaque bon de commande correspond au coût de renouvellement de chaque actif couvert.

   Les éléments de ligne de bon de commande sont créés pour les autorisations à l'état de création. Chaque autorisation ajoutée dans l'onglet Autorisations planifiées correspond à une ligne de bon de commande unique.

5. Sélectionnez **Commande**.
6. Sélectionnez **Recevoir** pour recevoir le bon de commande des actifs couverts par le contrat.
   La réception du bon de commande met uniquement à jour les actifs et ne crée pas d'autorisation.

Résultats

L'ébauche d'autorisation est publiée et l'état est défini sur En cours d'utilisation.

Le reçu du bon de commande figure dans l'onglet **Bordereaux de réception**.

L'état du bon de commande et des éléments de ligne de bon de commande bascule sur Reçu. L'état de la tâche Bon de commande de renouvellement bascule automatiquement sur Fermé terminé. Le flux de demande de renouvellement de contrat est terminé.

Le sous-état de l'ancien contrat est défini sur Renouvelé. Un enregistrement d'historique de contrat est créé ; il affiche les dates de début et de fin de l'ancien contrat et du contrat renouvelé, ainsi que la date de renouvellement. Vous pouvez afficher tout l'historique du contrat en sélectionnant l'onglet Historique de contrat dans la section Liens connexes.

Une fois que vous avez reçu le bon de commande, l'état du contrat de renouvellement n'est plus défini sur Brouillon et le contrat devient actif. Si la date de début du contrat renouvelé a été atteinte, mais que le bon de commande n'a pas été reçu, l'état de la demande de renouvellement du contrat reste défini sur Brouillon. Une fois le nouveau contrat actif, l'ancien contrat expire et les actifs couverts ont une date de fin.

Résultats de l'annulation d'un processus de renouvellement de contrat

L'annulation d'un processus de renouvellement de contrat entraîne un changement d'état du contrat, de la demande de renouvellement du contrat, des lignes de demande de renouvellement du contrat et des tâches de renouvellement de contrat.

Traduction automatique

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

Résultats de l'annulation du contrat

Élément annulé	Résultat
Demande de renouvellement de contrat	• L'intégralité de la demande de renouvellement est annulée. • Le sous-état du contrat en cours de renouvellement est effacé. • Toutes les ébauches de contrats sont annulées.
Ligne de demande de renouvellement de contrat	• La ligne de demande de renouvellement de contrat est annulée. • Lorsque toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat sont annulées, la demande de renouvellement de contrat est annulée. • Le renouvellement des ébauches de contrats enfants immédiats est annulé.

Tâche de renouvellement du contrat	• La tâche de renouvellement du contrat et la ligne de demande de renouvellement de contrat sont annulées.
	  ○ Si la demande de renouvellement de contrat n'a qu'une seule ligne de demande de renouvellement de contrat, la demande de renouvellement du contrat bascule à l'état Annulé.
	  ○ Si la demande de renouvellement de contrat comporte plusieurs lignes de demande de renouvellement de contrat, l'état de la demande de renouvellement de contrat ne change pas.
	• Le renouvellement des ébauches de contrats enfants immédiats est annulé.
	• L'état de l'ébauche de contrat bascule sur Annulé.
	• L'état des tâches déjà fermées ne change pas.
	• L'état des tâches ouvertes bascule sur Fermé incomplet.
	• Les grilles tarifaires jointes à l'ébauche de contrat deviennent inactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'annulation du contrat (suite)

Élément annulé	Résultat
	• Le contrat en cours de renouvellement passe à l'état d'origine et le sous-état est effacé. • Les autorisations associées à la tâche de renouvellement de contrat sont supprimées.
Contrat	• Le renouvellement des contrats enfants immédiats est annulé lorsque les contrats enfants sont inclus dans la demande de renouvellement de contrat. • La ligne de demande de renouvellement de contrat est annulée. • Toute demande de renouvellement de contrat initiée par ce contrat est annulée. • Le bon de commande du contrat et les contrats enfants immédiats sont annulés.

Utilisation de Gestion des contrats

Les utilisateurs disposant du rôle contract_manager peuvent utiliser l'application Gestion des contrats pour créer divers types de contrat, tels que des contrats de bail, de garanties, de maintenance et de services.

Vous pouvez ajouter les informations suivantes aux contrats.

- Actifs couverts par le contrat
- Utilisateurs couverts par le contrat
- Termes et conditions associés au contrat
- Autres documents relatifs au contrat

Suivez les différentes étapes d'un contrat, du brouillon à la fermeture, en examinant l'historique des contrats et en exécutant des rapports. Ajustez, prolongez et renouvelez les contrats actifs.

Cycle de vie du contrat

De la création à la fermeture, les contrats suivent un cycle de vie qui détermine quels champs peuvent être modifiés.

Lorsqu'un contrat est à l'état de **Brouillon**, les champs de l'enregistrement du contrat sont presque tous modifiables. Lorsque le contrat dépasse l'état de **Brouillon**, certains champs de date, de renouvellement, d'extension et de finances basculent en lecture seule. Les champs d'**État** et de **Sous-état** sont en lecture seule.

Le travail planifié **Vérification de conformité du contrat** s'exécute automatiquement chaque nuit sur la table Contrat [ast_contract]. Pour plus d'informations sur la tâche planifiée,

Traduction automatique

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

voir Utiliser les définitions des vérifications de conditions. La tâche planifiée exécute les actions suivantes :

- Bascule l'état du contrat sur **Actif** si le contrat est approuvé et atteint la date de début spécifiée.
- Renouvelle le contrat si le contrat est approuvé pour le renouvellement et atteint la date de début spécifiée.
- Bascule l'état du contrat sur **Expiré** si l'état du contrat est **Actif** et qu'il atteint la date de fin.

La propriété système *contract_compliance_check_job.enable_override* permet à la tâche de vérification de conformité du contrat de remplacer les vérifications d'une hiérarchie. Par défaut, cette propriété système est définie sur **True**. Lorsque les vérifications sont définies sur le même champ des tables parent et enfant, la tâche de vérification de conformité du contrat effectue les opérations suivantes :

- Pour les enregistrements de la table parent, la vérification de condition de la table définit le champ sur la valeur spécifiée dans la condition.
- Pour les enregistrements de la table enfant, la vérification de condition de la table enfant remplace la condition de la table parent et définit la valeur de champ de la table enfant en conséquence.

Par exemple, lorsqu'une vérification est définie sur le champ Description des tables Contrat (parent) et Bail (enfant), le champ de la table Bail est défini sur la valeur spécifiée dans la condition de la table enfant. Pour désactiver la fonctionnalité de remplacement de la vérification de conformité du contrat, définissez la propriété système contract_compliance_check_job.enable_override sur **False**.

Les lignes de dépenses ne sont générées qu'à partir de contrats actifs ou expirés.

États de contrat

État	Description
Brouillon	L'utilisateur ajoute des informations sur le contrat et spécifie un approbateur.
Actif	Le contrat a été approuvé et a atteint la date de début spécifiée.
Expiré	Le contrat a atteint la date de fin spécifiée. Les contrats expirés avec un workflow de renouvellement actif qui sont en attente d'approbation affichent le sous-état **Revue en attente**. Les contrats expirés avec un workflow de renouvellement actif dont le renouvellement a été approuvé, mais dont la date de renouvellement n'est pas encore passée, affichent le sous-état **Renouvellement approuvé**. Les contrats expirés sans workflow en attente d'extension ou de renouvellement actif affichent un sous-état vide.
Annulé	Le contrat a été interrompu et n'est plus actif.

En plus d'un état, un contrat peut également avoir un sous-état.

Sous-états de contrat

Sous-état	Description
Revue en attente	Le contrat est en cours de préparation pour examen.
Revue en cours	Le contrat est envoyé à l'approbateur et l'approbateur examine le contrat.
Approuvé	Le contrat est examiné et accepté par l'approbateur.

Traduction automatique

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

Sous-états de contrat (suite)

Sous-état	Description
Rejeté	Le contrat est examiné et refusé par l'approbateur.
Renouvellement approuvé	Le renouvellement du contrat est approuvé par l'approbateur.
Renouvellement rejeté	Le renouvellement du contrat est rejeté par l'approbateur.
Renouvellement en cours de traitement	Le renouvellement du contrat est en cours via le workflow de renouvellement de contrat.
Renouvelé	Le renouvellement du contrat est terminé via le workflow de renouvellement de contrat.
Extension approuvée	L'extension du contrat est approuvée par l'approbateur.
Extension rejetée	L'extension du contrat est rejetée par l'approbateur.
Aucun	Aucun sous-état n'est spécifié.

Contrats

Un contrat est un accord contraignant entre deux parties.

Dans la plateforme Now Platform, les contrats contiennent des informations détaillées telles que le numéro de contrat, les dates de début et de fin, l'état actif, les termes et conditions, les documents, les informations de renouvellement et les conditions financières.

Gérer des contrats comprend les tâches et les processus suivants.

Créer un contrat

Créez un contrat avec différents modèles de contrats, qui agiraient comme un accord contraignant entre les deux parties.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour Interface utilisateur principale et Hardware Asset Workspace: admin, contract_manager
- Pour Enterprise Asset Workspace: sn_eam.enterprise_admin, sn_eam.enterprise_asset_manager
- Pour Software Asset Workspace: sam_admin, sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un contrat comporte une ou plusieurs cartes d’évaluation associées, les champs du formulaire Contrat ne peuvent pas être modifiés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez le Interface utilisateur principale, accédez à **Tous** > **Contrat** et sélectionnez un type de contrat, tel que **Assurance**, **Maintenance** ou **Service**, ou sélectionnez **Tous**.
   - Si vous utilisez Hardware Asset Workspace, accédez à la vue **Gestion des contrats** , puis sélectionnez l’onglet **Tous les contrats** .

Traduction automatique

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

- Si vous utilisez Enterprise Asset Workspace, ouvrez la vue **Gestion des contrats et des baux** , puis sélectionnez l'onglet **Tous les contrats** .
- Si vous utilisez Software Asset Workspace, accédez à **Opérations de licence** > **Contrats** > **Contrats de logiciel** et sélectionnez **Nouveau**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Les champs n'apparaissent pas tous dans les formulaires du type de contrat Tous.

Formulaire Contrat ou Créer un contrat

Champ	Description
Modèle de contrat	Modèle auquel le contrat est affecté. Par exemple **Bail**, **Maintenance**, **Garantie**, **Contrat de service**, **Licence de logiciel** ou **Abonnement**.
Fournisseur	Fournisseur responsable du contrat. Ce champ est requis lorsque **l'accord d'achat** ou **l'accord de confidentialité** est sélectionné à partir du **modèle de contrat**.
Numéro de contrat	Numéro attribué au contrat par le fournisseur (obligatoire).
Nom	Nom du contrat.
Contrat parent	Contrat parent du nouveau contrat, le cas échéant. Vous pouvez sélectionner un contrat parent à partir de la liste de recherche du contrat.
Date de début	Date de prise d'effet du contrat. Ce champ est requis lorsque **l'accord d'achat** ou **l'accord de confidentialité** est sélectionné à partir du **modèle de contrat**.
Date de fin	Date d'expiration du contrat. Laissez la date de fin vide pour créer un contrat à durée indéterminée. Ce champ est requis lorsque **l'accord d'achat** ou **l'accord de confidentialité** est sélectionné à partir du **modèle de contrat**.
État	État actuel du contrat. ○ Brouillon ○ Actif ○ Expiré ○ Annulé
Sous-état	Sous-état actuel du contrat. ○ Revue en attente ○ Revue en cours ○ Approuvé ○ Rejeté

Traduction automatique

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

Champ	Description
Administrateur de contrat	Personne responsable de la gestion du contrat et interagissant avec le fournisseur.
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette le contrat. Cette liste est filtrée pour afficher uniquement les utilisateurs disposant du rôle ITIL.
Propriétaire de l'entreprise	Utilisateur qui gère le contrat d'un point de vue commercial.
Type d’accord	Type d’accord de licence : ○ Entreprise ○ SaaS ○ Abonnement Ce champ s’affiche uniquement lorsque **Maintenance** et **licence de logiciel** sont sélectionnés à partir du **modèle de contrat**.
Engagement	Montant engagé à dépenser avec ce fournisseur pendant cette période, du début à la fin du contrat. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’accord d’achat** est sélectionné à partir du **modèle de contrat**.
Remise	Remise que le fournisseur a accepté d'appliquer. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’accord d’achat** est sélectionné à partir du **modèle de contrat**.
Traiter les SLA non contractuels	Option permettant de traiter les accords sur les niveaux de service (SLA) contractuels et non contractuels. Ce champ s’affiche uniquement **lorsqu’un contrat de service** est sélectionné à partir du **modèle de contrat**.
Description	Description détaillée du contrat.
Section financière	
Conditions de paiement de facture	Conditions qui expliquent les modalités de paiement du contrat. Par exemple, **Compte mensuel net** ou **Net 30**.
Échéancier de paiement	Calendrier qui définit les périodes de paiements. Par exemple, **mensuellement** ou **annuellement**.
Montant du paiement	Montant qui a été payé dans le cadre du contrat à ce jour.
Taxes applicables	Indique si le contrat est exonéré de taxe ou soumis aux taxes de ventes.
Taux d'imposition effectif	Taux d'imposition effectif à appliquer au coût total, le cas échéant. Le taux d'imposition effectif correspond habituellement au taux d'imposition moyen facturé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Sales (Ventes**) est sélectionnée à partir des **taxes applicables**.
Coût fiscal	Coût total de la taxe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Sales (Ventes**) est sélectionnée à partir des **taxes applicables**.
Coût total	Coût final du contrat après application des ajustements. Si un contrat dispose d'une ou de plusieurs cartes d'évaluation, ce champ affiche la valeur combinée de toutes les cartes d'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Sales (Ventes**) est sélectionnée à partir des **taxes applicables**.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au contrat.
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande affecté au contrat.
Centre de coûts	Il s'agit du centre de coûts qui est financièrement responsable de l'actif.
A une carte d'évaluation	Cochez la case pour indiquer si le contrat possède une carte d'évaluation associée.
Section Renouvellement	
Renouvellement automatique	Indique si le contrat peut être renouvelé ou étendu quand il arrive à échéance.
Options	Durée du renouvellement ou de l'extension du contrat. Par exemple, 1 an.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du renouvellement ou de l'extension du contrat.
Date de fin de renouvellement	Date de fin de renouvellement ou d'extension de contrat.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat. ○ Fixe ○ Manuel ○ IPC (indice des prix à la consommation)
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. Vous pouvez également spécifier un **Ajustement des coûts** ou un **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. Vous pouvez également spécifier un **Ajustement des coûts** ou un **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.
Section Termes et conditions	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Termes et conditions	Informations juridiques spécifiques du contrat.

4. Enregistrez le formulaire.
   - Si vous utilisez Interface utilisateur principale, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   - Si vous utilisez Hardware Asset Workspace, Software Asset Workspace ou Enterprise Asset Workspace, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Continuez à saisir des informations dans les listes connexes ou les onglets qui s'affichent.

Listes connexes ou onglets d'un formulaire de contrat

Liste connexe ou onglet	Description
Actifs couverts	Répertorie tous les actifs couverts par ce contrat.
Utilisateurs couverts	Répertorie tous les utilisateurs couverts par ce contrat.
Contrat utilisé par	Répertorie tous les éléments de configuration (CI) utilisés dans ce contrat.
Termes et conditions	Répertorie tous les termes et toutes les conditions de ce contrat.
Lignes de dépense	Répertorie toutes les lignes de dépense de ce contrat.
Historique de contrat	Affiche les changements de dates de début et de fin de ce contrat et les modifications apportées aux termes et conditions.
Historique d'approbation	Répertorie toutes les approbations concernant ce contrat.
Offres de service	Répertorie toutes les offres de service de ce fournisseur. Activez Gestion des portefeuilles de services pour consulter cette liste connexe.
Engagements de service pour contrats	Répertorie tous les engagements de service des offres de ce fournisseur. Activez Gestion des portefeuilles de services pour consulter cette liste connexe.

6. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer et quitter le contrat.
   - Sélectionnez **Soumettre pour révision** afin d'envoyer une notification à l'approbateur.

Information associée

Modèles

Gestion des portefeuilles de services

Ajouter un engagement à une offre de 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.

Workflow de renouvellement de contrat

Contrats

Créer un exemple de contrat de maintenance logicielle

L'application Gestion des contrats est fréquemment utilisée pour créer un contrat permettant de suivre les paiements de la maintenance des logiciels d'entreprise. Vous pouvez utiliser cet exemple pour apprendre à créer un contrat de maintenance logicielle.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cet exemple a pour but de créer un contrat qui affiche le montant total de la maintenance à payer pour l'application logicielle, indépendamment des différents achats de licence effectués au fil du temps. Le module d'extension Gestion des actifs logiciels doit être activé pour utiliser cet exemple.

Procédure

1. Créez un modèle d'application, en ajoutant un **Nom** et spécifiant la **Licence de logiciel** dans les **Catégories de modèle**.
2. Créez un modèle logiciel, en ajoutant un **Nom** et un **Numéro de modèle**, puis en sélectionnant le modèle d'application créé à l'étape 1.
3. Créez une nouvelle autorisation logicielle, en sélectionnant le modèle logiciel créé à l'étape 2.
4. Accédez à la **Contrat** > **Contrats** > **Maintenance**.
5. Cliquez sur **Nouveau** et saisissez les informations suivantes.

Option	Description
Type d'accord	Sélectionnez **Entreprise**.
Modèle d'application	Sélectionnez le modèle d'application créé à l'étape 1.

6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un certain nombre de listes et de sections connexes s'affichent.
7. Dans la liste connexe **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau** et saisissez les informations suivantes.

Option	Description
Actif	Sélectionnez la licence de logiciel créée à l'étape 3.
Date d'ajout	Saisissez la valeur.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Continuez à remplir le formulaire avec les informations suivantes.

Option	Description
Échéancier de paiement	Sélectionnez **Annuellement**.
Montant du paiement	Saisissez la valeur.

Traduction automatique

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

10. Renseignez les autres champs comme il vous convient.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.
12. Envoyez le contrat pour examen.

Information associée

Software Asset Management

Ajouter un actif à un contrat

Vous pouvez associer des contrats à des actifs spécifiques, y compris des licences de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'association d'actions à un contrat permet de clarifier ce que le contrat couvre légalement.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des actifs au contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
     a. Dans la liste connexe des **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
     b. Dans le champ **Actif**, sélectionnez un actif spécifique qui est couvert par le contrat.
     c. Dans le champ **Date d'ajout**, sélectionnez la date à laquelle l'actif a été ajouté au contrat.

        Il peut s'agir d'une date passée, présente ou future.
     d. (Facultatif) Dans le champ **Date de suppression**, sélectionnez la date à laquelle l'actif a été, ou sera, retiré du contrat.

        Il est utile de renseigner les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** pour la génération de rapports.
     e. Cliquez sur **Envoyer**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :

Traduction automatique

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

a. Dans l'onglet **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard de chaque actif que vous souhaitez ajouter au contrat.

c. Cliquez sur **Ajouter**.

Ajouter un utilisateur à un contrat

Un contrat peut couvrir des utilisateurs spécifiques. Par exemple, vous pouvez utiliser un contrat pour embaucher un groupe de travailleurs temporaires.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe des **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez un utilisateur spécifique couvert par le contrat.
5. Dans le champ **Date d'ajout**, sélectionnez la date à laquelle l'utilisateur a été ajouté au contrat.
   Il peut s'agir d'une date passée, présente ou future.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Date de suppression**, sélectionnez la date à laquelle l'utilisateur a été, ou sera, retiré du contrat.
   Il peut être utile de renseigner les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** pour la génération de rapports.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter un élément de configuration à un contrat

Les contrats peuvent être associés à des éléments de configuration. Vous pouvez associer des éléments de configuration à un contrat pour clarifier ce que le contrat couvre légalement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou contract_manager

Procédure

1. Accédez à la **Contrats** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. **Facultatif :** Dans la liste connexe **CI couverts**, sélectionnez **Nouveau** pour créer un élément de configuration.
4. Dans la liste connexe **CI couverts**, sélectionnez **Modifier**.
5. Dans la liste des éléments de configuration de la **Collection** située à gauche, double-cliquez sur un nom d'élément de configuration.
   L'élément est ajouté à la **Liste des CI couverts** située à droite.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Ajouter un document à un contrat

Les contrats peuvent être associés à des documents. En associant des documents connexes à un contrat, toutes les informations pertinentes sur un contrat sont conservées ensemble et facilement accessibles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tous** > **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez un document à un contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
     a. Cliquez sur l'icône Gérer les pièces jointes ( ) sur l'en-tête du formulaire.
     b. Dans la boîte de dialogue Pièces jointes, cliquez sur **Choisir le fichier** pour rechercher et sélectionner le document que vous souhaitez ajouter au contrat.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :
     a. Cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) sur la barre latérale de l'enregistrement du contrat.
     b. Dans la boîte de dialogue Pièces jointes, cliquez sur **Sélectionner** pour rechercher et sélectionner le document que vous souhaitez ajouter au contrat.

Ajuster un contrat

Après la création d'un contrat, vous pouvez modifier la date de début, la date de fin ou le montant du paiement d'un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajuster un contrat, le champ **État** doit être **Actif**. Si la date de fin d'un contrat change, la date de fin de tout actif associé change pour correspondre à la nouvelle date de fin.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l’interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Actif**.
3. Cliquez sur **Ajuster**.
4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Ajuster le contrat.

Champs Ajuster le contrat

Champ	Description
Date de début du contrat	Date de prise d’effet du contrat.
Date de fin de contrat	Date d’expiration du contrat.
Montant du paiement du contrat	Montant total payé dans le cadre du contrat. Si le contrat dispose d'une ou de plusieurs cartes d'évaluation, ce champ affiche le total de tous les coûts de base des cartes d'évaluation.

5. Cliquez sur **Soumettre des ajustements**.

Renouveler un contrat

Une fois que vous avez créé un contrat ou que le contrat a expiré, vous pouvez le renouveler.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations et l'historique du contrat sont conservés lors du renouvellement d'un contrat. Si la date de fin d'un contrat change, la date de fin de tout actif associé change pour s'y conformer. Vous pouvez renouveler un contrat qui répond aux conditions suivantes.

- L'**État** est **Actif** ou **Expiré**
- Le **Sous-état** est **Aucun** ou **Rejeté**

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l’interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.

Traduction automatique

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

Vous pouvez également sélectionner l'onglet **Aperçu** de la vue Gestion des contrats. Dans la section Aperçu des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration pour afficher la liste des contrats arrivant à expiration.

- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.

  Vous pouvez également sélectionner l'onglet **Aperçu** de la vue Gestion des contrats et des baux. Dans la section Aperçu des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration pour afficher la liste des contrats arrivant à expiration.

2. Sélectionnez un contrat à l'état **Actif** ou **Expiré**.
3. Cliquez sur **Renouveler**.
4. Renseignez les champs du formulaire Renouveler le contrat (Interface utilisateur principale) ou dans la boîte de dialogue (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Champs Renouveler le contrat

Champ	Descriptions
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette le contrat.
Options	Durée du renouvellement, en années.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du contrat renouvelé.
Date de fin de renouvellement	Date d'expiration du contrat renouvelé.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat renouvelé : **Aucun**, **Fixe**, **Manuel** ou **IPC**.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat renouvelé. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. Vous pouvez renseigner le champ **Montant d'ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat renouvelé. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. Vous pouvez renseigner le champ **Montant d'ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.

5. Exécutez l'une des actions suivantes.
   - Pour enregistrer toutes les données saisies et basculer le sous-état en **Revue en cours**, cliquez sur **Envoyer pour révision**. Le contrat est envoyé à l'**Approbateur** spécifié.
   - Pour enregistrer toutes les données saisies et basculer le sous-état sur **Revue en attente**, cliquez sur **Enregistrer**. Le bouton **Renouveler** est disponible pour envoyer le contrat renouvelé pour révision à une date ultérieure.
6. Modifiez toute information du formulaire de **Contrat**, au besoin.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite
Si vous avez sélectionné l'option **Enregistrer**, assurez-vous de cliquer sur **Renouveler** lorsque vous êtes prêt à envoyer le contrat renouvelé pour approbation.

Annuler un contrat

Vous pouvez annuler un contrat lorsque l'**État** est **Actif**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'annulation d'un contrat entraîne le processus suivant.

- L'**État** du contrat bascule sur **Annulé**.
- Les vérificateurs de condition passent sur Inactifs.
- Les boutons **Renouveler** et **Étendre** deviennent inactifs.
- Les cartes d'évaluation de contrat deviennent inactives.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l’interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Cliquez sur **Annuler le contrat**.
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer l'annulation du contrat.

Vérifier l'affectation d'administrateur de contrat pour la notification

Un événement s'exécute automatiquement chaque nuit pour envoyer des rappels aux administrateurs de contrat au sujet des dates d'expiration du contrat afin qu'ils puissent le renouveler ou le renégocier. Vous pouvez vérifier qu'il s'agit du bon administrateur qui est affecté au contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque l'événement contract.expiration s'exécute chaque nuit sur la table Contrat [ast.contract], un message électronique est envoyé à la personne identifiée comme l'administrateur du contrat. Cet e-mail est envoyé aux échéances suivantes.

- 90 jours avant la date d'expiration du contrat
- 60 jours avant la date d'expiration du contrat

Traduction automatique

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

- 30 jours avant la date d'expiration du contrat
- À la date d'expiration du contrat

Un utilisateur disposant du rôle administrateur peut modifier la vérification de condition contract.expiration qui traite les notifications de contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Vérifiez que le champ **Administrateur de contrat** contient le nom correct.
   Un seul nom peut être spécifié.

Information associée

Définitions des vérifications de conditions

Notifications par SMS et par e-mail

Envoyer le contrat pour approbation

Vous pouvez envoyer pour approbation un contrat qui est en état de **Brouillon**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Brouillon** et **Examen en attente**.
3. Sélectionnez un **Approbateur** pour le contrat.
4. Cliquez sur **Envoyer pour révision**.
   Un message électronique est envoyé à l'approbateur sélectionné et le **Sous-état** du contrat bascule sur **Revue en cours**.

Approuver ou rejeter un contrat

Si vous êtes le gestionnaire des contrats, vous pouvez approuver ou rejeter un contrat.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des demandes de contrat et de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tous** > **Contrat** > **Mes approbations**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Mes approbations**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Mes approbations de contrat**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Demandé**.
3. Approuvez ou rejetez le contrat.
   - Approuvez le contrat.
     - Pour approuver le contrat dans l'interface utilisateur principale, cliquez sur **Approuver**. Le **Sous-état** du contrat bascule sur **Approuvé**.
     - Pour approuver le contrat dans l'espace de travail des actifs matériels ou dans l'espace de travail des actifs d'entreprise, définissez le champ **État** sur **Approuvé**.
   - Rejetez le contrat.
     - Pour rejeter le contrat dans l'interface utilisateur principale, cliquez sur **Rejeter** et indiquez le motif du rejet dans le champ **Commentaires**. Le **Sous-état** du contrat bascule sur **Rejeté**.
     - Pour rejeter le contrat dans l'espace de travail des actifs matériels ou dans l'espace de travail des actifs d'entreprise, définissez le champ **État** sur **Rejeté**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).
   - Un contrat à l'état de **Brouillon** et avec une date de début fixée dans le futur reste à l'état de **Brouillon** jusqu'à ce que la date de début soit atteinte. Si le **Sous-état** d'un contrat est défini sur **Approuvé**, le système bascule l'**État** sur **Actif** et efface la valeur du **Sous-état**.
   - Lorsqu'un contrat à l'**État** de **Brouillon**, avec une **Date de début** fixée à une date passée, est approuvé, l'**État** du contrat est automatiquement réglé sur **Actif** et le **Sous-état** est laissé vide.

Afficher l'historique d'approbation sur les contrats

Vous pouvez consulter l'historique d'approbation d'un contrat dans la liste connexe Historique d'approbation sur le formulaire Contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, admin ou sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un contrat est envoyé à un approbateur pour révision, le nom de l'approbateur n'est plus modifiable. Si l'approbateur rejette un contrat, le même approbateur ou un

Traduction automatique

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

autre approbateur peut être spécifié avant que le contrat ne soit à nouveau envoyé pour approbation. Une fois que le contrat a été révisé et approuvé, les enregistrements de l'historique d'approbation sont automatiquement énumérés dans la liste connexe Historique d'approbation sur le formulaire Contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Sélectionnez l'onglet **Historique d'approbation**.
4. Cliquez sur un enregistrement pour afficher les détails de l'approbation.

Termes et conditions

Vous pouvez ajouter des termes et conditions à un contrat pour conserver toute la documentation pertinente relative à un contrat en un seul endroit.

Les termes et conditions peuvent être recherchés et utilisés dans les rapports. Si plusieurs enregistrements de termes et conditions sont ajoutés à un seul contrat, définissez un ordre d'affichage des enregistrements afin qu'ils apparaissent dans une séquence spécifique. Les champs des termes et conditions sont en lecture seule après l'envoi d'un contrat pour approbation.

Les utilisateurs disposant du rôle contract_manager peuvent lire l'historique du contrat et ajouter des termes et conditions.

L'ajout de termes et conditions à un contrat implique trois procédures :

Créer un enregistrement des termes et conditions

Vous pouvez créer un enregistrement des termes et conditions à ajouter à un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des termes et conditions de vos contrats.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tous** > **Contrat** > **Contrats** > **Termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Renseignez les champs du formulaire Termes et conditions (Interface utilisateur principale) ou Créer des termes et conditions (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Formulaire Termes et conditions ou Créer des termes et conditions

Champ	Description
Numéro	ID unique utilisé pour les termes et conditions. Ce champ est généré automatiquement.
Nom	Nom des termes et conditions.
Contrat	Lien vers le contrat.
Utilisé	Case à cocher permettant d'indiquer si les termes et conditions sont associés au contrat.
Description	Détails des termes et conditions.

4. Cliquez sur **Soumettre** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Ajouter des termes et conditions à un contrat

Après avoir créé un enregistrement des termes et conditions, ajoutez-le à un contrat dont le sous-état est Examen en attente, Rejeté, Renouvellement rejeté ou Extension rejetée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les termes et conditions ne peuvent être ajoutés à un contrat qu'au moment de sa création. Une fois le contrat approuvé, il est impossible de modifier les termes et conditions.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des termes et conditions au contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
     a. Dans la liste connexe **Termes et conditions**, double-cliquez sur **Insérer une ligne**.
     b. Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez un enregistrement des termes et conditions dans la liste.

Traduction automatique

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

c. (Facultatif) Saisissez une valeur numérique dans le champ **Ordre** pour spécifier l'ordre dans lequel l'enregistrement doit apparaître dans le document des termes et conditions.

> **Remarque :**
> si vous tentez d'entrer un enregistrement des termes et conditions en double pour un contrat et d'enregistrer l'enregistrement, un message d'erreur s'affiche et le nouvel enregistrement en double n'est pas ajouté.

- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, procédez comme suit :
  a. Dans l'onglet **Termes et conditions**, cliquez sur **Ajouter**.
  b. Lorsque vous y êtes invité, fournissez les informations requises.
- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :
  a. Dans l'onglet **Termes et conditions**, cliquez sur **Ajouter**.
  b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard des termes et conditions que vous souhaitez ajouter.
  c. Cliquez sur **Ajouter**.

Élaborer un document de termes et conditions dans un contrat

Après avoir ajouté un ou plusieurs enregistrements de termes et conditions à un contrat, vous pouvez créer un document de termes et conditions dans le contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements des termes et conditions sont ajoutés dans la séquence spécifiée dans le champ **Ordre**.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Vérifiez qu'un ou plusieurs enregistrements des termes et conditions sont ajoutés à l'onglet **Termes et conditions**.
4. Dans l'onglet **Termes et conditions**, élaborez les termes et conditions du contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, cliquez sur le lien connexe **Élaborer les termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, cliquez sur **Élaborer les termes et conditions**.

Traduction automatique

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

Tous les enregistrements de la liste Termes et conditions sont ajoutés aux termes et conditions du contrat.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une carte d'évaluation de contrat

Vous pouvez créer des cartes d'évaluation pour suivre les frais de contrat. Les cartes d'évaluation aident à enregistrer et à répartir les coûts.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des coûts pour utiliser des cartes d'évaluation.
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une carte d'évaluation de contrat fournit des informations détaillées sur les prix d'un contrat et vous permet de générer automatiquement des lignes de dépenses récurrentes. Il peut y avoir plusieurs cartes d'évaluation pour un même contrat.

Prenons le cas suivant : une entreprise a un contrat avec une société tierce, qui supervise les opérations techniques dans les centres de données de l'entreprise. Les coûts du contrat d'utilisation d'un modèle de serveur spécifique dans le centre de données de New York sont différents de l'utilisation du même modèle de serveur dans le centre de données de Madrid. Ainsi, deux cartes d'évaluation permettent de détailler ces coûts séparément.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe des **Cartes d'évaluation de contrat**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les détails du formulaire Carte d'évaluation de contrat.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Carte d'évaluation de contrat.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Répartition des dépenses

Utiliser les services aux entreprises avec les dépenses

Formulaire Carte d'évaluation de contrat

Le formulaire Carte d'évaluation de contrat vous permet de générer automatiquement des lignes de dépense pour les dépenses récurrentes en fournissant des informations détaillées sur les tarifs d'un contrat. Il peut y avoir plusieurs cartes d'évaluation pour un même contrat.

Champ	Description
Numéro	Numéro de la carte d'évaluation de contrat.
Contrat	Numéro du contrat interne.
Type de résumé	Type de carte d'évaluation de contrat. La catégorisation des cartes d'évaluation peut être utile pour la génération de rapports. Sélectionnez **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**.
Nom	Nom descriptif de la carte d'évaluation de contrat.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Actif	Option qui indique si la grille tarifaire est disponible pour utilisation.
Description courte	Brève description de la carte d'évaluation de contrat.
Date de début	Date à laquelle la carte d'évaluation de contrat devient active. Les lignes de dépenses sont générées pour les coûts engagés à partir de la date spécifiée. Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être antérieure à la date de début du contrat.
Date de fin	Date à laquelle la carte d'évaluation de contrat devient inactive. Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être postérieure à la date de fin du contrat. Si aucune valeur n'est spécifiée, la date est automatiquement fixée à la date de fin du contrat, à condition que le contrat ait une date de fin. Aucune ligne de dépenses n'est générée pour les coûts engagés après la date de fin.
Intervalle	Le délai entre les facturations de la carte d'évaluation. Par exemple, **Mensuel**, **Trimestriel** ou **Annuel**.
Centre de coûts	Le centre de coûts financièrement responsable de la carte d'évaluation.
Dernier traitement	La date de facturation la plus récente de la carte d'évaluation.
Traitement suivant	La date de la prochaine facturation de la carte d'évaluation.
Description	Informations détaillées sur la carte d'évaluation.
Taxe sur la vente	Option qui permet d'indiquer s'il faut appliquer ou non la taxe sur la vente au coût total.
Taux d'imposition	Le taux d'imposition effectif à appliquer au coût total. Ce taux d'imposition correspond habituellement au taux d'imposition moyen facturé.
Coût de distribution	Méthode de distribution du montant indiqué dans le champ **Coût de base** et de génération de lignes de dépenses.
Valeur	Le type de valeur à utiliser lorsque **Allouer et répartir le coût en fonction de la valeur** est sélectionné dans le champ **Coût de distribution**.
Coût de base	Montant qui doit être payé avant impôts.
Coût fiscal	Coût total de la taxe.
Coût total	Coût final de la carte d'évaluation après application des ajustements, tels que les taxes.

Traduction automatique

Créer une nouvelle ligne de dépense

En règle générale, les lignes de dépense sont générées automatiquement en fonction des actifs ou des utilisateurs, mais vous pouvez créer une nouvelle ligne de dépense manuellement si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

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

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe **Lignes de dépense** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise), cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Table de ligne de dépense

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la ligne de dépense.
Date	Date de création de la ligne de dépense.
Grille tarifaire	Numéro d'identification de la carte d'évaluation à laquelle la ligne de dépense est associée.
Type de taux	Type de taux pris en compte lors de la génération des lignes de dépense. Ce champ est en lecture seule.
ID source	Numéro d'identification de l'élément associé à la ligne de dépense. Si ce champ est renseigné, les informations correspondantes sont automatiquement ajoutées aux champs **Source** de ce formulaire.
Montant	Valeur monétaire de l'élément spécifié dans le champ **ID Source**. Saisissez une valeur négative pour indiquer un crédit.
Date de traitement	Date à laquelle la ligne de dépense est traitée.
Hérité	Case à cocher qui indique si la ligne de dépense se trouve sur une autre ligne de dépense.
État	État actuel de la ligne de dépense : **En attente** ou **Traitée**.
Type de résumé	Catégorie de la ligne de dépense : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des lignes de dépense peut être utile pour la génération de rapports.
Description courte	Brève description de la ligne de dépense.
Actif	Numéro d'identification de l'actif associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Actif immobilisé	Actif immobilisé qui contient l'actif présente dans cette ligne de dépense. Un actif immobilisé est un conteneur qui détient une ou plusieurs actifs individuels, notamment des actifs matériels ou logiciels. Le système renseigne automatiquement ce champ avec l'actif immobilisé approprié si l'**actif** concerné est contenu dans cet actif immobilisé.
Contrat	Numéro d'identification (pas le numéro du contrat) du contrat associé à l'**actif**, le cas échéant.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Utilisateur	Nom de l'utilisateur associé à l'**actif**, le cas échéant.
ID d'élément de configuration	Nom de l'élément de configuration associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Tâche	Numéro d'identification de la tâche associée à la ligne de dépense, le cas échéant.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'élément identifié dans **ID Source**, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Soumettre** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Génération des lignes de dépense en fonction des actifs ou des utilisateurs

Une ligne de dépense est un montant de dépense à un moment donné et l'enregistrement qui a induit ou généré la dépense. Vous pouvez générer des lignes de dépense en fonction des actifs ou des utilisateurs affectés au contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La génération de lignes de dépense est une procédure en trois étapes.

Procédure

Ajouter un utilisateur ou un actif à un contrat

Vous pouvez ajouter un utilisateur ou un actif à un contrat pour générer des lignes de dépense.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, financial_mgmt_user (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des actifs ou des utilisateurs au contrat.

Traduction automatique

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

- Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
  a. Dans la liste connexe des **Actifs couverts** ou des **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
  b. Spécifiez un **Actif** ou un **Utilisateur**.
  c. Spécifiez une **Date d'ajout**.
  d. Cliquez sur **Envoyer**.
  e. (Facultatif) Répétez les étapes précédentes pour ajouter d'autres actifs ou utilisateurs au contrat.
- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :

  Remarque :
  Vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateurs à un contrat dans l'espace de travail des actifs d'entreprise.

  a. Dans l'onglet **Actifs couverts** ou **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
  b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard de chaque actif ou utilisateur que vous souhaitez ajouter au contrat.
  c. Cliquez sur **Ajouter**.

Créer une carte d'évaluation et affectez un utilisateur ou un actif

Vous pouvez affecter un utilisateur ou un actif lorsque vous créez une carte d'évaluation. Vous pouvez affecter uniquement l'actif ou l'utilisateur qui est affecté au contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat avec un actif ou un utilisateur affecté.
3. Dans la liste connexe des **Cartes d'évaluation de contrat**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Spécifiez une **Date de début**.
   Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être antérieure à la date de début du contrat.
5. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans la liste connexe des **Actifs couverts** ou des **Utilisateurs de carte d'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**.
7. Sélectionnez l'**Actif** ou l'**Utilisateur** qui est affecté au contrat.
   Seuls les actifs et les utilisateurs associés au contrat parent sont répertoriés.
8. Spécifiez une **Date d'ajout**.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer la génération de dépenses de carte d'évaluation

Une fois que les actifs ou les utilisateurs sont ajoutés à la carte d'évaluation, vous pouvez utiliser le champ **Coût de distribution** dans la section Financière du contrat pour générer des dépenses de carte d'évaluation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Procédure

1. Accédez à la **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
2. Sélectionnez le contrat pour générer des dépenses.
3. Dans la liste connexe de la **Carte d'évaluation de contrat**, sélectionnez une carte d'évaluation.
4. Dans **Coût de distribution**, sélectionnez l'une des options suivantes pour répartir le montant indiqué dans le **Coût de base**.

Option	Description
Répartir les lignes de dépense uniformément entre les actifs	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût par actif**. Par exemple, pour un **Coût de base** de 100 $ et deux actifs, deux lignes de dépense de 50 $ sont créées.
Répartir les lignes de dépense entre les actifs en fonction de la valeur de l'actif	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût en fonction de la valeur :**. Le champ **Valeur** s'affiche avec les options **Coût** et **Coût résiduel**. Le coût est dérivé du champ **Coût** ou **Coût Résiduel** de l'enregistrement d'actif. Si la carte d'évaluation comporte plusieurs actifs, le coût ou le coût résiduel est réparti en fonction de la valeur des actifs. Par exemple, si vous sélectionnez l'option **Coût** avec un **Coût de base** de 100,00 $, un actif d'une valeur de 70 $ et un actif d'une valeur de 30 $, deux lignes de dépense sont créées, une pour 70 $ et une pour 30 $.
Répartir les lignes de dépense uniformément entre les utilisateurs	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût par utilisateur**. Par exemple, pour un **Coût de base** de 100 $ et deux utilisateurs sur un contrat, deux lignes de dépense de 50 $ sont créées.
Allouer le coût au contrat au lieu des actifs individuels	Sélectionnez **Allouer le coût au contrat**.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les lignes de dépense sont automatiquement générées par une tâche planifiée pour les coûts engagés entre la **Date de début** et la **Date de fin** de la carte d'évaluation. La tâche planifiée, `Process FM Costs`, s'exécute une fois par jour sur la table Contrat [ast_contract]. Les lignes de dépenses ne sont générées qu'à partir de contrats à l'état **Actif** ou **Expiré**. Vous pouvez générer des lignes de dépense pour les contrats expirés afin de suivre les dépenses précédentes.

Traduction automatique

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

Information associée

Cycle de vie du contrat

Afficher les lignes de dépense de contrat

Utilisez la liste connexe ou l'onglet **Lignes de dépenses** pour afficher et contrôler toutes les dépenses enregistrées pour un contrat donné.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, financial_mgmt_user (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Sélectionnez la liste connexe **Lignes de dépense** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).
4. Sélectionnez un enregistrement de ligne de dépense à afficher.
   Les informations telles que les détails de la ligne de dépense, le coût total du contrat et la valeur actuelle du contrat sont énumérées.

Surveiller un contrat

Vous pouvez surveiller les contrats en consultant l'historique du contrat et en créant des rapports de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si des modifications sont apportées à une date de début, une date de fin ou aux termes et conditions du contrat, une copie du contrat est automatiquement enregistrée et placée dans l'historique du contrat. Cette sauvegarde est utile pour suivre les modifications apportées à un contrat et conserver une piste d'audit. Configurez la liste connexe **Historique de contrat** de manière à inclure des colonnes pour la création et la mise à jour afin de savoir facilement qui est à l'origine de la modification du contrat.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Affichez la liste connexe **Historique de contrat** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise) et procédez de l'une des façons suivantes.
   - Si des versions antérieures du contrat existent, cliquez sur une date dans la colonne **Début de contrat** pour en afficher une version.
   - Si aucune version antérieure du contrat n'existe, modifiez la **Date de début** ou la **Date de fin** du contrat. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**. Dans la liste connexe **Historique de contrat**, cliquez sur une date dans la colonne **Début du contrat** pour afficher la version antérieure.

Exécuter un rapport de contrat

Plusieurs rapports de contrat sont disponibles pour aider à suivre et à gérer les contrats.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez l'un des rapports suivants à exécuter.

Rapports de contrat

Rapport	Description
Contrats actifs par coût unitaire	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût unitaire moyen.
Contrats actifs par coût de cycle de vie	Tous les contrats actifs ayant une carte d'évaluation associée, regroupés par ordre croissant selon le coût total. Le coût total est mesuré du début du contrat jusqu'à la date d'exécution du rapport.
Contrats actifs par coût mensuel	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût mensuel.
Contrats actifs par fournisseur	Tous les contrats actifs triés par fournisseur, par ordre alphabétique.
Contrats actifs par coût annuel	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût annuel.
Tous les contrats par État	Contrats regroupés par état, tel que **Brouillon**, **Actif** ou **Expiré**, sous forme d'histogramme
Contrats d'actifs par type	Tous les contrats actifs pour les actifs regroupés par type, sous forme de graphique à secteurs.

Traduction automatique

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

Rapport	Description
Liste de contrats d'actifs	Tous les contrats actifs pour les actifs par numéro de contrat.
Dépenses de contrat par type	Total des dépenses de contrat par type, comme le bail, la maintenance ou la garantie, sous forme d'histogramme.
Dépenses de contrat par fournisseur	Coûts totaux de tous les contrats associés à un fournisseur spécifique, sous forme d'histogramme.
Rapport de pipeline de contrat	Tous les contrats avec l'état **Brouillon**, **Actif** ou **Expiré** et un sous-état **Revue en attente** ou **Revue en cours**, sous forme d'histogramme.
Contrats arrivant à échéance	Tous les contrats arrivant à échéance dans les 90 prochains jours.

Définitions des vérifications de conditions

Les définitions des vérifications de conditions vous permettent de définir des conditions logiques qui indiquent quand modifier une valeur de champ dans un enregistrement.

Une tâche planifiée, appelée *`Contract Compliance Checks`* dans **Planificateur système** > **Travaux planifiés**, évalue quotidiennement ces définitions de vérification de condition en exécutant le vérificateur de condition. Lorsque ce travail est exécuté, le script Include ConditionChecks est déclenché et exécute les définitions des vérifications de conditions. Ce vérificateur de condition vous permet de vérifier les dates de début et de fin des contrats et d'en définir les niveaux d'échéance.

Par exemple, un contrat présente une date de début au 1er mars. Lorsque le vérificateur de condition s'exécute le 1er mars, il vérifie que le **Sous-état** du contrat est **Approuvé** et définit son **État** sur **Actif** en fonction du champ **Date de début**.

Le vérificateur de condition journalier fixe le niveau d'échéance approprié des contrats actifs en fonction de la **Date de fin** du contrat. Le niveau d'échéance peut être consulté dans la liste des contrats. Connaître le niveau d'échéance peut aider les gestionnaires des contrats à renouveler ou à prolonger un contrat avant qu'il n'expire.

Définir une vérification de condition

Vous pouvez définir une vérification de condition pour modifier des valeurs dans un contrat quand la tâche planifiée *`Contract Compliance Checks`* s'exécute chaque nuit.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contrat** > **Administration** > **Définitions des vérifications de conditions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

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

Champs de définition de vérification de condition

Champ	Description
Table	Table à laquelle la condition s'applique. Pour une définition de vérification de contrat, sélectionnez **Contrat [ast.contract]**.
Catégorie	Catégorie de la vérification de condition. Sélectionnez **Contrat** ou **Aucun**. La catégorie est utilisée pour organiser les informations et les rapports.
Champ de condition	Champ à mettre à jour, généralement **Niveau d'échéance** ou **État**.
Nom d'événement	Nom de l'événement à déclencher lorsque cette condition modifie la valeur du champ. Créez un nom à l'aide de cette syntaxe : <table_name>.<condition_field>, par exemple, contract.validation.
Ordre	Ordre dans lequel les conditions sont évaluées.

4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe des **Conditions** s'affiche.
5. Dans la liste connexe des **Conditions**, cliquez sur **Nouveau**.
6. Complétez le formulaire.

Champs de condition

Champ	Description
Nom	La valeur que prend le champ, si les conditions d'échéance sont remplies.
Vérification de conditions	La vérification de condition associée.
Table	La table associée à la vérification de condition.
Nom d'événement	Le nom de l'événement déclenché par cette condition.
Condition d'échéance	La condition qui doit être vraie pour le champ **Vérification de condition** à définir sur cette valeur (le **Nom**). Ajoutez autant de conditions que nécessaire.
État conforme	Champ système. Ne pas utiliser.
Ordre	Ordre dans lequel les conditions sont évaluées. La première condition qui correspond, lorsque la condition d'échéance est vraie, est utilisée et aucune autre n'est vérifiée.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire de vérification des conditions rouvre avec la nouvelle condition figurant dans la liste connexe.
8. **Facultatif :** Vous pouvez continuer à ajouter des conditions au besoin en suivant les étapes ci-dessus.

Séparation de domaine et Gestion des contrats

Gestion des contrats ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

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

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Procurement

Les gestionnaires de Procurement peuvent utiliser l'application ServiceNow® Procurement pour créer des bons de commande et obtenir des articles pour répondre aux demandes de Catalogue de services.

Procurement offre la possibilité d'exécuter les fonctions suivantes.

- Suivre les demandes de catalogue de services
- Créer et gérer les bons de commande
- Créer et gérer les ordres de transfert
- Recevoir des actifs

Rôles de l'application Procurement

L'application Procurement utilise les rôles suivants.

Rôle	Contient des rôles	Description
procurement_admin	procurement_user	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les jauges dans le module de vue d'ensemble de Procurement.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut afficher et actualiser les jauges dans le module de vue d'ensemble de Procurement.

Traduction automatique

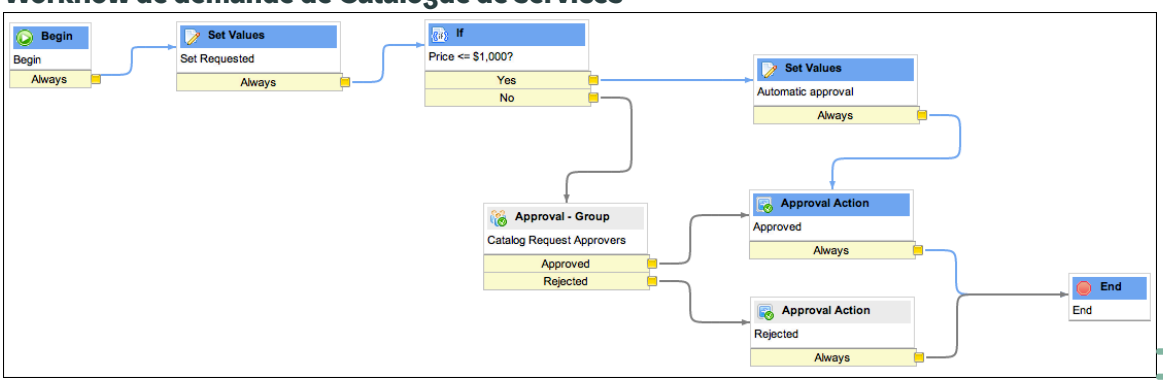
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Workflow de l'application Procurement

L'application Procurement utilise les workflows suivants.

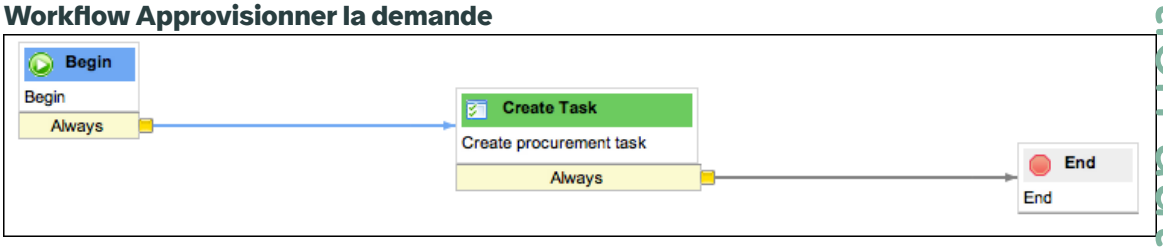
- Dans le workflow de demande de Catalogue de services, les éléments commandés à partir du catalogue de services qui coûtent plus de mille dollars nécessitent une approbation.

Workflow de demande de Catalogue de services



- Dans le workflow Approvisionner la demande, des tâches du catalogue sont créées afin qu'un gestionnaire de Procurement puisse approvisionner l'élément en créant un ordre de transfert ou un bon de commande.

Workflow Approvisionner la demande



Ces workflows sont fournis dans le système de base. Vous pouvez modifier ces workflows dans l'éditeur de workflow graphique ou créer un workflow pour mieux répondre aux besoins d'acquisition de votre entreprise.

Information associée

Workflows

Utiliser le module de vue d'ensemble

Utilisez les jauges de la page d'accueil de la vue d'ensemble de Procurement pour vous aider à suivre et à gérer les demandes, les bons de commande et d'autres aspects importants du processus de Procurement.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments dans les jauges pour obtenir plus d'informations.

Example

Par exemple, cliquez sur un numéro de demande pour afficher l'enregistrement de la demande.

Traduction automatique

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

Activer Procurement

Vous pouvez activer le module d'extension Procurement qui fournit des fonctionnalités d'acquisition de base.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin, procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Procurement (com.snc.procurement) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Composants installés avec Procurement

Plusieurs types de composants sont installés avec Procurement.

Les données de démonstration sont disponibles avec Procurement. Les données de démonstration fournissent des exemples de demandes, de bons de commande, d'éléments de ligne de commande et de bordereaux de réception.

Règles métier installées avec Procurement

Le module d'extension de Procurement ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Ajuster la quantité restante	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Calcule la quantité restante d'éléments commandés sur une ligne de commande en soustrayant le montant reçu du montant commandé.
La demande peut-elle être approvisionnée	Demande [sc_request]	Vérifie si une demande peut être approvisionnée.
Annuler les commandes de Procurement	Demande [sc_request]	Annule tous les bons de commande non reçus et les lignes de commande de transfert non expédiées associées aux éléments de la demande si l'état de la demande bascule sur **Fermé annulé**.
Vérifier si l'élément req est approvisionné	Élément demandé [sc_req_item]	Définit le champ **Approvisionné** de la demande parente sur **true** si tous les éléments demandés ont été approvisionnés.

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
Vérifier si la demande est approvisionnée	Élément demandé [sc_req_item]	Vérifie si la demande associée à un élément demandé peut être approvisionnée (par le biais d'un ordre de transfert ou en créant un bon de commande auprès d'un fournisseur).
Créer des actifs	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Si l'élément de la ligne du bon de commande est disponible, crée les actifs d'une ligne de bordereau de réception lorsque les actifs de la ligne de bordereau sont reçues.
Gérer les états de déploiement et la suppression des actifs	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Gère les éléments de la ligne de bon de commande s'ils sont annulés ou reçus. Si une ligne de bon de commande est annulée, cette règle métier supprime tous les actifs pré-créés. Cette règle métier vérifie également l'état des autres lignes qui partagent le même bon de commande et, si nécessaire, met à jour l'état du bon de commande. Par exemple, lorsque la dernière ligne de bon de commande est reçue, l'état du bon de commande bascule sur **Reçu**.
Rediriger la ligne TOL vers un OT-Procurement existant	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Associe une ligne d'ordre de transfert à un ordre de transfert existant si l'ordre de transfert est à l'étape de **Brouillon** et que ses valeurs **Entrepôt de départ** et **Entrepôt de destination** sont les mêmes que celles de la ligne de l'ordre de transfert.
Modifications des coûts d'expédition	Bon de commande [proc_po]	Recalcule le coût total du bon de commande si le coût d'expédition change.
Changement d'état	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Marque l'élément demandé comme **Reçu** si l'état de la ligne d'ordre de transfert associée bascule sur **Reçu**.
Changement d'état	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Définit le moment où l'élément de la ligne de bon de commande est commandé et met à jour l'élément demandé d'origine lorsque l'élément de la ligne de bon de commande est reçu.
Changement d'état du bon de commande	Bon de commande [proc_po]	Change l'état de l'élément de la ligne de bon de commande lorsque l'état du bon de commande associé change.
Coût total	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Calcule le coût total de la commande en fonction du coût des éléments individuels et de la quantité commandée. Lorsque vous recevez un élément de ligne de bon de commande, cette règle métier prend également les mesures suivantes. • Elle renseigne le champ **Prix catalogue** avec la valeur du champ **Coût** sauf si vous saisissez une valeur différente. • Calcule la valeur du champ **Prix catalogue total** en multipliant le **Prix catalogue** par la valeur du champ **Quantité commandée**.

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour la date de livraison prévue pour le bon de commande	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Fixe la **Date de livraison prévue** des bons de commande à la **Date de livraison prévue** de la dernière ligne de bon de commande.
Mettre à jour la date de livraison prévue pour les lignes de bon de commande	Bon de commande [proc_po]	Fixe la **Date de livraison prévue** des lignes de bon de commande associées à la **Date de livraison prévue** du bon de commande si au moins une des conditions suivantes est vraie. • La ligne de bon de commande n'a pas de date de livraison prévue. • La date de livraison prévue de la ligne de bon de commande est postérieure à la date de livraison prévue du bon de commande. • La date de livraison prévue de la ligne de bon de commande est la même que la date de livraison précédente du bon de commande.
Mettre à jour la date de commande	Bon de commande [proc_po]	Renseigne le champ **Date de commande** avec les date et heure auxquelles l'état du bon de commande est défini sur **Commandé**.
Mettre à jour le bon de commande	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Met à jour le bon de commande si le coût d'un élément de ligne de bon de commande change.
Mettre à jour la ligne de bon de commande	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Met à jour le champ **Quantité reçue** sur l'élément de la ligne de bon de commande associée lorsqu'un élément de bordereau de réception est reçu.
Mettre à jour le CI de l'élément de demande	Matériel [alm_hardware]	Définit le champ **Élément de configuration** de la tâche du catalogue et l'élément demandé sur le CI matériel connexe au cours du processus de Procurement.

Information associée

Règles métier

Scripts clients installés avec Procurement

Le module d'extension de Procurement ajoute les scripts clients suivants.

Script client	Table	Description
Masquer l'élément de demande si la demande	Tâche du catalogue [sc_task]	Affiche l'**Élément de demande** de la tâche et la valeur **Demandé pour** de l'élément de demande si la tâche est associée à un élément demandé et non directement à une demande. Dans le cas contraire, si la tâche est associée à une demande, le script client affiche la **Demande** et la valeur **Demandée pour** de la demande.

Traduction automatique

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

Script client	Table	Description
n'est pas vide		
Ligne de bon de commande obligatoire	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Rend obligatoire le champ **Ligne de bon de commande** sur le formulaire de ligne de bordereau de réception si le bordereau de réception associé possède un bon de commande répertorié.

Information associée

Scripts clients

Script include installé avec Procurement

Le module d'extension de Procurement ajoute le script include suivant.

Script include	Description
ProcurementUtils	Fournit des utilitaires pour Procurement.

Tables installées avec Procurement

Le module d'extension de Procurement ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Bon de commande [proc_po]	Stocke les informations relatives aux éléments commandés, le coût des éléments commandés et les utilisateurs qui en ont besoin pour les commandes passées auprès d'un fournisseur. **Remarque :** les rôles asset, procurement_user, inventory_admin ou contract_manager ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Hardware Asset Management Professional (com.sn_hamp) pour les rôles contract_manager et inventory_admin.
Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Stocke les informations relatives aux éléments et à la quantité commandée sur les bons de commande. **Remarque :** les rôles asset, procurement_user, inventory_admin ou contract_manager ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Hardware Asset Management Professional (com.sn_hamp) pour les rôles contract_manager et inventory_admin.
Bordereau de réception [proc_rec_slip]	Stocke les informations de réception des éléments commandés par le biais d'un bon de commande. Peut renvoyer vers plusieurs lignes de bordereau de réception.
Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Stocke les informations de réception des éléments commandés sur une ligne de bon de commande spécifique, tels que les éléments commandés, la quantité commandée et l'auteur de la commande.

Traduction automatique

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

Rôles d'utilisateur installés avec Procurement

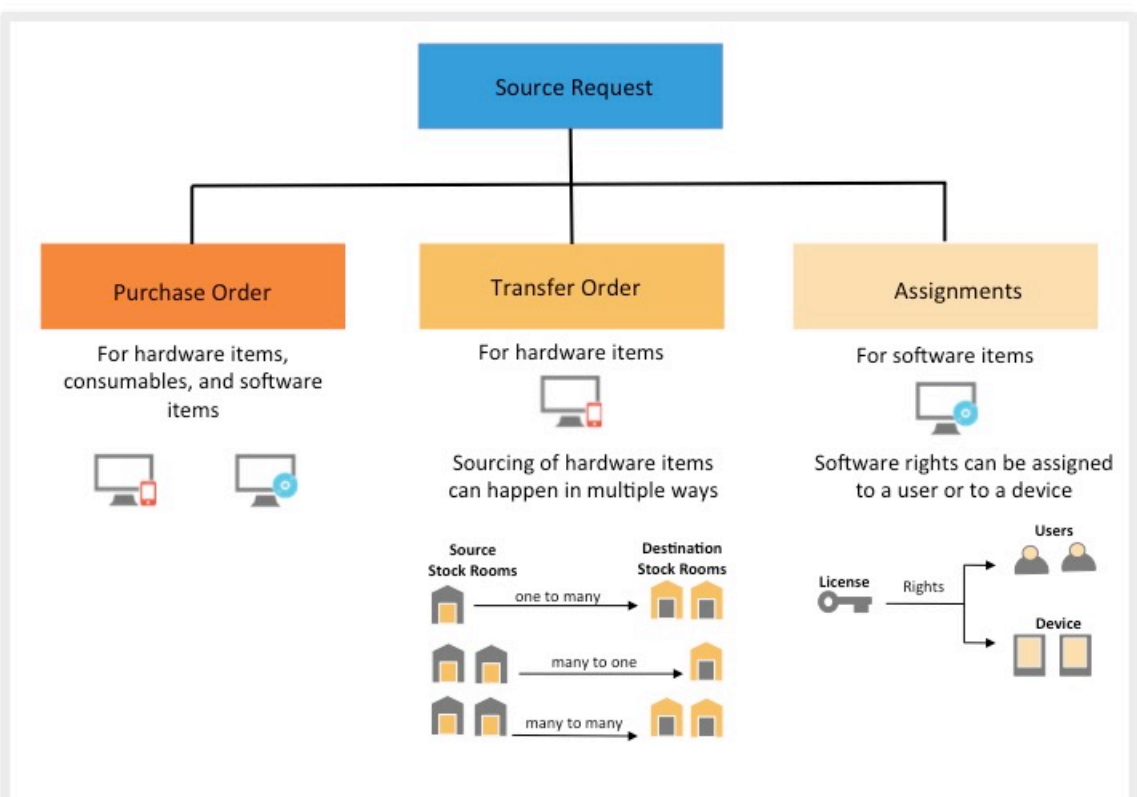
Le module d'extension de Procurement ajoute les rôles d'utilisateur suivants.

Rôle	Contient des rôles	Description
procurement_admin	procurement_user	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les jauges dans le module de vue d'ensemble de Procurement.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut afficher et actualiser les jauges dans le module de vue d'ensemble de Procurement.

Éléments d'approvisionnement dans une demande de Catalogue de services

Une demande de Catalogue de services peut contenir plusieurs éléments qui doivent être approvisionnés.

Méthodes d'approvisionnement des éléments demandés



Traduction automatique

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

Remarque :
seuls les éléments avec un modèle affecté peuvent être approvisionnés. Vous ne pouvez pas approvisionner des lots.

Approvisionnement des éléments demandés auprès des entrepôts locaux

Vous pouvez utiliser les ressources disponibles dans l'entrepôt local du demandeur pour répondre à une demande de Catalogue de services. Les actifs en stock sont réservés et une tâche d'exécution est créée pour approvisionner et répondre à la demande.

Approvisionnement des éléments demandés auprès d'autres entrepôts

Lorsque les éléments demandés ne sont pas en stock, vous pouvez créer un bon de commande afin de faire livrer les éléments d'autres entrepôts vers votre entrepôt local. Vous pouvez demander plusieurs éléments dans un bon de commande.

Après avoir créé un bon de commande, vous pouvez créer des actifs matériels et les réserver au demandeur avant ou après avoir reçu les éléments demandés. Vous ne pouvez pas créer ou affecter de licences de logiciels au demandeur avant d'avoir reçu ces licences de logiciels.

Approvisionnement des éléments matériels demandés

Pour approvisionner les éléments matériels demandés, vous devez créer un ordre de transfert. Vous pouvez transférer des actifs matériels d'un entrepôt source vers plusieurs entrepôts de destination.

Si un entrepôt source ne dispose pas de suffisamment d'éléments en stock, vous pouvez spécifier plusieurs entrepôts sources dans l'ordre de transfert pour permettre le transfert des éléments matériels vers les entrepôts de destination.

Approvisionnement des licences de logiciels demandées

Pour approvisionner une licence de logiciel demandée, vous devez affecter les droits de la licence de logiciel à un utilisateur ou un appareil pour qu'il soit autorisé à utiliser le logiciel.

Information associée

- Gérer les ordres de transfert
- Suivre une demande du catalogue de services
- Modèles
- Modèles groupés

Créer un bon de commande à partir d'une demande

Vous pouvez créer un bon de commande directement à partir d'une demande. Cela permet aux gestionnaires de Procurement d'obtenir des éléments et de répondre aux demandes depuis Catalogue de services. Vous pouvez créer plusieurs bons de commande à partir d'une demande.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Sélectionnez le **numéro** d'une demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée.

Traduction automatique

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

Regardez dans les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.

3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez un numéro des éléments de demande sources.
4. Sélectionnez **Demande source**.
   L'écran Approvisionner la demande s'affiche avec une liste de tous les éléments demandés.
5. Sélectionnez **Bon de commande** dans la section des éléments demandés.
6. Dans la liste **Fournisseur**, sélectionnez le fournisseur qui doit livrer l'élément ou les éléments demandés.
7. Dans le champ **Épuisé**, vérifiez si la valeur est définie sur **false**.
   Si le fournisseur n'a pas de stock, la valeur du champ est définie sur **true**.
8. Dans le champ **Quantité**, spécifiez la quantité que vous souhaitez commander.
9. Dans la liste **Entrepôt de destination**, sélectionnez la destination vers laquelle l'élément ou les éléments demandés doivent être livrés.
10. **Facultatif :** Cochez la case **Consolider les bons de commande** pour associer les éléments énumérés aux bons de commande existants.

    (Optional) Lorsque vous cochez la case Consolider les bons de commande, tous les éléments provenant du même fournisseur sur une même demande sont placés sur le même bon de commande. Lorsque vous sélectionnez un fournisseur, le système recherche automatiquement les bons de commande qui ont été créés pour la même demande, qui ont le même **Fournisseur** sélectionné et qui ont l'état **Demandé**. Si le système trouve une correspondance, tous les éléments sont placés sur le même bon de commande et peuvent être commandés ensemble. En l'absence de correspondance, un nouveau bon de commande est créé.

    Par exemple, si vous achetez 25 téléphones chez Apple et qu'un bon de commande ouvert existe déjà pour Apple, les 25 téléphones sont ajoutés au bon de commande ouvert. Si aucun bon de commande n'est ouvert pour les fournisseurs sélectionnés, de nouveaux bons de commande sont créés. Les éléments commandés auprès du même fournisseur sont regroupés. Les éléments différents s'affichent sur des lignes séparées sur le bon de commande.
11. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Le bon de commande est créé.
- Sur la demande, la case **Approvisionné** est cochée.

Créer un ordre de transfert à partir d'une demande

Vous pouvez créer un ordre de transfert directement à partir d'une demande d'approvisionnement d'éléments matériels et de consommables depuis les entrepôts.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Affichez les demandes Procurement.
2. Sélectionnez une demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée.
   Vérifiez les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.

Traduction automatique

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

3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez une tâche d'approvisionnement.
4. Sélectionnez **Demande source**.
   La page Demande source ou Approvisionnement s'affiche avec une liste de tous les éléments demandés.
5. Créez un ordre de transfert.
6. **Facultatif :** Sur la page Approvisionnement de l'espace de travail des actifs matériels, cochez la case **Source via le canal de distribution** pour approvisionner les actifs à partir des canaux de distribution entrants qui prennent en charge les entrepôts de destination.

   Remarque :
   La case à cocher **Source via le canal de distribution** qui vous permet de vous approvisionner via un canal de distribution pour les ordres de transfert s'affiche uniquement dans l'espace de travail des actifs matériels. Votre préférence de cocher ou décocher cette case est enregistrée et s'affiche lorsque vous ouvrez à nouveau la page Approvisionnement.

   Vous pouvez associer l'emplacement du demandeur en tant qu'emplacement de service à plusieurs entrepôts pour une meilleure couverture des emplacements. En outre, ces entrepôts peuvent être associés à plusieurs entrepôts ou canaux de distribution entrants pour un transfert optimisé des actifs entre les entrepôts. Les canaux de distribution vous permettent d'approvisionner les actifs à partir des entrepôts de votre choix pour l'approvisionnement en fonction du classement que vous fournissez aux entrepôts.

   Pour plus d'informations, consultez Associate a stockroom with service locations et Link stockrooms into a distribution channel .
7. Dans la liste **Entrepôt source**, sélectionnez un entrepôt d'où l'élément matériel est approvisionné.

   Remarque :
   Dans l'espace de travail des actifs matériels, la liste Entrepôt source affiche uniquement les canaux de distribution entrants des entrepôts qui prennent en charge l'emplacement du demandeur dans les conditions suivantes :

   a. Lorsque vous avez sélectionné l'option **Source via le canal de distribution**.
   b. Lorsque les canaux de distribution entrants sont ajoutés aux entrepôts qui prennent en charge l'emplacement du demandeur.
8. Dans le champ **Quantité de transfert**, spécifiez la quantité que vous souhaitez transférer.
   La colonne **En stock** affiche le stock total disponible dans l'entrepôt source sélectionné.
9. Dans la liste **Entrepôt de destination**, sélectionnez la destination vers laquelle l'élément ou les éléments demandés doivent être livrés.

   Remarque :
   Dans l'espace de travail des actifs matériels, la liste Entrepôt de destination affiche uniquement l'entrepôt qui prend en charge l'emplacement du demandeur dans les conditions suivantes :

   a. Lorsque vous avez sélectionné l'option **Source via le canal de distribution**.
   b. Lorsque l'emplacement du demandeur est ajouté comme emplacement de service d'un ou de plusieurs entrepôts.
10. Sélectionnez **Envoyer**.
    Un ordre de transfert est créé pour déplacer le ou les éléments de l'**entrepôt source** vers l'**entrepôt de destination**. Lorsque vous affichez la demande, la case **Approvisionné** est cochée.

Traduction automatique

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

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Faire des demandes d'approvisionnement aux entrepôts locaux

Gagnez en visibilité sur les entrepôts locaux au moment des demandes d'approvisionnement.

Avant de commencer

Vous pouvez approvisionner une demande en utilisant les actifs de l'entrepôt local du demandeur. Si le stock est disponible dans l'entrepôt local, l'actif est réservé et suit la tâche d'exécution pour approvisionner la demande. Si l'emplacement du demandeur est desservi par un autre entrepôt dans le cadre des emplacements de service, l'actif peut également être approvisionné par cet entrepôt. Si le stock dans l'entrepôt local n'est pas disponible, vous pouvez obtenir les actifs transférés à partir d'autres entrepôts ou créer un bon de commande.

L'application Concepteur de flux est utilisée pour créer un flux secondaire de stock d'actifs locaux qui vous fera passer par le processus d'utilisation des actifs de votre entrepôt local pour approvisionner votre demande. Les détails de l'actif sont automatiquement mis à jour au fil des étapes du flux secondaire. Vous pouvez ouvrir le flux secondaire Stock d'actifs locaux pour afficher l'état de ses étapes.

Remarque :
Utilisez les tables de décision pour personnaliser le flux secondaire Stock d'actifs locaux. Pour en savoir plus, consultez Personnalisation du flux Gestion des actifs matériels .

Rôle requis :

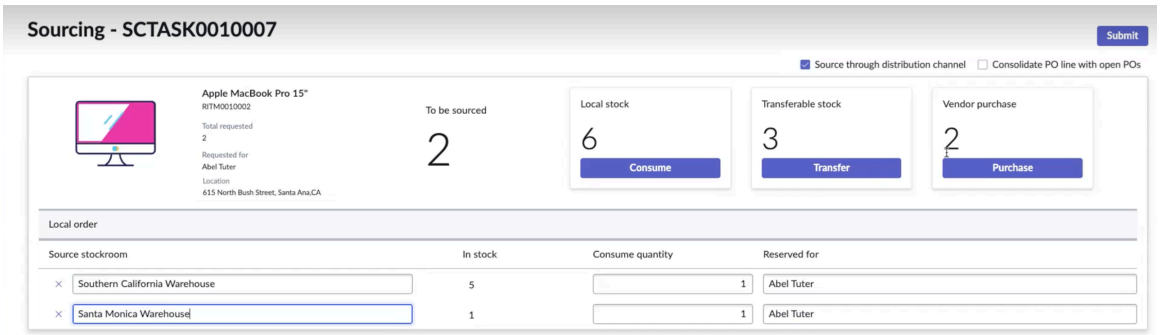
- procurement_user ou procurement_admin
- inventory_user ou inventory_admin

Procédure

1. Connectez-vous avec les informations d'identification du rôle procurement_user ou procurement_admin.
2. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** et sélectionnez **Matériel**.
3. Sélectionnez l'élément matériel que vous souhaitez approvisionner, puis cliquez sur **Commander maintenant**.
   Votre demande est soumise et l'écran du formulaire d'état de la commande s'affiche.
4. Sélectionnez le numéro de la demande.
5. Sur l'écran du formulaire de demande, sélectionnez la liste connexe **Tâches du catalogue** pour afficher la tâche d'approvisionnement associée à la demande.
6. Sélectionnez la tâche d'approvisionnement, puis sélectionnez **Source request** (Demande d'approvisionnement).

Traduction automatique

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



Le formulaire Sourcing (Approvisionnement) affiche les détails suivants sur la demande d'approvisionnement en matériel :

- Total requested (Total demandé) : quantité de matériel demandée.
- Requested for (Demandé pour) : nom de la personne pour laquelle le matériel est demandé.
- Location (Emplacement) : lieu où le matériel doit être déployé.

7. Sélectionnez **Consume** (Utiliser) pour approvisionner le stock disponible à partir de l'entrepôt local et de l'entrepôt qui dessert votre emplacement.
   Si le stock n'est pas disponible dans votre entrepôt local et dans l'entrepôt qui dessert votre emplacement, sélectionnez **Transférer** ou **Acheter** pour approvisionner la demande via un ordre de transfert ou un bon de commande. Si vous créez un ordre de transfert et que vous souhaitez que l'entrepôt local soit inclus dans la liste des entrepôts à choisir, l'administrateur doit activer la propriété glide.asset.procurement.sourcing.local_stock_transfer.
8. Sélectionnez **Entrepôt source** pour sélectionner l'entrepôt à partir duquel vous souhaitez approvisionner les actifs.
   Si votre emplacement est associé à un entrepôt en tant qu'emplacement de service, vous pouvez vous approvisionner auprès de cet entrepôt ainsi qu'auprès de l'entrepôt local. Les options liées aux emplacements de service permettent à un entrepôt de desservir plusieurs emplacements et d'utiliser efficacement le stock local. Pour en savoir plus sur les emplacements de service, consultez Associate a stockroom with service locations .
9. Dans le champ **Consume Quantity** (Utiliser la quantité), spécifiez la quantité d'actifs que vous souhaitez utiliser à partir de l'entrepôt que vous avez sélectionné.
10. Sélectionnez **Réservé pour** afin de spécifier l'utilisateur pour lequel vous souhaitez approvisionner la demande.
11. Pour un approvisionnement à partir de plusieurs entrepôts, répétez les étapes 7 à 9.
12. Sélectionnez **Envoyer**.
    Une tâche d'actif consommable est créée. Les actifs sont sélectionnés dans les entrepôts et réservés pour l'utilisateur que vous avez sélectionné dans la liste **Réservé pour**. L'état de l'actif sélectionné passe à En stock et le sous-état à Réservé.
13. Connectez-vous avec les informations d'identification du rôle inventory_admin ou inventory_user.
14. Sélectionnez la liste connexe **Requested Items** (Éléments demandés), puis sélectionnez l'élément qui vous intéresse.
15. Sélectionnez la liste connexe **Tâches d'actifs**, puis sélectionnez une tâche pour affecter un actif à la tâche d'approvisionnement.
    L'écran du formulaire Tâche d'actif consommable s'affiche dans le module Tâches d'actifs. En fonction du type d'actif (matériel ou consommable) qui est en cours d'approvisionnement, les champs de l'écran du formulaire peuvent varier. Le module Tâches d'actifs répertorie toutes les tâches d'actifs enregistrées.

Traduction automatique

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

16. Apportez les changements nécessaires, puis fermez la tâche.
    - Pour les actifs matériels : les actifs sont automatiquement affectés aux tâches d'approvisionnement, mais vous pouvez modifier un actif en sélectionnant la liste **Actif**. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Fermer la tâche**.
    - Pour les actifs consommables : le modèle de l'actif apparaît sur l'écran du formulaire à la place de l'actif. Sélectionnez **Fermer la tâche** ou **Consume and Close** (Utiliser et fermer). Si vous sélectionnez **Consume and Close** (Utiliser et fermer), l'actif réservé est automatiquement pris en charge et affecté à l'utilisateur. Si vous sélectionnez **Fermer la tâche**, vous devez accéder à l'écran du formulaire Consumable (Consommable) et affecter un actif à l'utilisateur manuellement.

Ajouter une affectation à partir d'une demande

Vous pouvez ajouter des affectations directement à partir d'une demande afin d'acquérir des droits depuis les licences de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Sélectionnez la demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée.
   Vérifiez les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.
3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez un numéro.
4. Sélectionnez **Demande source**.
5. Sélectionnez **Ajouter des affectations** dans la section des éléments logiciels demandés.
6. Dans la liste **Nom de licence**, sélectionnez une licence d'où les droits logiciels doivent provenir.
   La colonne **Droits disponibles** affiche le total des droits disponibles avec la licence sélectionnée.
7. Dans le champ **Droits**, spécifiez les droits que vous souhaitez affecter.
8. Dans la liste **Type**, indiquez si vous affectez les droits à un utilisateur ou à un appareil.
9. Dans la liste **Affecté/Alloué**, sélectionnez l'utilisateur ou l'appareil à qui l'élément demandé doit être affecté.
10. Sélectionnez **Envoyer**.
    Une affectation est créée pour attribuer les droits depuis l'emplacement du **Nom de licence** à l'utilisateur ou l'appareil **Affecté/Alloué**. Lorsque vous affichez la demande, la case **Approvisionné** est cochée.
11. Exécutez le compteur pour vous assurer que vous êtes en conformité.
    Vous êtes invité à exécuter le compteur logiciel si Gestion des actifs logiciels est actif.
12. Sélectionnez **OK**.
    À des fins d'audit, la liste connexe des **Licences affectées** du formulaire de demande fournira les détails de toutes les affectations effectuées dans le cadre de cette demande.

Gestion des bons de commande Procurement pour les actifs

Il est important que les informations sur les bons de commande soient précises pour le suivi, la réception et la génération de rapports dans la plateforme ServiceNow.

L'application Procurement permet aux utilisateurs disposant d'un rôle d'approvisionnement approprié de gérer les informations de bon de commande pour les actifs. Elle fournit

Traduction automatique

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

également un accès direct aux demandes de catalogue de services. Vous pouvez créer des bons de commande et des ordres de transfert directement à partir des demandes.

Avant d'utiliser l'application Procurement, créez des groupes d'affectation pour les tâches du catalogue. Les groupes d'affectation sont des ensembles d'utilisateurs, filtrés par emplacement, qui peuvent effectuer des tâches du catalogue.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Créer un groupe

Suivre une demande du catalogue de services

L'application Procurement vous permet de suivre une demande qui a été commandée à partir du catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un utilisateur passe une commande à partir du catalogue de services, un enregistrement de demande est créé pour suivre la commande. Chaque élément commandé devient un élément demandé, répertorié sur l'enregistrement de la demande. Par exemple, une demande unique pour un ordinateur portable, deux moniteurs et un clavier crée les enregistrements suivants.

Demande REQ0000001 : 4 éléments

- Élément demandé RITM0000001 : 1 ordinateur portable
- Élément demandé RITM0000002 : 2 moniteurs
- Élément demandé RITM0000003 : 1 clavier

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Cliquez sur un **numéro** de demande.
   La liste connexe des **Éléments demandés** affiche les éléments qui ont été commandés. Vous pouvez afficher l'élément demandé, ou afficher les **Bons de commandes**, **Ordres de transfert** et **Affectations** associés sur d'autres listes connexes. Une tâche du catalogue est automatiquement générée pour chaque élément demandé afin d'identifier la source de l'élément, qu'il soit acheté ou transféré depuis un entrepôt.

Annuler une demande du catalogue de services

Vous pouvez annuler une demande du catalogue de services si, par exemple, l'élément n'est plus nécessaire ou si la demande n'a pas été approuvée.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin, procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une demande du catalogue de services est annulée, les actions suivantes se produisent automatiquement.

- Les bons de commande associés qui n'ont pas été reçus sont annulés.
- Toutes les tâches d'acquisition sont annulées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ordres de transfert associés sont annulés, si toutes les lignes de l'ordre de transfert liées à l'ordre de transfert sont également associées à la demande du catalogue de services et qu'elles ont toutes été annulées. Si l'ordre de transfert contient des lignes d'ordre de transfert qui ne sont pas liées à la demande du catalogue de services et que ces lignes n'ont pas été annulées, l'ordre de transfert n'est pas annulé.

Les lignes d'ordre de transfert associées qui sont **En transit** ou **Livrées** ne sont pas annulées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Cliquez sur un **numéro** de demande.
3. Cliquez sur **Annuler la demande**.

Afficher et modifier une tâche de catalogue

Les tâches du catalogue sont utilisées pour se procurer des éléments et répondre aux demandes. Vous pouvez afficher et modifier les tâches du catalogue à partir d'une demande.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si une demande nécessite une approbation, une tâche de catalogue est créée automatiquement lorsque la demande est approuvée. Si une demande n'a pas besoin d'approbation, une tâche de catalogue est créée automatiquement lorsque la demande est créée.

Remarque :
si une demande contient un élément demandé et qu'aucun modèle n'est spécifié pour l'élément, aucune tâche de catalogue n'est créée automatiquement. Si une demande comporte plusieurs éléments demandés et qu'un modèle est spécifié seulement pour certains d'entre eux, les tâches du catalogue sont créées automatiquement, mais uniquement pour les éléments demandés avec modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Demandes** > **Tâches**.
2. Ouvrez une tâche de catalogue.
3. Modifiez les champs au besoin.

Champs des tâches du catalogue

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la tâche de catalogue.
Demande	Le numéro de la demande à laquelle la tâche de catalogue est associée. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Numéro** du formulaire de la demande.
Élément de demande	Numéro de l'élément demandé auquel la tâche de catalogue est associée. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Numéro** du formulaire de l'élément demandé.
Demandé pour	Nom de la personne pour qui l'élément associé a été demandé. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Demande** ou **Élément de demande**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Date d’échéance	Date à laquelle la tâche de catalogue doit être terminée.
Élément de configuration	Élément de configuration associé à l'**Élément de demande**.
Approbation	État de l'approbation de la tâche de catalogue : **Pas encore demandé**, **Demandé**, **Approuvé** ou **Rejeté**.
État	État actuel de la tâche de catalogue : **En attente**, **Ouvert**, **Travail en cours**, **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Fermé ignoré**.
Groupe d’affectation	Groupe à partir duquel une personne est choisie pour effectuer la tâche de catalogue.
Affectée à	Personne désignée pour effectuer la tâche de catalogue, sélectionnée dans le **Groupe d'affectation**.
Liste de notes de travail	Liste des utilisateurs qui doivent recevoir des notifications par e-mail lorsque les notes de travail sur la tâche de catalogue sont mises à jour.
Description courte	Courte description de la tâche de catalogue.
Description	Description détaillée de la tâche de catalogue.
Notes de travail	Informations sur la façon dont la tâche de catalogue est résolue.
Commentaires additionnels	Informations supplémentaires sur la tâche de catalogue qui pourraient être utiles à d'autres personnes. Il s'agit d'un champ visible par le client.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Modèles

Créer un bon de commande

Vous pouvez créer un bon de commande. Les bons de commande définissent les actifs à commander auprès d'un fournisseur unique.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, une entreprise peut créer un bon de commande pour acheter 20 ordinateurs portables ou 10 serveurs. Les informations qui figurent sur un bon de commande permettent un suivi physique et financier des actifs qui ont été commandés.

Vous pouvez également utiliser un ordre de transfert si un actif appartient déjà à une entreprise. Un ordre de transfert vous permet de transférer en interne des actifs d'un entrepôt à un autre au lieu de les acheter. Par exemple, un entrepôt d'une entreprise à New York dispose de cinq ordinateurs portables qui sont nécessaires à Boston. Vous créez un ordre de transfert pour déplacer les ordinateurs portables de l'entrepôt de New York à l'entrepôt de Boston.

Après avoir créé un bon de commande, la liste connexe **Bordereau de réception** est disponible sur le formulaire du bon de commande. Un bordereau de réception est créé

Traduction automatique

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

manuellement ou automatiquement lorsque l'élément est reçu. La liste connexe **Bordereau de réception** affiche tous les bordereaux de réception liés au bon de commande. Une fois qu'un bordereau de réception est ajouté à un bon de commande, tous les champs de l'enregistrement du bon de commande basculent en lecture seule.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant le bon de commande.
Date d'échéance	Date à laquelle le **Coût total** du bon de commande doit être payé.
Fournisseur	Fournisseur au profit de qui le bon de commande a été émis.
Envoyer à	Entrepôt vers lequel les éléments du bon de commande doivent être expédiés. **Remarque :** Ce champ est obligatoire, mais n'a pas d'incidence sur la création de demandes d'achat de logiciels sur Coupa.
Date du bon de commande	Date à laquelle le bon de commande a été créé.
Statut	État du bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Reçu**, **Demandé** ou **Suspendu**.
Affecté à	Utilisateur à qui le bon de commande est affecté.
Facturer à	Emplacement responsable du paiement du **Coût total** du bon de commande.
Brève description	Courte description du bon de commande.
Section Généralités	
Envoi	Mode de livraison à utiliser pour l'expédition des éléments du bon de commande.
Conditions	Modalités de paiement du bon de commande : **Crédit**, **Net à 30 jours** ou **Net à 90 jours**.
Coût de l'envoi	Montant à payer pour le mode de livraison spécifié dans le champ **Expédition**.
Coût total	Somme de tous les coûts relatifs aux éléments du bon de commande et des frais d'expédition.
Description	Description complète du contenu du bon de commande.
Section Détails	
Demande initiale	Numéro d'enregistrement de la demande concernant les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Demandés par	Utilisateur à l'origine de la demande des éléments qui figurent sur le bon de commande.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : L'ID d'e-mail ou l'adresse e-mail de l'utilisateur à l'origine de la demande d'éléments sur le bon de commande doit être identique pour les applications Coupa et ServiceNow ServiceNow.
Demandé	Date à laquelle l'utilisateur désigné dans le champ **Demandés par** a demandé les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Commandé	Date et heure auxquelles l'utilisateur a cliqué sur le bouton **Commander** sur le formulaire de bon de commande.
Livraison prévue	Date à laquelle les éléments associés au bon de commande doivent arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à**. Ce champ n'est pas modifiable lorsque le bon de commande affiche un **état Reçu** ou **Annulé**. (Pour plus d'informations sur ce champ, consultez la rubrique Purchase order expected delivery date .)
Reçu	Date et heure auxquelles l'état du bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Contrat	Numéro d'enregistrement du contrat avec le fournisseur auprès de qui les éléments du bon de commande sont commandés.
Département	Département responsable du paiement du bon de commande.
Numéro de budget	Numéro de budget associé au bon de commande.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au bon de commande.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ajoutez des éléments de ligne de bon de commande pour spécifier ce que vous commandez de ce fournisseur.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Créer un élément de ligne de bon de commande

Après avoir enregistré un nouveau bon de commande, créez des enregistrements d'éléments de ligne de bon de commande pour spécifier les éléments individuels à commander.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

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

Champs d'élément de ligne de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant l'élément de ligne de bon de commande.
Fournisseur	Fournisseur chez qui ce produit doit être commandé.
Modèle de produit	Modèle de l'élément de ligne de bon de commande.
Catalogue de produits	Catégorie de catalogue de produits à laquelle le modèle de produit est affecté. Par exemple, **Matériel**, **Logiciel** ou **Fournitures**.
Numéro de pièce	Numéro d'identification attribué au modèle de produit.
Groupe de mesures	Chaque groupe de mesures dispose d'un ensemble de mesures de licence propres à l'éditeur du logiciel. **Remarque :** Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, ce champ s'affiche sur le formulaire.
Mesure de licence	Mesure de licence du groupe de licences via laquelle la licence de logiciel est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement. Options de changement de mesure de licence en fonction du champ **Groupe de mesures**. **Remarque :** ◦ Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, ce champ s'affiche sur le formulaire. ◦ Si vous choisissez une mesure de licence qui n'est pas disponible sur Coupa, la valeur de mesure de licence est définie par défaut sur **chacune**.
Ligne de demande	Numéro d'identification de l'enregistrement de l'élément demandé associé à cet élément de ligne de bon de commande.
Commandé	Date et heure auxquelles cet élément de ligne de bon de commande a été commandé.
Livraison prévue	Date à laquelle l'élément de ligne de bon de commande est prévu d'arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à** de l'enregistrement du bon de commande. Ce champ est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Livraison prévue** de l'enregistrement du bon de commande. Ce champ est modifiable lorsque l'élément de ligne de bon de commande affiche l'**État Demandé**. Pour plus d'informations sur ce champ, voir Date de livraison prévue des bons de commande.
Reçu	Date et heure auxquelles l'état de l'élément de ligne de bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Bon de commande	Numéro d'enregistrement du bon de commande associé à cet élément de ligne de bon de commande.
Droits par pack de licence	Droits associés à chaque pack acheté pour Microsoft Per Core ou Microsoft Per Core avec des licences CAL.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nombre de packs	Nombre de packs pour Microsoft Per Core ou Microsoft Per Core avec des licences CAL.
État	État actuel de l'élément de ligne de bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Livraison en attente**, **Reçu** ou **Demandé**.
Quantité commandée	Nombre de modèles de produits commandés.
Quantité reçue	Nombre de modèles de produits qui ont été expédiés et reçus. Le fournisseur peut avoir envoyé plusieurs expéditions. La quantité reçue peut être supérieure ou inférieure à la **Quantité commandée**. Par exemple, vous pouvez avoir commandé cinq ordinateurs portables, mais le fournisseur en a envoyé six.
Quantité restante	Nombre de modèles de produits encore en attente de réception pour répondre à la **Quantité commandée**.
Prix catalogue	Prix auquel l'élément se vend, sans compter les remises. Si le système crée le bon de commande à l'aide du processus de commande du catalogue de services, l'élément de ligne de bon de commande hérite du prix catalogue de l'élément de catalogue du fournisseur associé. Si l'élément de catalogue du fournisseur n'a pas de valeur de prix catalogue et que vous n'avez pas saisi de valeur, ce champ est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Coût**.
Coût	Coût d'un modèle de produit unique, remise comprise. Si le système crée le bon de commande à l'aide du processus de commande du catalogue de services, l'élément de ligne de bon de commande hérite du **Prix fournisseur** de l'élément de catalogue du fournisseur associé.
Coût total	Coût d'un modèle de produit unique multiplié par la valeur spécifiée dans le champ **Quantité**.
Demande hors catalogue	Cochez cette case pour créer une demande d'achat pour un élément qui n'est pas présent dans le catalogue de produits de l'organisation. **Remarque :** ◦ Ce champ n'est pas visible sur le formulaire si vous n'avez pas publié de profil d'intégration de Procurement. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à des applications de procurement externes. ◦ Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, cette case à cocher s'affiche sur le formulaire. ◦ Si vous sélectionnez un élément dans le champ Catalogue de produits, la case est automatiquement décochée. ◦ Si vous n'avez sélectionné aucun élément dans le champ Catalogue de produits, cette case est automatiquement cochée, ce qui indique que vous soumettez une demande hors catalogue.
Commande de stock	En lecture seule et sélectionnée si la demande connexe utilise le workflow de la commande de stock en bloc. **Remarque :** S'affiche pour tous les éléments de ligne de bon de commande lorsque l'application Gestion des actifs matériels est installée à partir de ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Brève description	Quelques mots ou une courte phrase décrivant l'élément de ligne de bon de commande.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le bon de commande rouvre avec l'élément de ligne répertorié. Le bon de commande et l'élément de ligne affichent l'état **Demandé**.
6. **Facultatif :** Vous pouvez continuer à ajouter des éléments de ligne de bon de commande pour ce fournisseur, au besoin.
7. Une fois la commande initiée avec le fournisseur, dès que vous êtes prêt à montrer que la commande a été passée, cliquez sur **Commander**.
   Les états du bon de commande et des éléments de ligne basculent sur **Commandé**.

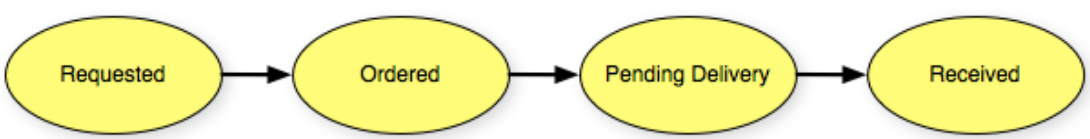
Information associée

Éléments de catalogue du fournisseur

État du bon de commande

Les bons de commande suivent un cycle de vie spécifique. Le champ **État** de l'enregistrement des bons de commande est toujours en lecture seule.

État du bon de commande



Cycle de vie de l'état

Statut	Description
Demandé	L'état est **Demandé** lorsque vous créez un bon de commande.
Commandé	L'état bascule sur **Commandé** lorsque vous ajoutez des éléments de ligne de bon de commande et que vous cliquez sur **Commander**.
Livraison en attente	Lorsque vous créez des actifs avant de les recevoir en tant qu'élément de ligne de bon de commande, l'état des bons de commande et des éléments de ligne de bon de commande passe à l'état **Livraison en attente**.
Reçu	Lorsque les actifs commandés arrivent dans l'entrepôt spécifié et que vous cliquez sur **Recevoir**, l'état des bons de commande et des éléments de ligne de bon de commande passe à **Reçu**.
Annulé	Vous pouvez annuler un bon de commande si son état est défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**. Pour plus d'informations, voir Annuler un bon de commande.

Date de livraison prévue des bons de commande

L'enregistrement des bons de commande et l'enregistrement des éléments de ligne de bon de commande contiennent tous les deux le champ de date **Livraison prévue**.

Le champ **Livraison prévue** est modifiable sur les deux enregistrements. La modification d'un champ sur un enregistrement peut modifier le champ sur l'autre enregistrement.

Traduction automatique

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

- Si vous ajoutez une date de livraison prévue au bon de commande et que le champ de date de livraison prévue de l'élément de bon de commande est vide, la date qui figure sur le bon de commande est ajoutée automatiquement à l'élément de ligne de bon de commande.
- Si vous ajoutez une date de livraison prévue à l'élément de ligne de bon de commande et que le champ de date de livraison prévue du bon de commande est vide, la date qui figure sur l'élément de ligne de bon de commande est ajoutée automatiquement au bon de commande.
- Si le bon de commande et l'élément de ligne de bon de commande ont la même date de livraison prévue et que vous modifiez la date sur le bon de commande, la date est modifiée automatiquement sur l'élément de ligne de bon de commande.
- Si vous modifiez la date de l'élément de ligne de bon de commande à une date ultérieure à celle spécifiée sur le bon de commande, la date du bon de commande est modifiée à la nouvelle date. La date de livraison prévue d'un élément de ligne de bon de commande ne peut pas être ultérieure à la date de livraison prévue indiquée sur le bon de commande associé.
- Si vous modifiez la date de l'élément de ligne de bon de commande à une date antérieure à celle spécifiée sur le bon de commande, la date du bon de commande reste inchangée.

Annuler un bon de commande

Vous pouvez annuler les bons de commande ayant un état défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments de ligne de bon de commande peuvent également être annulés depuis un bon de commande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande à annuler.
3. Cliquez sur **Annuler**.
   Tous les éléments de ligne de bon de commande associés qui n'ont pas été reçus sont annulés. Tous les actifs créés pour le bon de commande sont supprimés.

Annuler un élément de ligne de bon de commande

Vous pouvez annuler les éléments de ligne de bon de commande ayant un état défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous annulez un élément de ligne de bon de commande.

- Lorsqu'un élément de ligne de bon de commande est annulé, si tous les autres éléments de ligne sont également annulés, le bon de commande est annulé.
- Une fois qu'un élément de ligne de bon de commande est annulé, il peut être de nouveau commandé si le bon de commande associé n'a pas été annulé ou reçu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 annulez un élément de ligne de bon de commande pour lequel des actifs ont été créés, les actifs sont supprimés du système et retirés du bon de commande.
- Si vous commandez de nouveau le même élément de ligne de bon de commande, les actifs sont recréés pour cette ligne si la ligne affiche l'état **Livraison en attente**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, sélectionnez un élément de ligne à annuler.
4. Cliquez sur **Annuler**.

Commander de nouveau un bon de commande

Vous pouvez commander de nouveau un bon de commande qui a été annulé.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande à l'état **Annulé**.
3. Cliquez sur **Commander**.
   L'état du bon de commande et de tous les éléments de ligne de bon de commande associés bascule sur **Commandé**.

Commander de nouveau un élément de ligne de bon de commande

Vous pouvez commander de nouveau un élément de ligne de bon de commande qui a été annulé.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, sélectionnez un élément de ligne ayant l'état **Annulé**.
4. Cliquez sur **Commander**.
   Le champ **État** de l'élément de ligne de bon de commande change en fonction du champ **État** du bon de commande associé. Par exemple, si le bon de commande affiche l'état **Livraison en attente**, l'état de l'élément de ligne de bon de commande bascule sur **Livraison en attente** et les actifs sont créés automatiquement pour cet élément.

Créer un actif et le réserver pour le demandeur

Créez des actifs avant leur livraison afin de pouvoir créer l'enregistrement d'actif avec la balise et le numéro de série de l'actif au début du processus et réserver l'actif 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.

l'utilisateur qui l'a demandé. Le destinataire peut uniquement sélectionner les actifs à recevoir au fur et à mesure qu'ils sont précréés.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certaines demandes doivent être approuvées avant de pouvoir se procurer les éléments de la demande. Dans le système de base, les demandes de plus de 1 000 $ doivent être approuvées. Pour modifier le seuil d'approbation de 1 000 $ et d'autres attributs de workflow, modifiez le workflow de demande de Catalogue de services.

Lorsque l'état de l'actif est sur **En stock**, le champ **Réservé pour** est conservé à mesure que l'actif est reçu et placé dans un entrepôt. Lorsque l'état de l'actif bascule sur **En cours d'utilisation**, le champ **Réservé pour** est réétiqueté **Affecté à**. S'il y a un nom dans le champ **Réservé pour**, le nom est conservé lorsque le champ est réétiqueté. Un utilisateur disposant du rôle asset peut modifier le nom qui figure dans le champ **Affecté à**. Modifier le nom est utile, par exemple, si un technicien informatique commande 10 ordinateurs portables et qu'il doit les affecter à des utilisateurs individuels.

Remarque :
si les actifs ne sont pas créés avant la livraison, ils sont créés automatiquement à partir des éléments de ligne à réception des bons de commande. Vous pouvez également saisir des détails sur l'actif et les recevoir lorsque les bons de commande sont reçus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Demandes** > **Tâches**.
2. Ouvrez une tâche ayant un **État Ouvert** et une **Brève description** des **Éléments de la demande à approvisionner**.
3. Cliquez sur **Approvisionner la demande**.
   - Si la demande est déjà satisfaite ou si les éléments de la demande ne peuvent être fournis, le bouton **Approvisionner la demande** est masqué.
   - Si l'élément demandé n'a pas de modèle affecté, l'élément n'est pas répertorié dans la boîte de dialogue Approvisionner la demande.
   - Tous les éléments figurant sur le bon de commande dont la quantité restante est égale à **0** ne sont pas répertoriés dans la boîte de dialogue Approvisionner la demande.
4. Sélectionnez un **Entrepôt de destination**.
5. Sélectionnez l'option **Créer un bon de commande** pour un ou plusieurs éléments répertoriés.
6. Pour chaque élément nécessitant un bon de commande, sélectionnez un **Fournisseur**.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Accédez à la **Procurement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
9. Ouvrez le bon de commande que vous venez de créer.
   Si vous avez créé un bon de commande pour plusieurs éléments, il est possible que plusieurs bons de commande aient été créés.
10. Sélectionnez **Commande**.
    Une fois les éléments commandés, aucun élément de ligne de bon de commande supplémentaire ne peut être ajouté au bon de commande.
    L'état de tous les éléments de ligne de bon de commande bascule sur **Commandé**.

Traduction automatique

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

11. Cliquez sur le lien connexe **Créer les actifs matériels avant la livraison** pour créer automatiquement les actifs matériels pour tous les éléments de ligne de bon de commande.
    Les actifs matériels sont répertoriés dans la liste connexe des **Actifs**. Cliquez sur un actif dans la liste pour afficher l'enregistrement de l'actif. À l'exception des consommables, le champ **Réservé pour** contient le nom de l'utilisateur qui a fait la demande initiale.

    Vous pouvez également créer des actifs pour des éléments de ligne de bon de commande individuels. Sur un bon de commande, accédez à la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande** et cliquez sur un numéro d'élément de ligne de bon de commande spécifique. Ensuite, cliquez sur le lien connexe **Créer les actifs matériels avant la livraison** . Seuls les actifs matériels inclus sur l'élément de ligne de bon de commande sont créés.

Information associée

Définir les états et les sous-états des actifs

Modèles

Recevoir des actifs

Les actifs peuvent être reçus et ajoutés au système lorsqu'ils sont livrés à un entrepôt.

Les utilisateurs disposant d'un rôle de Procurement approprié peuvent recevoir des actifs. Si un bon de commande contient plusieurs lignes de bon de commande, les lignes peuvent être reçues à des moments différents. Cela peut être utile si les éléments sont livrés à l'entrepôt par différentes expéditions. L'état du bon de commande ne bascule pas sur **Reçu** tant que les lignes de bon de commande ne sont pas toutes reçues.

Sinon, à défaut de recevoir les actifs quand ils arrivent, vous pouvez créer des actifs avant leur arrivée et les réserver pour le demandeur.

Recevoir un actif

Lorsque les actifs sont reçus et livrés à un entrepôt, ils sont ajoutés au système.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous recevez des actifs :

- Si vous n'avez pas créé au préalable des actifs matériels, vous pouvez saisir les détails des actifs et les réserver pour les utilisateurs.
- Vous pouvez recevoir un excédent de commande, où la quantité reçue peut être supérieure à la quantité commandée.
- Si vous avez commandé plusieurs éléments avec différents entrepôts de réception, vous pouvez les recevoir simultanément.

Procédure

1. Affichez les bons de commande.
2. Sélectionnez un bon de commande avec un **État** défini sur **Commandé** ou **Livraison en attente**.
3. Sélectionnez **Recevoir**.
   L'écran Recevoir un bon de commande s'affiche avec la liste des produits commandés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cochez la case **Reçu** en regard des éléments de ligne que vous recevez.
5. Pour recevoir des actifs logiciels :
   a. Modifiez le champ **Entrepôt de réception** si les éléments sont arrivés dans un entrepôt différent de celui spécifié sur le bon de commande.
   b. Modifiez le champ **Quantité de réception** si le nombre d'éléments livrés ne correspond pas au nombre commandé.
   c. Modifiez le champ **Coût unitaire** si le prix a changé entre le moment où l'élément a été commandé et le moment où il est arrivé à l'entrepôt.
   Saisissez une valeur numérique. Cette valeur peut inclure des décimales.
   d. Sélectionnez **Capturer la balise d'actif** pour saisir les détails de l'actif.
   Vous ne pouvez pas saisir plus de détails d'actifs que la quantité reçue.
   e. Dans la boîte de dialogue **Capturer la balise d'actif**, sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.
   f. Saisissez la balise, le numéro de série, les droits et la clé de licence de l'actif.
6. Pour recevoir des actifs matériels et des consommables :
   a. Modifiez le champ **Entrepôt de réception** si les éléments sont arrivés dans un entrepôt différent de celui spécifié sur le bon de commande.

      Remarque :
      Une fois le lot d'actifs reçu, un lot d'actifs est créé avec l'état **Ensemble**. Vous devez ajouter les actifs individuels dans le lot d'actifs.

   b. Modifiez le champ **Quantité de réception** si le nombre d'éléments livrés ne correspond pas au nombre commandé.
   c. Sélectionnez le bouton bascule **Réserver** pour réserver l'élément.
   Lorsqu'un élément réservé est reçu, les champs **État** et **Sous-état** de l'enregistrement d'actif correspondant sont automatiquement réglés sur **En stock** et **Réservé**, respectivement. Si vous ne sélectionnez pas le bouton **Réserver** pour un élément, les champs **État** et **Sous-état** de l'enregistrement d'actif correspondant sont définis sur **En stock** et **Disponible**.

      Remarque :
      Vous ne pouvez pas réserver de consommables.

   d. Dans la liste **Réservé pour**, sélectionnez un utilisateur pour qui vous souhaitez réserver l'actif.

      Si un nom a été spécifié dans le champ **Demandé pour** sur le formulaire d'élément de ligne de bon de commande, le nom est ajouté automatiquement et il est modifiable.

      Vous pouvez ajouter plusieurs utilisateurs dans la boîte de dialogue **Capturer la balise d'actif**.

   e. Sélectionnez **Capturer la balise d'actif** pour saisir les détails de l'actif.

Traduction automatique

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

Vous ne pouvez pas saisir plus de détails d'actifs que la quantité reçue. Vous pouvez également réserver des actifs pour un utilisateur.

Remarque :
Si vous avez créé les actifs au préalable, vous devez sélectionner ceux que vous souhaitez recevoir.

f. Dans la boîte de dialogue **Capturer la balise d'actif**, sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.

g. Saisissez la balise et le numéro de série de l'actif.

h. Dans la liste **Réservé pour**, sélectionnez l'utilisateur pour qui l'élément a été commandé.
Si un nom a été spécifié dans le champ **Demandé pour** sur le formulaire d'élément de ligne de bon de commande, le nom est ajouté automatiquement et il est modifiable.

i. Modifiez le champ **Coût unitaire** si le prix a changé entre le moment où l'élément a été commandé et le moment où il est arrivé à l'entrepôt.
Saisissez une valeur numérique. Cette valeur peut inclure des décimales.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
Un message de confirmation s'affiche avec les détails des actifs reçus.
8. Sélectionnez **OK**.

Un bordereau de réception est automatiquement créé et s'affiche dans la liste connexe des **Bordereaux de réception**. Si des éléments d'un bon de commande sont reçus à des moments différents, un nouveau bordereau de réception est créé chaque fois qu'un élément du bon de commande est reçu. Par exemple, si 30 ordinateurs portables ont été commandés et qu'ils ont été livrés en trois expéditions distinctes, trois bordereaux de réception sont créés.

Différents actifs sont créés pour chaque élément matériel. S'il s'agit d'un actif logiciel, un seul actif est créé pour chaque licence si vous ne divisez pas les droits. En ce qui concerne les consommables, s'il existe un actif, il est mis à jour ; dans le cas contraire, de nouveaux actifs sont créés.

Créer un bordereau de réception

Les bordereaux de réception sont créés automatiquement au cours du processus de réception des actifs. Vous pouvez également créer des bordereaux de réception manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'un bordereau de réception a été créé pour un bon de commande, tous les champs de l'enregistrement du bon de commande basculent en lecture seule.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Réception** > **Bordereaux de réception**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Un **Numéro** est attribué automatiquement. La date et l'heure actuelles sont ajoutées automatiquement au champ **Reçu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un **Bon de commande**.
   Seuls les bons de commande ayant un état **Commandé**, **Livraison en attente** ou **Demandé** sont répertoriés dans la fenêtre de sélection. La colonne **Fournisseur** indique le fournisseur spécifié sur le bon de commande. La colonne **Envoyer à** indique l'entrepôt de destination spécifié sur le bon de commande.
4. Sélectionnez un **Entrepôt de réception**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Ajoutez une ligne au bordereau de réception pour identifier les éléments du bon de commande qui ont été reçus.

Créer une ligne de bordereau de réception

Lorsque les actifs arrivent dans un entrepôt et que vous les recevez, un bordereau de réception est créé sur le bon de commande. Vous créez une ligne de bordereau de réception pour identifier les actifs et les quantités spécifiques qui ont été reçues.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l'actif existe déjà, l'enregistrement de l'actif est mis à jour lorsque vous enregistrez la ligne de bordereau de réception. Si l'actif n'existe pas encore, un nouvel enregistrement d'actif matériel ou logiciel est créé. Les champs **Catégorie de modèle** et **Élément de configuration** sont automatiquement renseignés sur le nouvel enregistrement de d'actifs en fonction des informations contenues dans la demande, le bon de commande ou le bordereau de réception. Si des informations sur la **Balise d'actif** et le **Numéro de série** existent, elles ne sont pas écrasées.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Réception** > **Bordereaux de réception** et ouvrez un bordereau de réception.
2. Dans la liste connexe des **Lignes de bordereau de réception**, sélectionnez **Nouveau**.
   Les champs suivants sont renseignés automatiquement.
   - Un **Numéro** est attribué.
   - Dans **Reçu**, la date et l'heure actuelles sont ajoutées.
   - Dans **Reçu par**, l'utilisateur actuellement connecté est ajouté.
3. Dans **Ligne de bon de commande**, sélectionnez l'icône de recherche de référence et sélectionnez une ligne de bon de commande.
   Le champ **Ligne de bon de commande** est requis si le bordereau de réception parent possède un bon de commande associé. Seules les lignes de bon de commande qui sont associées au même bon de commande, lié au bordereau de réception parent, peuvent être sélectionnées.
4. Dans le champ **Quantité**, saisissez le nombre d'éléments reçus.
   Par exemple, cinq articles ont été commandés, mais seulement deux sont reçus.
5. **Facultatif :** Modifiez les champs **Reçu par**, **Demandé pour** et **Coût unitaire**, au besoin.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le champ **Entrepôt de réception** de l'enregistrement de bordereau de réception passe en lecture seule.

Traduction automatique

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

Actifs consommables

Un actif consommable est un actif qui est acheté en quantité et distribué. Il est affecté à la catégorie de modèle consommable et l'enregistrement des actifs suit la quantité disponible et le coût total. Lorsque les actifs consommables sont reçus, ils sont fusionnées dans un enregistrement de consommable existant, si disponible.

Pour que les enregistrements fusionnent, le consommable ne peut pas être répertorié sur un ordre de transfert actif et les champs **Modèle**, **Emplacement**, **Catégorie de modèle**, **Entrepôt**, **État** et **Sous-état** de l'enregistrement de l'actif doivent correspondre.

Si les consommables sont fusionnés dans un enregistrement de consommable existant, le coût des consommables supplémentaires reçus est ajouté à celui des consommables existants dans l'enregistrement. Par exemple, si 50 claviers d'ordinateur arrivent et que 20 claviers du même modèle existent dans l'entrepôt de réception, les deux enregistrements sont fusionnés et affichent 70 claviers dans l'entrepôt avec un coût total combiné.

Si aucun enregistrement de consommable correspondant n'existe dans l'entrepôt de réception, un enregistrement est créé. Une fois les consommables reçus, la quantité est mise à jour, mais les consommables individuels ne sont plus suivis dans l'application Procurement et ne sont pas affichés dans les lignes de bordereau de réception.

Intégrer à des applications de procurement externes

Gérez un processus de procurement de bout en bout en intégrant des applications de procurement externes à Gestion des actifs logiciels et créez des demandes de logiciels directement sur les applications de procurement externes. Gestion des actifs logiciels suit ces demandes et génère automatiquement des autorisations ou des erreurs d'importation d'autorisations une fois ces demandes reçues sur l'application de procurement externe.

Grâce à l'intégration de Gestion des actifs logiciels à des applications de procurement externes :

- Bénéficiez d'une visibilité de bout en bout sur l'ensemble de la demande d'achat jusqu'à la création des autorisations.
- Automatisez le processus complet de création des demandes de logiciels jusqu'à la création des autorisations.
- Réduisez les risques d'erreurs lors de la création des autorisations.

Avant de commencer

- Installez Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp). Pour plus d'informations, consultez Request Software Asset Management.

  Remarque :
  Gestion des actifs logiciels - Professional n'est pas tenu d'installer l'application Gestion des actifs - Procurement Integration, mais d'en utiliser toutes les fonctionnalités.

- Activez le module d'extension Procurement (com.snc.procurement). Pour plus d'informations, consultez Activer Procurement.
- Installez l'application de stockage Gestion des actifs - Procurement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des actifs - Procurement Integration.

Traduction automatique

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

Vous pouvez installer l'application Gestion des actifs - Procurement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Gestion des actifs - Procurement Integration dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : Now Support

Une fois que l'application Gestion des actifs - Procurement Integration a été autorisée, vous pouvez contacter Now Support pour l'installer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les travaux planifiés et les tables sont installés avec Gestion des actifs - Procurement Integration :

Pour en savoir plus, consultez Composants installés avec Gestion des actifs - Procurement Integration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des actifs - Procurement Integration (app-itam-procurement-integration).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Gestion des actifs - Procurement Integration

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Gestion des actifs - Procurement Integration, notamment des tables et des travaux planifiés.

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
ITAM - Synchroniser les bons de commande <procurement_integration_profile_name>	Récupère quotidiennement l'état des demandes déjà créées.

Traduction automatique

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

Tâche planifiée	Description
	Ce travail planifié est automatiquement créé lorsque vous publiez le profil d'intégration.

Tables installées

Table	Description
Profil de Procurement integration [itam_procurement_integration_profile]	Comprend les détails des intégrations Procurement Integration tierces connectées à l'application Procurement dans ServiceNow.
Tâches de Procurement integration [itam_procurement_integration_job]	Comprend les informations de mappage d'un profil de Procurement Integration avec les travaux planifiés qui lui sont associés.
Résultats des travaux planifiés d'intégration [itam_procurement_integration_job_log]	Comprend les détails de l'échec de l'exécution du travail planifié.

Séparation de domaine et Gestion des actifs - Procurement Integration

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour Gestion des actifs - Procurement Integration. 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 : Amélioré

- Inclut les niveaux **Basique** et **Standard**.
- Le processus piloté par les données permet aux clients du fournisseur de service de modifier la logique métier basée sur des cas d'utilisation définis. Ces configurations sont basées sur l'interface utilisateur et sont sécurisées de sorte que les configurations d'un client ne peuvent pas en affecter une autre.
- Les locataires de l'instance doivent être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) pour eux-mêmes. Cette logique et ces paramètres sont attendus pour un fonctionnement normal de l'application.

Exemple de cas d'utilisation : les locataire-clients d'un environnement partagé doivent être en mesure de modifier la matrice d'impact, d'urgence ou de priorité pour définir la priorité au sein de leur domaine.

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

Vue d'ensemble

Séparation de domaine figure dans tous les aspects de l'application Gestion des actifs - Procurement Integration.

Traduction automatique

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

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des actifs - Procurement Integration

- Vous pouvez créer plusieurs profils Procurement Integration dans chaque domaine. Vous ne devez avoir qu'un seul profil publié et actif dans chaque domaine, y compris le domaine parent.
- Pour que le bon de commande crée une demande dans votre application d'achat externe, un profil d'intégration Procurement publié doit être présent dans le domaine du bon de commande.
- Tous les bons de commande, lignes de bons de commande, bordereaux de réception, lignes de bordereaux de réception, autorisations, erreurs d'importation d'autorisations et enregistrements de lignes de dépense que vous avez créés sont marqués avec le domaine respectif du bon de commande.

La table Tâche Procurement Integration [itam_procurement_integration_job] n'est pas séparée par domaine.

Toutefois, chaque tâche de Procurement Integration est associée à un profil Procurement Integration. L'exécution de la tâche synchronise uniquement les mises à jour de l'application d'achat externe vers les bons de commande marqués avec le profil Procurement Integration correspondant.

Tables séparées par domaine

- Profil Procurement Integration [itam_procurement_integration_profile]
- Journal des tâches Procurement Integration [itam_procurement_integration_job_log]

Modules d'extension requis

- Extension Séparation de domaine (com.glide.domain.msp_extensions.installer)
- SAMP (com.sn_samp_master)
- Procurement (com.snc.procurement)

Autres modules d'extension pris en charge

Catalogue de services – Séparation de domaine (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation)

Intégration à Coupa

L'intégration de Coupa à Gestion des actifs logiciels vous permet de créer des demandes de logiciels directement sur Coupa. Gestion des actifs logiciels suit ces demandes et génère automatiquement des autorisations ou des erreurs d'importation d'autorisations après réception de ces demandes sur Coupa.

Remarque :
Cette intégration ne permet pas de transférer les demandes créées sur Coupa vers Gestion des actifs logiciels.

Traduction automatique

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

- Installez l'application de stockage Gestion des actifs - Procurement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des actifs - Procurement Integration.
- Installez Gestion des actifs logiciels - Professional. Pour plus d'informations, consultez Request Software Asset Management .

> **Remarque :**
> Gestion des actifs logiciels - Professional n'est pas tenu d'installer l'application de stockage Gestion des actifs - Procurement Integration (app-itam-procurement-integration) mais d'en utiliser toutes les fonctionnalités.

- Activez le spoke Coupa. Pour plus d'informations, consultez Coupa Spoke .
- Activez le module d'extension Procurement (com.snc.procurement). Pour plus d'informations, consultez Activer Procurement.

Synchroniser les données de référence

ServiceNow ServiceNow et Coupa disposent tous deux de leur propre ensemble de tables et de types de données de référence. Pour une intégration fluide et réussie, vous devez synchroniser les données de référence. Pour plus d'informations, consultez Synchronisation des données de référence.

> **Avertissement :**
> Si vous ne synchronisez pas les données, vous risquez de rencontrer quelques problèmes lors de la création d'une demande sur Coupa.

Créer un profil d'intégration Coupa

Créez un profil d'intégration Coupa pour vérifier l'état des travaux planifiés Procurement, des autorisations et des erreurs d'importation des autorisations créées par le biais de ce profil.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Créez une connexion OAuth 2.0 avec Coupa pour obtenir l'ID et le secret client. Pour en savoir plus, consultez OAuth 2.0 - Introduction à l'API Coupa . Enregistrez l'ID et le secret client en lieu sûr pour une utilisation ultérieure.

Vous devez définir les champs d'application suivants lors de la création d'une connexion OAuth 2.0 avec Coupa.

- core.approval.configuration.read
- core.approval.read
- core.approval.write
- core.catalog.read
- core.contract.read
- core.inventory.adjustment.read
- core.inventory.adjustment.write
- core.inventory.asn.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.

- core.inventory.consumption.read
- core.inventory.consumption.write
- core.inventory.receiving.read
- core.inventory.receiving.write
- core.inventory.return_to_supplier.read
- core.inventory.transfer.read
- core.inventory.transfer.write
- core.invoice.delete
- core.invoice.read
- core.purchase_order.read
- core.purchase_order.write
- core.requisition.read
- core.requisition.write
- core.supplier.read
- core.user.read
- core.user.write

Remarque :
Si ces champs d'application ne sont pas associés à l'ID et au secret client, le flux de jetons OAuth échoue sur ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail des ressources logicielles** > **Opérations de licence** > **Achat** > **Procurement integrations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un profil d'intégration Procurement

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du profil d'intégration Procurement. Par exemple, Intégration Coupa.
Connexion et informations d'identification	Alias de connexion et d'informations d'identification pour Coupa. Ce champ est automatiquement renseigné avec **sn_coupa_spoke. Coupa_OAuth**.
Type de profil	Type de profil d'intégration. Sélectionnez **Intégration Coupa**.
Statut	État du profil d'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.

Champ	Description
	○ Si vous n'avez pas publié le profil d'intégration, ce champ est automatiquement défini sur Brouillon. ○ Si vous avez déjà publié le profil d'intégration, ce champ est automatiquement défini sur Publié.
Actif	Ce champ n'est visible et défini sur true que lorsque le profil d'intégration est publié. Si vous attribuez la valeur false à ce champ, les demandes associées à ce profil d'intégration ne sont ni créées ni suivies.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur l'icône Aperçu en regard du champ Connexion et informations d'identification.
   Vous êtes redirigé vers le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification.
6. Cliquez sur **Create New Connection & Credential** (Créer une connexion et des informations d'identification) dans la section Liens connexes pour créer des informations d'identification de connexion.
7. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.

Créer une connexion et des informations d'identification

Champ	Description
Nom (connexion)	Nom permettant d'identifier la connexion de manière unique. Par exemple, `Connexion OAuth Coupa`.
URL de connexion	URL permettant d'établir une connexion avec Coupa. Utilisez le format `https://<coupa-instance-url>`. ○ Pour les instances client, utilisez le format `https://{organization_name}.coupahost.com`. ○ Pour les instances partenaires et de démonstration, utilisez le format `https://{organization_name}.coupacloud.com`.
Nom (informations d'identification)	Nom permettant d'identifier de manière unique les informations d'identification. Par exemple, `Informations d'identification OAuth Coupa`.
URL de jeton	URL utilisée pour générer le jeton OAuth. Utilisez le format `https://<coupa-instance-url>/oauth2/token`.
ID client OAuth	Identificateur (ID client) généré dans Coupa.
Secret client OAuth	Secret (secret client) généré dans Coupa.

8. Cliquez sur **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

Traduction automatique

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

Votre instance ServiceNow crée un jeton OAuth pour Coupa, puis vous renvoie automatiquement au formulaire Profil d'intégration.

9. **Facultatif :** Créez un alias enfant permettant d'identifier de manière unique la connexion et les informations d'identification de ce profil d'intégration.
   Le premier profil d'intégration Coupa que vous créez utilise l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut (parent) pour Coupa. Chaque profil d'intégration Coupa supplémentaire que vous créez requiert un alias enfant unique afin de différencier la connexion et les informations d'identification des différents profils d'intégration.

   a. Dans le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification, sélectionnez le lien situé sous **Alias enfants > Parentalias=***** pour ajouter des alias enfants.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Donnez un nom à l'alias enfant dans le champ Nom.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   e. Une fois le formulaire rechargé, sélectionnez le lien connexe **Create New Connection & Credential** (Créer une connexion et des informations d'identification).

   f. Répétez les étapes 7 et 8.

   g. Dans le champ Connexion et informations d'identification du formulaire Profil d'intégration, sélectionnez l'icône de recherche pour localiser et sélectionner l'alias enfant que vous avez créé.
   La sélection de l'alias enfant associe l'alias au profil d'intégration. Votre instance ServiceNow utilise cet alias pour identifier la connexion et les informations d'identification de ce profil d'intégration

10. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Une fois le profil d'intégration publié, le travail planifié *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* s'exécute quotidiennement et récupère l'état des demandes déjà créées.

Remarque :
Si vous n'avez créé aucune demande, le travail planifié ne s'exécute pas.

Vous pouvez consulter ces informations en cliquant sur l'onglet **Procurement Integration Jobs** (Travaux d'intégration Procurement).

Que faire ensuite

Vérifiez que le travail planifié *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* a été exécuté en cliquant sur l'onglet **Résultats des travaux planifiés d'intégration**. Si le travail a échoué, vous pouvez consulter la liste des erreurs en procédant comme suit :

1. Dans le formulaire Procurement integration profile (Profil d'intégration Procurement), sélectionnez la liste connexe **Procurement Integration Job Log** (Journal des travaux d'intégration Procurement).
2. Ouvrez l'enregistrement du journal des travaux dans lequel l'état affiché correspond à un échec.
3. Cliquez sur la liste connexe **Asset Job Log Details** (Détails du journal des travaux des actifs) pour connaître la raison de l'échec du 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.

Créez des demandes de logiciels directement sur Coupa via l'application ServiceNow ServiceNow pour acheter des logiciels.

Si vous souhaitez supprimer le profil d'intégration Coupa, consultez Supprimer un profil d'intégration d'application d'approvisionnement externe.

Créer une demande sur Coupa via l'application Procurement

Créez des demandes de logiciels directement sur Coupa via l'application ServiceNow ServiceNow pour acheter des logiciels.

Avant de commencer

Pour créer une demande sur Coupa via l'application ServiceNow ServiceNow, vous devez effectuer les tâches suivantes.

- Créez et publiez un profil d'intégration Coupa. Pour en savoir plus, consultez Créer un profil d'intégration Coupa.
- Assurez-vous que le bon de commande que vous créez comporte au moins une ligne de bon de commande, et que toutes les lignes de bon de commande concernent des produits logiciels.
- Synchronisez les types de données de référence sur ServiceNow ServiceNow et Coupa. Pour plus d'informations, consultez Synchronisation des données de référence.

Si toutes ces conditions sont remplies, vous pouvez créer une demande dans Coupa.

Si les conditions ne sont pas remplies, les demandes ne sont pas créées sur Coupa et le flux d'acquisition hérité se poursuit sur l'application Procurement.

Rôle requis : sam_admin et procurement_integrator

Remarque :
Le rôle procurement_integrator est ajouté au rôle sam_admin. Le rôle procurement_integrator permet à l'administrateur de SAM de visualiser les connexions et les alias.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une demande sur Coupa en suivant les méthodes ci-dessous :

- Lorsqu'un utilisateur demande un logiciel par l'intermédiaire du Catalogue de services. Pour en savoir plus, consultez Demander un élément de catalogue à partir du Portail des services .
- Si un utilisateur doté du rôle procurement_user ou sam_admin crée directement un bon de commande sur l'application Procurement. Pour en savoir plus, consultez Créer un bon de commande.
- Lorsqu'un utilisateur doté du rôle sam_user crée un bon de commande directement à partir du formulaire Options de rattrapage. Pour en savoir plus, reportez-vous à View software model results .

Les types de demandes sont les suivants :

- **Demande catalogue** : demande créée pour un élément déjà présent dans l'application d'achat externe.
- **Demande hors catalogue** : demande créée pour un élément qui ne figure pas dans le catalogue de produits de l'organisation.

Pour en savoir plus sur la création d'un bon de commande, consultez Créer un bon de commande.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Procurement** > **Ordres** > **Bons de commande**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant le bon de commande.
Date d'échéance	Date à laquelle le **Coût total** du bon de commande doit être payé.
Fournisseur	Fournisseur au profit de qui le bon de commande a été émis.
Envoyer à	Entrepôt vers lequel les éléments du bon de commande doivent être expédiés. **Remarque :** Ce champ est obligatoire, mais n'a pas d'incidence sur la création de demandes d'achat de logiciels sur Coupa.
Date du bon de commande	Date à laquelle le bon de commande a été créé.
Statut	État du bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Reçu**, **Demandé** ou **Suspendu**.
Affecté à	Utilisateur à qui le bon de commande est affecté.
Facturer à	Emplacement responsable du paiement du **Coût total** du bon de commande.
Brève description	Courte description du bon de commande.
Section Généralités	
Envoi	Mode de livraison à utiliser pour l'expédition des éléments du bon de commande.
Conditions	Modalités de paiement du bon de commande : **Crédit**, **Net à 30 jours** ou **Net à 90 jours**.
Coût de l'envoi	Montant à payer pour le mode de livraison spécifié dans le champ **Expédition**.
Coût total	Somme de tous les coûts relatifs aux éléments du bon de commande et des frais d'expédition.
Description	Description complète du contenu du bon de commande.
Section Détails	
Demande initiale	Numéro d'enregistrement de la demande concernant les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Demandés par	Utilisateur à l'origine de la demande des éléments qui figurent sur le bon de commande. **Remarque :** L'ID d'e-mail ou l'adresse e-mail de l'utilisateur à l'origine de la demande d'éléments sur le bon de commande doit être identique pour les applications Coupa et ServiceNow 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.

Champ	Description
Demandé	Date à laquelle l'utilisateur désigné dans le champ **Demandés par** a demandé les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Commandé	Date et heure auxquelles l'utilisateur a cliqué sur le bouton **Commander** sur le formulaire de bon de commande.
Livraison prévue	Date à laquelle les éléments associés au bon de commande doivent arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à**. Ce champ n'est pas modifiable lorsque le bon de commande affiche un **état Reçu** ou **Annulé**. (Pour plus d'informations sur ce champ, consultez la rubrique Purchase order expected delivery date .)
Reçu	Date et heure auxquelles l'état du bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Contrat	Numéro d'enregistrement du contrat avec le fournisseur auprès de qui les éléments du bon de commande sont commandés.
Département	Département responsable du paiement du bon de commande.
Numéro de budget	Numéro de budget associé au bon de commande.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au bon de commande.

4. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez ajouter des éléments de ligne de bon de commande pour spécifier ce que vous commandez à ce fournisseur. Pour en savoir plus sur la création d'un élément de ligne de bon de commande, consultez Créer un élément de ligne de bon de commande. Une ligne de demande est créée avec un ID unique dans Coupa.
5. Une fois que vous avez ajouté au moins un élément de ligne de bon de commande, sélectionnez **Order** (Commander).
   Un ID de demande s'affiche sur votre bon de commande et les ID de ligne de demande correspondants apparaissent sur vos lignes de bon de commande.

> **Remarque :**
> Attendez un peu, puis rechargez le formulaire Bon de commande pour voir les ID ou les erreurs générés.

Résultats

Lorsque l'état du bon de commande passe à **Reçu** sur Coupa, les activités suivantes se produisent :

- Les **actifs** et les **bordereaux de réception** sont créés et le **numéro du bon de commande** apparaît sur le formulaire Bon de commande.
- L'application Gestion des actifs - Procurement Integration génère automatiquement des autorisations.
- À la réception des actifs, le travail planifié *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* crée un bordereau de réception et des lignes de bordereau de réception dans l'application ServiceNow Procurement. Ce travail extrait également les champs Coupa tels que Numéro de pièce du fabricant, État et Quantité reçue. Les valeurs renvoyées par Coupa via les transactions de réception sont utilisées pour renseigner les autorisations créées. Toutefois, si ces valeurs ne sont pas disponibles sur les bordereaux de réception, l'application Gestion des actifs - Procurement Integration utilise les valeurs renseignées sur le bon de commande de l'application Procurement.
- En cas d'anomalie sur le bon de commande, Gestion des actifs - Procurement Integration génère des erreurs d'importation d'autorisations. Vous pouvez visualiser les erreurs en

Traduction automatique

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

sélectionnant l'onglet **Entitlement Import Errors** (Erreurs d'importation d'autorisations) sous un bon de commande, un élément de ligne de bon de commande et une ligne de bordereau de réception.

Synchronisation des données de référence

Pour une intégration réussie de Coupa à Gestion des actifs logiciels, vous devez synchroniser les types de données de référence suivants dans l'application ServiceNow Procurement et dans Coupa.

Formulaire de demande ou de bon de commande

Champ de demande de Coupa	Champ de bon de commande de ServiceNow Procurement	Description
Demandés par	Demandés par	L'adresse e-mail associée à l'enregistrement Requested by (Demandés par) est utilisée pour rechercher l'enregistrement de référence correspondant dans Coupa.

Champs d'élément de ligne de demande ou de ligne de bon de commande

Champs de ligne de demande de Coupa	Champs d'élément de ligne de bon de commande de ServiceNow Procurement	Description
Fournisseur	Fournisseur	Fournisseur auprès duquel le produit logiciel doit être commandé.
unit-price (Prix unitaire)	Coût	Coût ou prix d'un modèle de produit unique, remise comprise.
Devise	Coût	Devise est un champ de référence dans Coupa. Pour une intégration réussie, vérifiez que les codes de devise indiqués dans Coupa et ServiceNow correspondent.
Élément	Élément de catalogue	Les éléments de Coupa et les éléments de catalogue de ServiceNow Procurement doivent partager le même nom d'affichage. **Remarque :** ce champ n'est utilisé que pour les demandes de catalogue.
Description	Modèle de produit	Modèle de l'élément de ligne de bon de commande.

Traduction automatique

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

Champs d'élément de ligne de demande ou de ligne de bon de commande (suite)

Champs de ligne de demande de Coupa	Champs d'élément de ligne de bon de commande de ServiceNow Procurement	Description
		Remarque : ce champ n'est utilisé que pour les demandes autres que de catalogue.

Supprimer un profil d'intégration d'application d'approvisionnement externe

Si vous souhaitez arrêter d'utiliser une application d'approvisionnement externe pour créer des demandes de logiciels via Gestion des actifs logiciels, vous pouvez supprimer le profil d'intégration.

Le rôle sam_admin peut supprimer un profil d'intégration en sélectionnant **Supprimer** dans l'enregistrement du profil d'intégration.

Lorsque vous supprimez un profil d'intégration directe, tous les travaux planifiés et les résultats des travaux associés au profil sont supprimés. Les références du profil d'intégration sont également supprimées des enregistrements de bons de commande dans ServiceNow.

Une fois le profil d'intégration supprimé, Gestion des actifs logiciels ne prend en compte aucune demande en cours. Assurez-vous que toutes les demandes en cours sont terminées avant de supprimer le profil d'intégration.

Séparation de domaine et Procurement

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

Niveau de prise en charge : Standard*

Le niveau de prise en charge est Standard mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

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

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

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

Traduction automatique

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

Pour créer ou modifier des bons de commande (PO) ou des éléments de ligne de bons de commande qui distinguent le domaine, les clients doivent travailler dans le domaine approprié. Lors de l'ajustement de n'importe quelle configuration, vous devez être dans le domaine où vous effectuez le travail. Utilisez le sélecteur de domaine pour choisir le domaine correct dans lequel travailler.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Catalogue de produits

Le catalogue de produits est un ensemble d'informations sur les modèles individuels. Les modèles sont des versions spécifiques ou diverses configurations d'un actif. Les gestionnaires des actifs utilisent le catalogue de produits comme un référentiel centralisé pour l'information sur les modèles.

Un catalogue de produits détaillé et bien géré peut se coordonner avec les informations du catalogue de services, de l'actif, de l'acquisition, de la demande, du contrat et du fournisseur.

Les modèles publiés dans le catalogue de produits sont automatiquement publiés dans le Service Catalog . Le catalogue de services comprend des informations sur les biens (modèles) et les services. Si le modèle est disponible chez plusieurs fournisseurs, il peut être répertorié plusieurs fois. Les modèles sont inclus dans l'application Gestion des actifs.

Gardez à l'esprit les points suivants lorsque vous travaillez avec le catalogue de produits.

- Un élément de catalogue de produits peut être lié à plusieurs éléments de catalogue du fournisseur ou à un seul modèle.
- Un modèle ne peut avoir qu'un seul élément de catalogue de produits.
- Un élément de catalogue fournisseur ne peut avoir qu'un seul élément de catalogue de produits.

Information associée

Gestion des actifs et des CI

Composants installés avec Catalogue de produits

Les composants suivants sont installés avec le module d'extension Catalogue de produits.

Les données de démonstration sont disponibles avec le catalogue de produits. Les données de démonstration fournissent plusieurs modèles, catégories de modèle, éléments du catalogue de produits, éléments de catalogue du fournisseur et fournisseurs.

Tables installées avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Catalogue de matériel [pc_hardware_cat_item]	Stocke tous les éléments du catalogue de matériels qui ont été publiés à partir de la table de base Modèle 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.

Table	Description
	[cmdb_model]. Prolonge la table Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item].
Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item]	Stocke toutes les informations du catalogue de produits. Cette table étend la table Élément de catalogue [sc_cat_item].
Catalogue de logiciels [pc_software_cat_item]	Stocke tous les éléments du catalogue de logiciels qui ont été publiés à partir de la table de base Modèle de produit [cmdb_model]. Prolonge la table Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item].
Élément de catalogue du fournisseur [pc_vendor_cat_item]	Stocke toutes les informations sur les éléments de catalogue du fournisseur.

Rôles installés avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les rôles suivants.

Rôle	Description	Contient les rôles
model_manager	Peut créer des modèles de CMDB.	aucun
category_manager	Peut faire tout ce que les gestionnaires de modèles peuvent faire et peut gérer les catégories de modèles.	model_manager

Script include installé avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute le script include suivant.

Table	Description
ProductCatalogUtils	Utilitaires pour la création et la maintenance des éléments du catalogue de produits dérivés des modèles et des éléments de catalogue du fournisseur.

Scripts clients installés avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute le script client suivant.

Script client	Table	Contenus de script
Définir les champs de modèle	[pc_vendor_cat_item]	Ajoute la description et le prix, s'ils ne sont pas indiqués, lorsqu'un élément de catalogue du fournisseur est ajouté au catalogue de produits.

Information associée

Scripts 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.

Règles métier installées avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Supprimer le modèle	[pc_product_cat_item]	Supprime le lien sur un modèle lorsque le lien est supprimé du catalogue de produits.
Créer des entrées de catalogue de produits enfants	[cmdb_hardware_product_model]	Crée des entrées dans le catalogue de produits pour tous les éléments d'un modèle groupé lors de la création du modèle groupé.
Synchroniser sur l'élément du catalogue de produits	[pc_vendor_cat_item]	Met à jour le champ correspondant dans le catalogue de produits lorsqu'un champ est mis à jour.
Synchroniser sur l'élément du catalogue de produits	[cmdb_model]	Met à jour le champ correspondant dans le catalogue de produits lorsqu'un champ est mis à jour.

Information associée

Règles métier

Modèles

Les modèles sont des versions spécifiques ou diverses configurations d'un actif. Ils sont utilisés pour la gestion et le suivi des actifs par le biais de diverses applications d'actif de la plateforme ServiceNow, notamment Catalogue de produits, Gestion des actifs et Procurement.

Les définitions de modèles peuvent être basées sur des critères fournis par le fournisseur, par exemple, le nom du fabricant Apple MacBook Pro, ou sur une description personnalisée, par exemple, Graphic Designer Workstation. Toutes les informations du modèle se trouvent dans l'application Catalogue de produits.

Un modèle peut appartenir à une ou plusieurs catégories de modèle. Par exemple, un ordinateur portable peut être un ordinateur et un serveur. Les définitions de modèle spécifient si le modèle crée un actif, un élément de configuration ou les deux. Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des modèles matériels compatibles.

Sauf indication contraire, vous devez disposer du rôle model_manager pour utiliser les modèles de produit. Ce rôle est inclus dans d'autres rôles, tels que sam, category_manager et asset.

Création de modèles

Les modèles sont créés dans le **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles** Module.

Voir Champs de formulaire de modèle pour obtenir une liste des champs qui figurent dans tous les modèles, quel que soit le type de modèle.

Information associée

Gestion des actifs

Procurement

Traduction automatique

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

Champs de formulaire de modèle

Certains champs du formulaire de modèle s'appliquent à tous les types de modèles.

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du modèle. Une propriété système appelée `glide.cmdb_model.display_name.shorten` contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés.
Fabricant	L'entreprise qui a élaboré le modèle.
Nom	Le nom du modèle attribué par le fabricant ou le nom abstrait spécifié par le gestionnaire du modèle, tel que **Ordinateur portable Agent de terrain**.
Édition	L'édition du modèle logiciel, tel que **Professionnel**.
Brève description	Une description courte du modèle.
Catégories de modèles	Les catégories auxquelles le modèle est affecté. Ce champ est une liste Glide et ne peut pas être utilisé pour créer des rapports.
Stratégie de suivi des actifs	Le processus de suivi du modèle. Vous pouvez choisir entre : • **Laisser dans la catégorie** : le modèle est transparent et la catégorie définit la classe d'actifs. • **Créer des actifs consommables** : le modèle force la classe d'actifs à être consommable, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs. • **Ne pas créer d'actifs** : le modèle bloque l'instanciation de l'actif, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs.
Méthode d'acquisition	La méthode d'achat du modèle. Les options sont **Les deux**, **Acheter** ou **Louer**.
Coût	Le coût d'une seule unité du modèle.
Dépréciation	Le schéma de dépréciation du modèle.
Valeur de récupération	La valeur estimée réalisée par un actif lors de sa vente à la fin de sa durée de vie utile. Cette valeur doit être inférieure ou égale au coût de l'actif.
Numéro de modèle	Le numéro de modèle spécifique attribué à l'élément par le fabricant. Définir la propriété système `glide.cmdb.makeandmodel.use_model_number_lookup` sur vrai vous permet de rechercher le numéro de modèle des modèles matériels via le script MakeAndModelJS.
Code barre	Numéro de code-barres attribué au modèle. Les codes-barres sont attribués par le fabricant.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Type de dépense	Le type de dépenses. Vous pouvez choisir entre : • **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. • **Opex** : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Certifié	L'option qui détermine si le modèle est approuvé pour une utilisation.
Commentaires	Informations sur le modèle qui pourraient être utiles à d'autres personnes.
Actifs	Les actifs créés à partir de ce modèle. Cette création peut avoir n'importe quelle combinaison d'actifs et d'éléments de configuration. Par exemple, avec un seul modèle matériel, vous pouvez avoir des actifs et aucun élément de configuration, des éléments de configuration et aucun actif, ou avoir les deux.
Éléments de configuration	Les éléments de configuration créés à partir de ce modèle. Peut avoir n'importe quelle combinaison d'actifs et d'éléments de configuration.
Catalogue de produits	Les informations sur le modèle telles qu'elles apparaissent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.

Créer des modèles matériels

Utilisez des modèles matériels pour suivre les actifs d'équipement tels que les serveurs et les racks. Vous pouvez créer un nouveau modèle matériel.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles de matériels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Les champs de modèles matériels répertoriés se trouvent dans la section Informations du formulaire.

   #### Champs de formulaire de modèle pour les modèles matériels

Champ	Description
Hauteur (U)	La hauteur totale de l'élément matériel, en pouces.
Débit (pi3/min)	Le débit du modèle matériel, exprimé en pieds cube par minute.
Alimentation acoustique (bels)	La mesure du bruit, en bels (1 bel = 10 décibels).

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter des modèles compatibles à un modèle matériel

Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des modèles matériels compatibles, vous donnant une bonne méthode pour suivre les actifs matériels qui peuvent fonctionner ensemble.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
les modèles matériels inclus dans les modèles groupés ne peuvent pas être ajoutés en tant que modèles compatibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles de matériels**.
2. Cliquez sur un **Nom** de modèle matériel.
3. Cliquez sur **Ajouter un élément compatible**.
4. Sélectionnez un modèle compatible.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le modèle sélectionné est répertorié dans la liste connexe **Compatibles**.

Information associée

Modèles

Modèles groupés

Ajouter des modèles de substitution à un modèle matériel

Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des substituts pour détecter les modèles matériels qui peuvent être substitués par un autre modèle matériel.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, un moniteur de 19 pouces peut remplacer un moniteur de 17 pouces. Notez que les substitutions sont directionnelles, par conséquent, dans le cas présent, un moniteur de 17 pouces n'est pas une substitution d'un moniteur de 19 pouces. Les informations sur les modèles de substitution valides sont utiles lorsque vous sélectionnez des modèles tout en créant des ordres de transfert.

Lorsque vous sélectionnez des modèles de substitution, notez les conditions suivantes.

- Les modèles de substitution peuvent être utilisés avec des ordres de transfert de gestion du travail. En outre, ils ne sont pas utilisés dans l'approvisionnement en pièces d'acquisition.
- Les modèles matériels inclus dans les modèles groupés ne peuvent pas être ajoutés en tant que modèles de substitution.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles de matériels**.
2. Cliquez sur un **Nom** de modèle matériel.
3. Cliquez sur **Ajouter une substitution**.
4. Dans la liste **Collection** à gauche, double-cliquez sur un modèle matériel.
   Le modèle matériel est ajouté à la **Liste** sur la droite.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le modèle est répertorié dans la liste connexe **Substituts**.

Information associée

Modèles

Modèles groupés

Gérer les ordres de transfert

Procurement

Traduction automatique

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

Créer des modèles de consommables

Les consommables sont des éléments qui sont suivis en groupe, et non individuellement. Le clavier d'ordinateur est un exemple d'élément consommable.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles de consommables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Il n'existe aucun champ spécifique aux modèles de consommables.
   Tous les actifs consommables que vous créez et affectez au nouveau modèle sont affichés dans la liste connexe des **Consommables** sur l'enregistrement du modèle.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Modèles groupés

Un modèle groupé est un modèle unique composé de modèles individuels. Par exemple, un ordinateur portable, une imprimante, un clavier et une souris peuvent être combinés en un seul modèle groupé. Si vous affectez un actif du modèle groupé à une personne, cette personne reçoit tous les composants du groupe.

Le modèle groupé est un modèle qui sert à définir le type d'actifs qui font partie des lots d'actifs. Pour que les lots d'actifs et les modèles groupés restent cohérents, cochez la case **Lots d'actifs** dans la section Formulaire modèle du produit. Une fois la case cochée, le modèle groupé a l'état **Version** par défaut. Avec l'état Version, vous pouvez ajouter des modifications au modèle groupé. Si vous avez faites passer l'état à **En production**, plus aucun changement ne peut être apporté au modèle groupé. Une fois que le modèle groupé est en lecture seule, vous pouvez créer des lots d'actifs à partir de ce dernier. Vous pouvez revenir à l'état **Version** du modèle groupé à condition qu'il n'y ait aucun lot d'actifs associé au modèle groupé.

Remarque :
La case **Actifs en lot** peut uniquement être cochée avec l'Gestion des actifs matérielsapplication sous licence. Gestion des actifs matériels est disponible dans ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur la fonctionnalité de lot d'actifs, consultez Lots d'actifs .

Les modèles groupés peuvent être abstraits ou concrets.

Abstrait

Permet l'utilisation d'un seul modèle dans plusieurs groupes. Le groupe abstrait est créé comme un conteneur. Un actif du groupe est désigné comme le composant principal. Les catégories de modèles définissent les actifs qui peuvent être inclus dans un groupe. Les catégories de modèles définissent également ce qui peut être le composant principal d'un groupe.

Ajoutez un composant principal pour faciliter le suivi des composants du groupe. Par exemple, créez un groupe abstrait en ajoutant un ordinateur comme composant principal et une souris et un clavier comme composants supplémentaires. Lorsque le groupe est affecté à un utilisateur, l'enregistrement d'actif de l'ordinateur affiche l'ordinateur, la souris et le clavier comme étant tous affectés à l'utilisateur. Les groupes abstraits sont utilisés plus souvent que les groupes concrets.

Traduction automatique

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

Concret

Est un groupe fixe dont le composant principal est une actif. Spécifiez le composant principal et les autres composants pour créer un groupe exact. Les groupes concrets ne permettent pas une relation plusieurs-à-plusieurs avec les modèles.

Gardez à l'esprit les conseils suivants lors de la création et de l'utilisation des modèles groupés.

- Les groupes peuvent être imbriqués dans des groupes.
- N'importe quel type de modèle peut être utilisé dans un groupe.
- Quand un lien parent est défini, les champs associés à l'affectation et à l'état des actifs enfants sont en lecture seule. Ils sont renseignés en fonction de l'affectation du parent et des champs d'état.
- Si vous apportez une modification au groupe parent, les enfants du groupe sont affectés. Par exemple, si vous affectez un groupe à une personne, tous les enregistrements d'actifs enfants désignent cette même personne comme la personne affectée.
- Vous ne pouvez pas préallouer des groupes.
- Dans un groupe, les consommables sont consommés et les actifs sont définis avec le même état que le composant principal.
- Seul le groupe, et non les composants individuels, peut faire partie d'un ordre de transfert.
- Vous contrôlez ce qui peut intégrer un groupe à travers la catégorie de modèle. Par exemple, la catégorie de modèles **Serveurs** peut être définie pour ne jamais autoriser les serveurs dans les groupes.
- Pour créer une collection de logiciels, vous devez créer une suite au lieu d'un modèle groupé.
- Une licence logicielle ne peut pas être le composant principal d'un groupe.

Pour créer un modèle abstrait, définissez la catégorie de modèle sur **Groupe**, puis ajoutez les composants. Pour créer un modèle concret, créez un modèle dans le répertoire **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés** et ajouter des composants.

Information associée

Créer des actifs préalloués

Utiliser les actifs consommables

Catégories de modèles

Ajouter des composants de modèle à un groupe

Ajoutez des composants de modèle à un modèle au besoin, par exemple, lorsque vous mettez à niveau un groupe pour inclure des actifs supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager et asset

Procédure

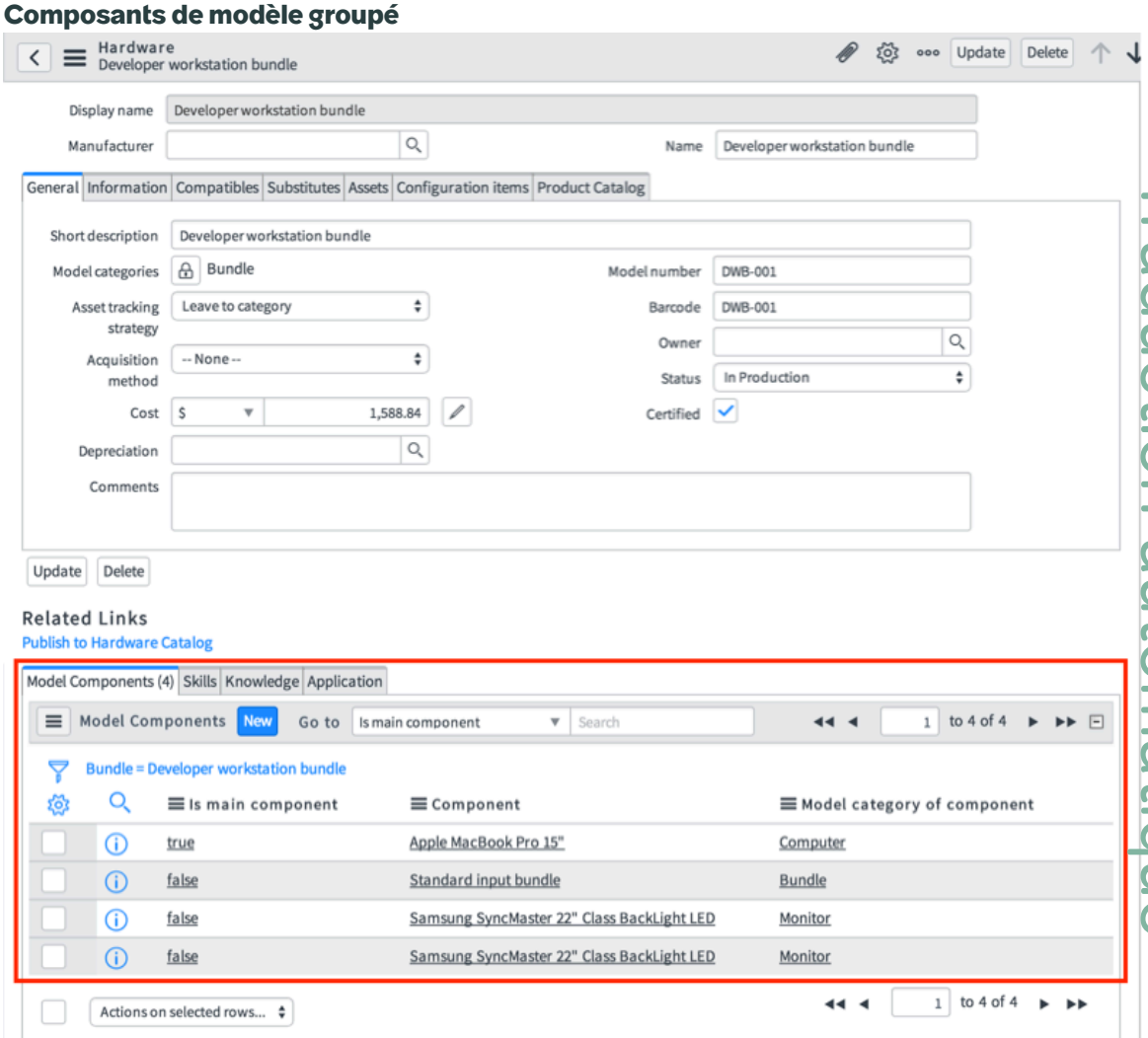
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un enregistrement de groupe.
3. Dans la liste connexe **Composants de modèle**, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez la **Catégorie de modèle** du composant, telle que **Ordinateur**.
5. Sélectionnez le **Composant**, tel que **Apple Computer MacBook Pro 17"**.
6. Cochez la case **Est un composant principal** s'il s'agit du composant auquel les autres composants sont attachés.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour ajouter d'autres composants au groupe.
   Tous les composants que vous ajoutez au modèle groupé sont affichés dans la liste connexe **Composants de modèle**.

Composants de modèle groupé



Traduction automatique

Information associée

Modèles

Supprimer les composants de modèle d'un groupe

Supprimez un composant d'un modèle groupé, par exemple, lorsque vous souhaitez le remplacer par un composant différent.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Aucun historique de composant n'est conservé. Si vous supprimez un composant d'un modèle groupé, aucun enregistrement indiquant que le composant a fait partie d'un groupe n'est enregistré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un enregistrement de groupe.
3. Dans la liste connexe **Composants de modèle**, sélectionnez le composant que vous souhaitez supprimer.
4. Dans la liste de choix **Actions** située en dessous de la liste, sélectionnez **Supprimer**.
5. Cliquez sur **OK**.

Publier des modèles groupés dans Catalogue de produits

Vous pouvez publier des modèles groupés dans Catalogue de produits pour que ceux-ci soient disponibles dans Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez publier un modèle groupé uniquement dans les conditions suivantes :

- Le modèle doit être créé dans la table cmdb_model.
- Le modèle ne doit pas comporter d'élément de catalogue existant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèles de produits** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
3. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Publier dans le catalogue de produits**.
4. Sélectionnez une catégorie.
5. Sélectionnez **OK**.

Modèles logiciels

Les modèles logiciels sont créés dans le cadre du processus de gestion des actifs. Vous pouvez créer des modèles de produits pour les logiciels à partir du catalogue de produits, mais vous ne pouvez pas gérer tous les aspects des modèles logiciels.

Les modèles logiciels sont utilisés dans les compteurs logiciels. Pour en savoir plus sur la création des modèles logiciels, consultez Créer des modèles logiciels .

Créer des modèles d'application

Vous pouvez créer des modèles d'application pouvant être gérés et suivis dans le cadre d'un processus de développement Scrum.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Il n'existe aucun champ spécifique aux modèles d'application.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Agile Development

Modèles de commande de travaux

Lorsque la gestion du travail est activée, la plateforme ServiceNow ajoute les modules Modèles de commandes de travaux et Modèles de tâches de travail au catalogue de produits.

Les utilisateurs disposant du rôle wm_admin peuvent définir de nouveaux enregistrements de modèle, qui peuvent être utilisés en tant que modèles pour créer des commandes de travaux pour les procédures communes.

Modèles créés pour le support VMware et Amazon EC2

Lorsque vous activez Orchestration pour VMware ou Amazon EC2, le système crée automatiquement des modèles.

Le système crée les modèles suivants :

- Instance vmware pour VMware
- Instance ec2 pour Amazon

Lorsque l'ordinateur virtuel est arrêté, l'état de l'actif bascule sur **Hors service**.

Ajouter des compétences à un modèle

Vous pouvez associer des compétences à n'importe quel modèle. La création d'associations entre les compétences et les modèles est utile si vous utilisez la gestion du travail et que vous souhaitez affecter des tâches à des agents en fonction de leurs compétences avec des modèles spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
3. Dans la liste connexe **Compétences**, cliquez sur **Modifier**.
4. Ajoutez des éléments de la liste **Collection** à la liste **Compétences**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Publier des modèles dans le catalogue de matériels ou de logiciels

Vous pouvez publier des modèles dans le catalogue de matériels ou de logiciels pour rendre les modèles disponibles dans le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
   Lorsque vous publiez un élément de catalogue à partir d'un modèle, la propriété `glide.model.catalog_item_currency` détermine la devise de l'élément de catalogue. Par défaut, cette propriété est définie sur false et la valeur est définie sur la devise de la session utilisateur. Si vous définissez cette propriété sur true, la valeur est définie sur la devise du modèle.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de matériels** ou **Publier dans le catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez une catégorie.
5. Cliquez sur **OK**.

Supprimer des modèles

Si un modèle n'est plus nécessaire, vous pouvez le supprimer dans la mesure où aucun actif ou aucun élément de configuration ne l'utilise.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Cochez la case en regard du modèle de produit.
3. Dans la liste de choix **Actions** située en dessous de la liste, sélectionnez **Supprimer**.
4. Cliquez sur **OK**.

Éléments de catalogue du fournisseur

Le catalogue fournisseur est une liste de marchandises disponibles auprès de différents fournisseurs.

Un catalogue fournisseur précis et complet favorise la conservation des éléments en stock au meilleur prix possible.

Vous pouvez lier plusieurs éléments de catalogue du fournisseur à un seul élément du catalogue de produits, ce qui vous permet de suivre les informations sur un seul élément chez différents fournisseurs.

Par exemple, pour un élément du catalogue de produits iPhone 5, vous pouvez créer des éléments de catalogue de fournisseurs différents tels que Apple et Amazon. Sélectionnez le fournisseur avec le meilleur prix lorsque vous vous procurez un élément. Les utilisateurs doivent disposer du rôle model_manager pour utiliser les éléments de catalogue 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.

Synchroniser les informations

Certaines informations sont synchronisées entre les modèles, les éléments du catalogue de produits et les éléments de catalogue du fournisseur.

Lorsque vous utilisez des modèles, des éléments du catalogue de produits et des éléments de catalogue du fournisseur, gardez à l'esprit les points suivants :

- Les modifications apportées à l'enregistrement du modèle actualisent automatiquement les éléments de catalogue du fournisseur uniquement si les éléments de catalogue du fournisseur sont publiés et non liés.
- Si un modèle est lié à un élément de catalogue du fournisseur, toute modification apportée au modèle ne met pas à jour l'élément de catalogue du fournisseur.
- Après avoir publié un modèle ou un élément de catalogue du fournisseur dans le catalogue de matériels ou de logiciels, certains champs basculent en lecture seule sur l'enregistrement de l'élément de catalogue du fournisseur ou l'enregistrement de l'élément du catalogue de produits. Vous pouvez mettre à jour les informations uniquement sur l'enregistrement du modèle.

Liste des champs synchronisés :

- Description
- Brève description
- Nom
- ID produit
- Prix
- Fournisseur
- Caractéristiques
- Fonctionnalités
- Modèle
- UPC
- Numéro de modèle
- Coût
- Fabricant

Créer un élément de catalogue du fournisseur

Créez un élément de catalogue du fournisseur pour associer des modèles de produits à un fournisseur.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments du fournisseur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

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

Champs d'élément de catalogue du fournisseur

Champ	Description
Nom	Le nom de l'élément est formé à partir des informations contenues dans les champs **Modèle de produit**, **Fournisseur** et **ID produit**.
Fournisseur	Le fournisseur qui fournit l'élément.
Modèle de produit	La version spécifique ou la configuration de l'élément.
Épuisé	L'option qui indique si l'élément est indisponible à la commande. Ce champ est important si vous gérez l'approvisionnement des éléments de demande. Décochez cette case si l'élément est disponible à la commande.
ID produit	Numéro d'identification d'élément attribué par votre entreprise.
Prix catalogue	Le prix auquel l'élément se vend, hors remises du fournisseur.
Prix fournisseur	Le prix auquel l'élément est disponible dans le catalogue du fournisseur. Si le fournisseur offre une remise, le prix fournisseur reflète le prix réduit.
Niveau de classement	Affiche le classement global des produits et services de ce fournisseur, selon les critères Partenaire apprécié ou Fournisseur tactique, par exemple. Le champ Niveau de rang exprime l'opinion de votre entreprise sur les performances de ce fournisseur. Il aide à décider s'il faut promouvoir les produits du fournisseur, ou cesser de les utiliser. Les utilisateurs disposant du rôle vendor_manager sont habilités à modifier ce champ.
Brève description	Courte description de l'élément.
Section Généralités	
Élément du catalogue de produits	Nom de l'élément du catalogue de produits, si l'élément a été ajouté au catalogue de produits. Laissez ce champ vide si vous prévoyez de lier un élément de catalogue du fournisseur au catalogue de matériels.
UPC	Numéro de code-barres utilisé pour identifier de façon unique et suivre les éléments à vendre.
Actif	Cochez la case pour inscrire l'élément dans le catalogue fournisseur. Décochez cette case pour masquer l'élément dans le catalogue fournisseur.
Description	Description détaillée de l'élément.
Section Informations	
Spécifications	Faits concernant l'élément tels que la taille, le poids, la version ou la vitesse.
Fonctionnalités	Propriétés distinctes ou caractéristiques distinctives de l'élément.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Lier un élément au catalogue de matériels

Après avoir créé un élément de catalogue du fournisseur, vous pouvez le lier au catalogue de matériels pour consultation.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour voir le lien connexe **Lien vers un élément du catalogue de matériels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle matériel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments du fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Lien vers un élément du catalogue de matériels**.
4. Sélectionnez un **Élément de catalogue**.
5. Cliquez sur **OK**.
   La page s'actualise pour afficher l'élément du catalogue de matériels sélectionné. L'élément de catalogue du fournisseur est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur**.

Lier un élément au catalogue de logiciels

Après avoir créé un élément de catalogue du fournisseur, vous pouvez le lier au catalogue de logiciels pour consultation.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour voir le lien connexe **Lien vers un élément de catalogue de logiciels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle logiciel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments du fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Lien vers un élément du catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez un **Élément de catalogue**.
5. Cliquez sur **OK**.
   La page s'actualise pour afficher l'élément du catalogue de logiciels sélectionné. L'élément de catalogue du fournisseur est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur**.

Publier un élément dans le catalogue de matériels

Après avoir créé un élément matériel pour le catalogue fournisseur, vous pouvez le publier dans le catalogue de matériels pour consultation. Le catalogue de matériels est une section du catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_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

Pour voir le lien connexe **Publier dans Élément de catalogue de matériels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle matériel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Après avoir publié un élément de catalogue fournisseur dans le catalogue de matériels, le lien connexe **Publier dans le catalogue de matériels** n'est plus disponible. Toutes les modifications apportées à l'enregistrement de l'élément du catalogue fournisseur sont synchronisées avec les informations du catalogue de matériels.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments du fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de matériels**.
4. Sélectionnez une **Catégorie**.
5. Sélectionnez **OK**.
   L'élément publié est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur** du formulaire Catalogue de matériels.

Publier un élément dans le catalogue de logiciels

Après avoir créé un élément logiciel pour le catalogue fournisseur, vous pouvez le publier dans le catalogue de logiciels pour consultation. Le catalogue de logiciels est une section du catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour voir le lien connexe **Publier dans Élément de catalogue de logiciels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle logiciel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Après avoir publié un élément de catalogue fournisseur dans le catalogue de logiciels, le lien connexe **Publier dans le catalogue de logiciels** n'est plus disponible. Toutes les modifications apportées à l'enregistrement de l'élément du catalogue fournisseur sont synchronisées avec les informations du catalogue de logiciels.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments du fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Publier dans le catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez une **Catégorie**.
5. Sélectionnez **OK**.
   L'élément publié est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur** du formulaire Catalogue de logiciels.

Afficher une liste de fournisseurs

Vous pouvez consulter une liste de fournisseurs depuis le catalogue de 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.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste répertorie toutes les entreprises qui ont l'option **Fournisseur** sélectionnée dans leur enregistrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Fournisseurs**.
2. Cliquez sur n'importe quel **Nom** de fournisseur pour plus d'informations.

Éléments du catalogue de produits

Les éléments du catalogue de produits désignent les matériels et les logiciels que vous pouvez suivre et proposer dans le catalogue de services.

Le catalogue de produits est une extension du Service Catalog qui contient une liste des Modèles disponibles. Les utilisateurs disposant du rôle catalog_admin peuvent créer, activer et désactiver des éléments du catalogue de produits.

Créer un élément de catalogue de produits

Créez des éléments du catalogue de produits matériels et logiciels à inclure dans le catalogue de produits et le catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez activer les éléments séparément avant qu'ils n'apparaissent dans le catalogue de produits ou de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.
   Certains des champs énumérés n'apparaissent qu'une fois l'élément de catalogue de produits enregistré.

Champs d'éléments de catalogue de produits

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément tel que vous souhaitez l'afficher dans le catalogue de produits.
Catalogues	Catalogue dans lequel cet élément est répertorié.
Fournisseur	Fournisseur qui fournit l'élément. Si l'élément est acheté auprès de plusieurs fournisseurs, utilisez le catalogue fournisseur et laissez ce champ vide.
Niveau de rang	Classement général des produits et services du fournisseur sélectionné. Ce champ est visible dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Modèle	Version spécifique ou la configuration de l'élément.
ID produit	Numéro d'identification d'élément attribué par 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.

Champ	Description
Prix	Prix auquel l'élément est disponible dans le catalogue de produits. Saisissez une valeur numérique et sélectionnez la devise appropriée.
Prix récurrent	Prix récurrent de l'élément. Par exemple, un abonnement à un contrat de téléphonie mobile pourrait coûter 500,00 $, avec un prix récurrent mensuel de 30,00 $.
Fréquence de prix récurrent	Intervalle auquel le prix récurrent est cumulé.
Prix catalogue	Prix auquel l'élément se vend. Ce champ n'est visible que lorsque le champ **Classe** est défini sur **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Coût	Prix auquel l'élément a été acheté auprès du fournisseur. Le coût peut être inférieur au **Prix catalogue** si votre entreprise a bénéficié d'une remise du vendeur. Ce champ n'est visible dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits que lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Omettre le prix dans le panier	Lorsque cette case est cochée, le prix est masqué lorsque l'élément est affiché dans le catalogue de services. Décochez la case pour afficher le prix dans le catalogue de services. Ce champ n'est visible que dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels**.
Workflow	Workflow associé à cet élément. Vous pouvez afficher les activités, les conditions et les étapes associées au workflow en sélectionnant **Afficher le workflow**.
Plan d'exécution	Plan d'exécution associé à cet élément.
Brève description	Brève description de l'élément.
Lien d'élément commandé	Liste des liens contenant davantage d'informations sur les éléments. Les liens peuvent être réutilisés à travers plusieurs éléments.
Classe	Classe d'élément de catalogue à laquelle appartient cet élément. Sélectionnez **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**. Ce champ est visible par défaut. Lorsque vous sauvegardez l'enregistrement en tant qu'élément de catalogue de matériels ou de logiciels, le formulaire est renommé Catalogue de matériels ou de logiciels, respectivement.
Section Généralités	
Catégorie	Groupe d'éléments nommé auquel appartient l'élément.
Délai de livraison	Délai nécessaire pour livrer l'élément, à partir du moment où il est commandé depuis le catalogue de produits.
UPC	Numéro de code-barres utilisé pour identifier et suivre les éléments.
Description	Description détaillée de l'élément. La description est affichée dans la liste du catalogue de produits.
Section Informations sur le produit	
Coût	Prix auquel l'élément a été acheté auprès du fournisseur. Ce champ n'est visible que lorsque la **Classe** est définie sur **Catalogue de logiciels**.
Spécifications	Faits concernant l'élément tels que la taille, le poids, la version ou la vitesse.
Fonctionnalités	Propriétés distinctes ou caractéristiques distinctives de l'élément.

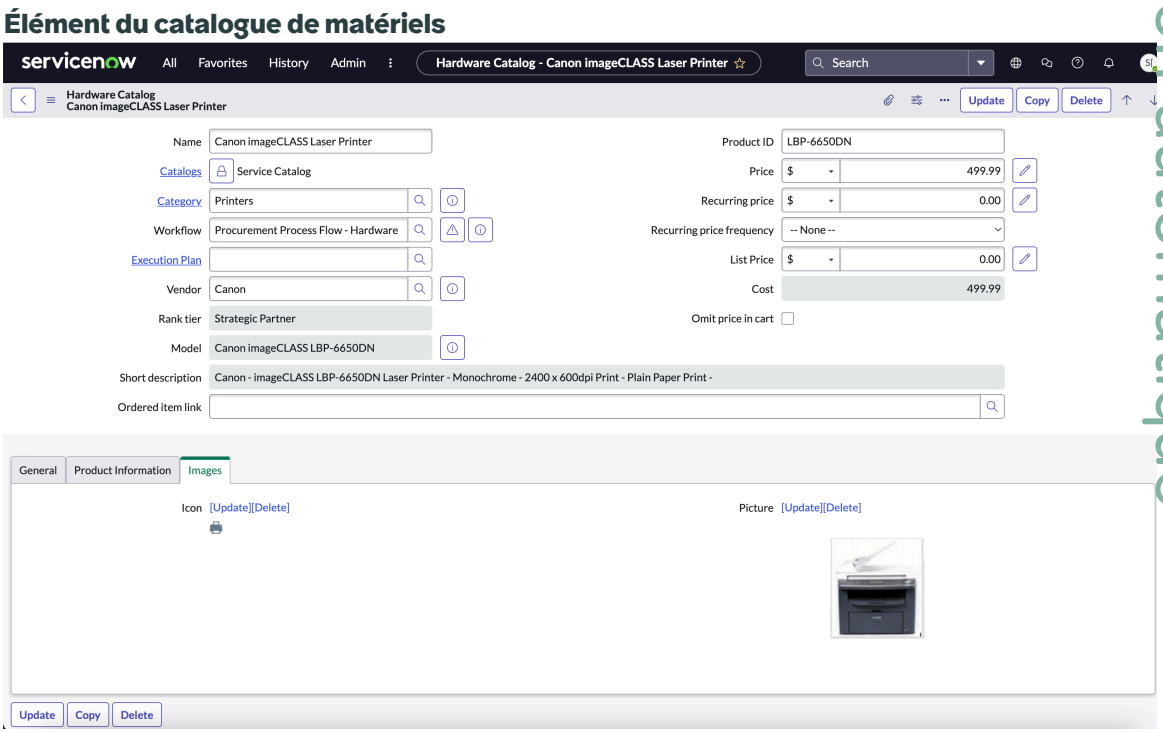
Traduction automatique

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

Champ	Description
Section Images	
Icône	Image miniature qui s'affiche en regard du nom lorsque l'élément est affiché dans le catalogue de services. Les types de fichiers pris en charge sont jpg, png, bmp, gif et jpeg.
Image	Image montrant l'élément. Les types de fichiers pris en charge sont jpg, png, bmp, gif et jpeg.
Listes connexes	
Inclut	Éléments de catalogue supplémentaires fournis avec cet élément. Cette liste connexe est fournie à des fins d'information uniquement.
Variables	Variables de catalogue de services associées à cet élément. Une variable de catalogue de services capture et transmet des informations sur les choix effectués par un client lors de la commande d'un élément à partir du catalogue de services.
Éléments de catalogue du fournisseur	Éléments de catalogue du fournisseur associés à cet élément. Les éléments de catalogue du fournisseur vous permettent de suivre les informations sur cet élément par spécifications pour chaque fournisseur.

Example

Enregistrement d'élément du catalogue de matériels avec une icône et une image de l'élément.



4. **Facultatif :** Sélectionnez **Testez-le** pour prévisualiser l'élément tel qu'il apparaît dans le catalogue de services.
5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Information associée

Créer un élément de catalogue du fournisseur

Créer un plan d'exécution

Variables du catalogue de services

Activer un élément du catalogue de produits

Activez un élément du catalogue de produits pour le rendre disponible dans le catalogue de produits et le catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez activer l'élément à partir de la vue de liste ou de l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Activer un ou plusieurs éléments de la vue de liste	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs éléments de la liste d'enregistrement et sélectionnez **Activer** sous la liste.
Activer à partir de l'enregistrement	Sélectionnez **Activer** sous **Liens connexes**.

Désactiver un élément du catalogue de produits

Désactivez un élément du catalogue de produits pour le retirer du catalogue de produits et du catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez désactiver l'élément à partir de la vue de liste ou de l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Désactiver à partir de la vue de liste	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs éléments de la liste d'enregistrement et cliquez sur **Désactiver** sous la liste.
Désactiver à partir de l'enregistrement	Sélectionnez **Désactiver** sous **Liens connexes**.

Traduction automatique

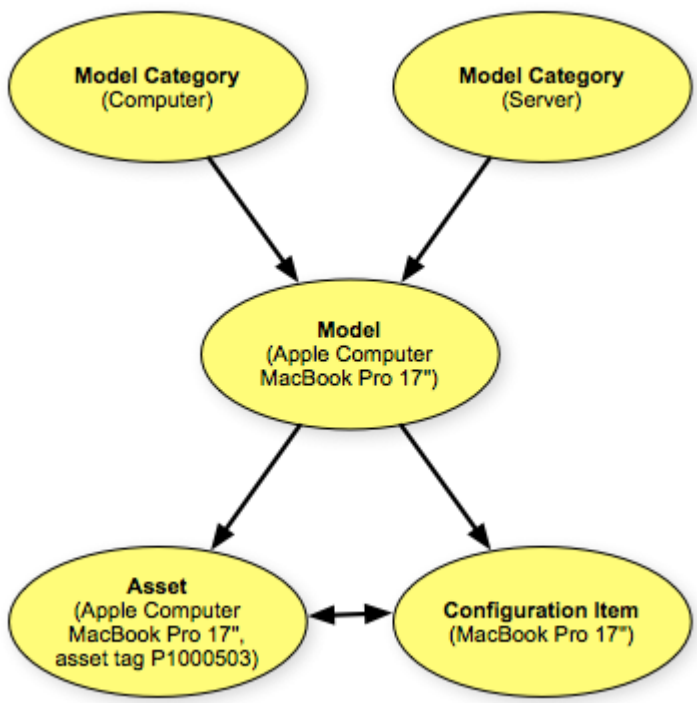
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Catégories de modèles

Les catégories de modèle associent les classes CI aux classes d'actifs. Les catégories de modèle font partie de l'application Catalogue de produits.

La configuration de la catégorie de modèle détermine si la plateforme ServiceNow crée un actif à partir d'un CI, et, dans ce cas, la classe d'actifs. Les classes d'actifs du système de base sont **Matériel**, **Licence de logiciel** et **Consommable**. Vous pouvez associer une catégorie de modèle à de nombreux modèles, ainsi qu'un modèle à de nombreuses catégories de modèle. Par exemple, un modèle spécifique d'ordinateur peut être un **Ordinateur** et un **Serveur**.

Diagramme de modèles



Tout élément fourni en tant que service ou vendu à votre client est suivi en tant qu'élément de base d'installation (IBI). La table Catégorie de modèle associe la classe d'actifs, la classe de CI et la classe d'éléments de base d'installation (IBI).

Remarque :
La classe d'éléments de base d'installation est disponible dans le formulaire Catégorie de modèle uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] est installé. Actuellement, seul l'élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item] est pris en charge lorsque l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie est installée. Pour en savoir plus, consultez Medical device install base item table . Lorsqu'une classe d'IBI est créée, elle s'associe à un actif si celui-ci existe, sinon un actif est créé.

Les champs de la classe d'actifs et de la classe d'IBI sont synchronisés comme suit :

Traduction automatique

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

1. Lorsqu'une classe d'IBI est mise à jour, les changements des champs Compte, Consommateur, Emplacement et Date d'installation sont synchronisés avec les champs correspondants de la classe d'actifs.
2. Lorsqu'une classe d'actifs est mise à jour, les changements apportés aux champs Emplacement et Date d'installation sont synchronisés avec les champs correspondants de la classe IBI.

Information associée

Classifications CMDB et dépendance de classe

Créer une classe d'actifs

Afficher les catégories de modèle

Les catégories de modèle par défaut sont incluses dans le catalogue de produits. Vous pouvez afficher une liste des catégories par défaut et des catégories que vous avez créées.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles**.
2. Ouvrez une catégorie de modèle pour afficher ses détails.

Créer des catégories de modèle

Vous pouvez ajouter des catégories de modèle personnalisées pour votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez des catégories de modèle, gardez à l'esprit les points suivants :

- Le système de base fournit une catégorie de modèle pour chaque classe CI dans la CMDB. Au fur et à mesure que vous créez des classes `cmdb_ci`, créez une ligne correspondante dans la table de catégorie de modèle afin de pouvoir utiliser la table de modèle.
- Si vous sélectionnez une **Classe d'actifs** dans n'importe quelle catégorie de modèle existante, le système crée automatiquement des actifs pour tous les éléments de configuration associés à la catégorie de modèle, s'il est configuré pour le faire. Si aucun actif n'est créé automatiquement, vous pouvez le créer manuellement. Une fois qu'une classe d'actifs est sélectionnée pour une catégorie de modèle, la classe d'actifs ne peut pas être modifiée.
- Les options **Autoriser la préallocation**, **Autoriser dans le groupe** et **Autoriser comme principal** ne sont disponibles que si une classe d'actifs est spécifiée pour la catégorie de modèle.
- Si vous sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel** pour la classe d'actifs, l'option **Autoriser dans le groupe** est disponible, mais pas les options **Autoriser la préallocation** ou **Autoriser comme principal**.
- Lorsqu'un CI est créé à partir d'une catégorie de modèle qui nécessite un suivi des actifs, le système crée automatiquement un enregistrement d'actif pour la classe d'actifs spécifiée dans la catégorie de modèle. Cet enregistrement d'actif est alors lié au CI. Si un modèle est spécifié, la catégorie de modèle du CI est déterminée par une combinaison 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.

la classe CI et de la liste des catégories prises en charge par le modèle. Le suivi des actifs est spécifié sur l'enregistrement du modèle.

- Lorsqu'un actif est créé à partir d'une catégorie de modèle qui nécessite un suivi de CI, le système crée automatiquement un enregistrement de CI de la classe spécifiée par la catégorie et le relie à l'actif.
- La liste des catégories de modèles (**Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles**) affiche toutes les classes de CI et la classe d'actifs générée côté actif.

Procédure

1. Accédez à la **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de catégorie de modèle

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour cette catégorie.
Classe CI	Si une classe CI est nécessaire, elle doit être spécifiée au moment de la création de la catégorie de modèle. Vous ne pouvez pas ajouter ultérieurement la classe CI à la catégorie de modèle.
Classe d'actifs	Options par défaut et toutes les nouvelles classes d'actifs que vous avez créées. La définition de la classe d'actifs déclenche la création d'actifs en fonction de la catégorie de modèle sélectionnée. Vous pouvez ajouter ultérieurement une classe d'actifs à la catégorie de modèle, mais elle n'est plus modifiable une fois ajoutée. Si vous sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel**, le champ **Classe CI** bascule en lecture seule, car les consommables et les licences de logiciel ne créent pas de CI. Si vous spécifiez une classe CI, puis sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel**, le champ **Classe CI** est automatiquement défini sur **Aucun**. ◦ Actif : élément qui peut être suivi individuellement. ◦ Consommable : actif qui n'est pas suivi individuellement, tel que les claviers. ◦ Matériel : équipement informatique physique, tel qu'un ordinateur portable ou un serveur. ◦ Licence de logiciel : déclaration juridique définissant l'utilisation des logiciels, telle que le nombre d'installations autorisées ou les conditions de distribution.
Classe d'élément de base d'installation	Classe permettant de suivre l'actif en tant qu'élément de base d'installation. **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] est installé. De plus, actuellement, seul l'élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item] est disponible lorsque l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie est installée.
Classe de modèle de produit	Table de classes dans laquelle les modèles sont stockés. Par défaut, les valeurs sont les suivantes :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Application ○ Consommable ○ Contrat ○ Installation ○ Matériel ○ Service ○ Logiciel Une fois que vous avez sélectionné une valeur, le contenu de la table, les vues de formulaire et les fonctionnalités globales des modèles créés dans la catégorie de modèle sont impactés.
Est instance de produit	Détermine si la catégorie de modèle est associée à l'instance de produit, qui est un regroupement logique des classes d'actifs, de CI et d'IBI. **Remarque :** Cette case est en lecture seule et est prise en charge uniquement pour la catégorie de modèle d'appareil médical. Une fois que vous avez sélectionné cette option, l'identificateur d'instance de produit (PID), un identificateur unique pour la classe d'actifs, de CI et d'IBI est généré chaque fois que vous créez un actif de cette catégorie de modèle. Toutefois, pour les actifs existants, le PID est généré uniquement lorsque l'un des champs d'actif tel que Numéro de série, ID de composant de modèle ou Parent est mis à jour.
Autoriser la préallocation	Ajoutez et suivez les éléments de cette catégorie en tant qu'Actifs préalloués.
Autoriser dans le groupe	Utilisez des éléments de cette catégorie dans des groupes.
Autoriser comme principal	Utilisez les éléments de cette catégorie en tant que composant principal d'un groupe.
Appliquer la vérification de CI	Empêche le système de créer automatiquement des actifs dans une catégorie de modèle spécifique quand les CI sont ajoutés manuellement ou détectés avec Détection. Cette option permet à un administrateur d'examiner et de vérifier les nouveaux CI avant de les ajouter en tant qu'actifs.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Détection

Créer des actifs manuellement

Sous certaines conditions, la plateforme Now Platform ne crée pas automatiquement un actif. Vous pouvez créer un actif manuellement au besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un actif n'est pas automatique notamment sous les conditions suivantes.

Traduction automatique

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

- Vérification de CI forcée : si vous cochez la case **Appliquer la vérification de CI** dans le formulaire **Catégorie de modèle**, le système ne crée pas automatiquement un actif à la création ou détection d'un CI. Lorsque l'option **Appliquer la vérification de CI** est activée, les CI nouvellement créés ne déclenchent pas la création automatique d'un actif. Au lieu de cela, le champ **Requiert une vérification** de ces CI nouvellement créés bascule automatiquement sur true, et les actions d'interface utilisateur suivantes du CI s'affichent :
  - *`Create Asset`* : crée un actif et définit le champ *`Requires verification`* sur false.
  - *`Merge CI`* : fusionne les doublons d'un CI. Cette action est utile si un actif de CI a été créé dans un processus distinct, qui a créé un CI associé. Puis un deuxième CI a été créé manuellement ou via la source de détection, et les CI en double n'ont pas été correctement fusionnés.
- Erreurs de configuration : il arrive parfois que le système ne crée pas automatiquement l'actif. Cette défaillance peut se produire si vous attribuez le modèle et la catégorie de modèle au CI dans le mauvais ordre.

Suivez ces étapes pour créer un actif manuellement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles**.
2. Ouvrez une catégorie de modèle qui n'a aucune classe CI affectée.
3. Cliquez sur **Créer des actifs**.
   Cette action crée des actifs à partir de tous les CI reportés aux fins de vérification dans cette catégorie de modèle. Cette option est disponible uniquement aux utilisateurs disposant du rôle admin.

Modifier les catégories de modèle

Toutes les catégories de modèle par défaut peuvent être modifiées, à l'exception de la catégorie de modèle Contrat. Vous pouvez modifier toutes les catégories de modèle personnalisées que vous avez créées à un moment donné.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles**.
2. Ouvrez un enregistrement de catégorie de modèle.
3. Modifiez les champs si nécessaire.

   Remarque :
   Si une classe CI est nécessaire, vous devez la spécifier au moment de la création de la catégorie de modèle. Vous ne pouvez pas ajouter la classe CI à la catégorie de modèle ultérieurement.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Supprimer des catégories de modèle

Si une catégorie de modèle n'est plus nécessaire, vous pouvez la supprimer.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seules les catégories de modèle qui ne sont référencées par aucun modèle peuvent être supprimées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèles**.
2. Cochez la case en regard de la catégorie de modèle **Nom**.
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** situé sous la liste, cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

Séparation de domaine et Catalogue de produits

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

Niveau de prise en charge : Standard

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

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

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Catalogue de produits

Les employés et les locataires du propriétaire de domaine peuvent utiliser les mêmes processus si le travail est effectué dans le domaine correct. Lors de l'ajustement de n'importe quelle configuration, vous devez être dans le domaine où vous effectuez le travail. Utilisez le sélecteur de domaine pour sélectionner le domaine correct dans lequel travailler.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Points de référence

L'application ServiceNow® Benchmarks vous donne une visibilité instantanée sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances, ainsi que des observations comparatives relatives aux moyennes de résultats de vos pairs et des employés les plus performants du secteur. Vous pouvez comparer la performance de votre organisation avec les normes du secteur reconnues, consulter une comparaison de la performance avec des points de référence mondiaux et mettre en œuvre des recommandations pour améliorer la performance.

Traduction automatique

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

Cette vidéo vous fournit une vue d'ensemble de Benchmarks. Vue d'ensemble de Benchmarks

Explorer	Configurer	Administrer
• Vue d'ensemble de Benchmarks • KPI de point de référence • Domain separation et Benchmarks	• Activation de Benchmarks • Activer un KPI de point de référence	• Liaison ou personnalisation d'un KPI de point de référence • Analyse des données KPI de point de référence (obsolète)
Utiliser	**Dépannage et demande d'aide**	
• Deprecated Benchmarks dashboard • Affichage des données KPI de point de référence (obsolète) • Tendances et recommandations de performance KPI Benchmarks (déconseillé) • Tableaux de bord ITSM	• Dépannage de Benchmarks • Poser des questions ou y répondre dans le forum Benchmarks • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client	

Vue d'ensemble de Benchmarks

L'application ServiceNow Benchmarks collecte en toute sécurité des données quotidiennes sur votre instance, puis agrège ces données en rapports de point de référence mensuels mondiaux.

Analyse des performances collecte des données quotidiennes sur les instances des clients. Les données du mois précédent sont chargées au début du mois suivant via une tâche planifiée. En cas d'erreurs, plusieurs tentatives sont effectuées.

Cette vidéo fournit une vue d'ensemble et vous explique la mise en route de Benchmarks.

Mise en route de Benchmarks

Pendant le mois où les données sont chargées, les données sont agrégées et les résultats mensuels (les résultats de votre instance, les résultats globaux et votre classement) sont téléchargés sur l'instance du client en milieu de mois. Les candidats de recommandation mensuels sont fournis ; vous pouvez les implémenter pour aider à améliorer les performances de vos KPI. Une notification par e-mail est envoyée lorsque les données globales sont disponibles.

ServiceNow compte plus de 2850 clients qui ont opté pour le Benchmarks programme. Tous les clients ServiceNow sont autorisés à participer au programme Benchmarks en s'abonnant à partir de leur instance de production ServiceNow, sauf :

- Clients Express
- Clients fédéraux
- Clients ayant des instances sur place

Traduction automatique

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

Remarque :
vous devez disposer d'une instance de production pour vous abonner au programme Benchmarks.

Les fournisseurs de services gérés (MSP) et les instances gérées par des MSP sont pris en charge et disposent d'un accès exclusif aux données globales de score agrégé MSP. Toutes les instances prendront en charge les points de référence suivants qui peuvent être téléchargés pour comparaison dans le tableau de Benchmarks bord :

- Global, qui s'applique à tous les clients
- Catégorie de secteur
- Taille de l'utilisateur, en fonction du nombre d'utilisateurs actifs
- Les entreprises de votre catégorie de secteur et celles qui sont de taille similaire à votre entreprise
- Régions géographiques

Remarque :

- Ces points de référence ne sont pas calculés à l'aide des données MSP.
- En plus des points de référence ci-dessus, vous recevrez également les meilleurs exécutants dans chacune de ces catégories.

La modification de la configuration des KPI en cours de mois nécessite un à deux mois de collecte de données avant que vos valeurs mensuelles ne reflètent ce changement.

Remarque :
l'utilisateur Benchmark Scheduler (bm.scheduler) est ajouté avec Benchmarks. Il est nécessaire pour Benchmarks la collecte de données.

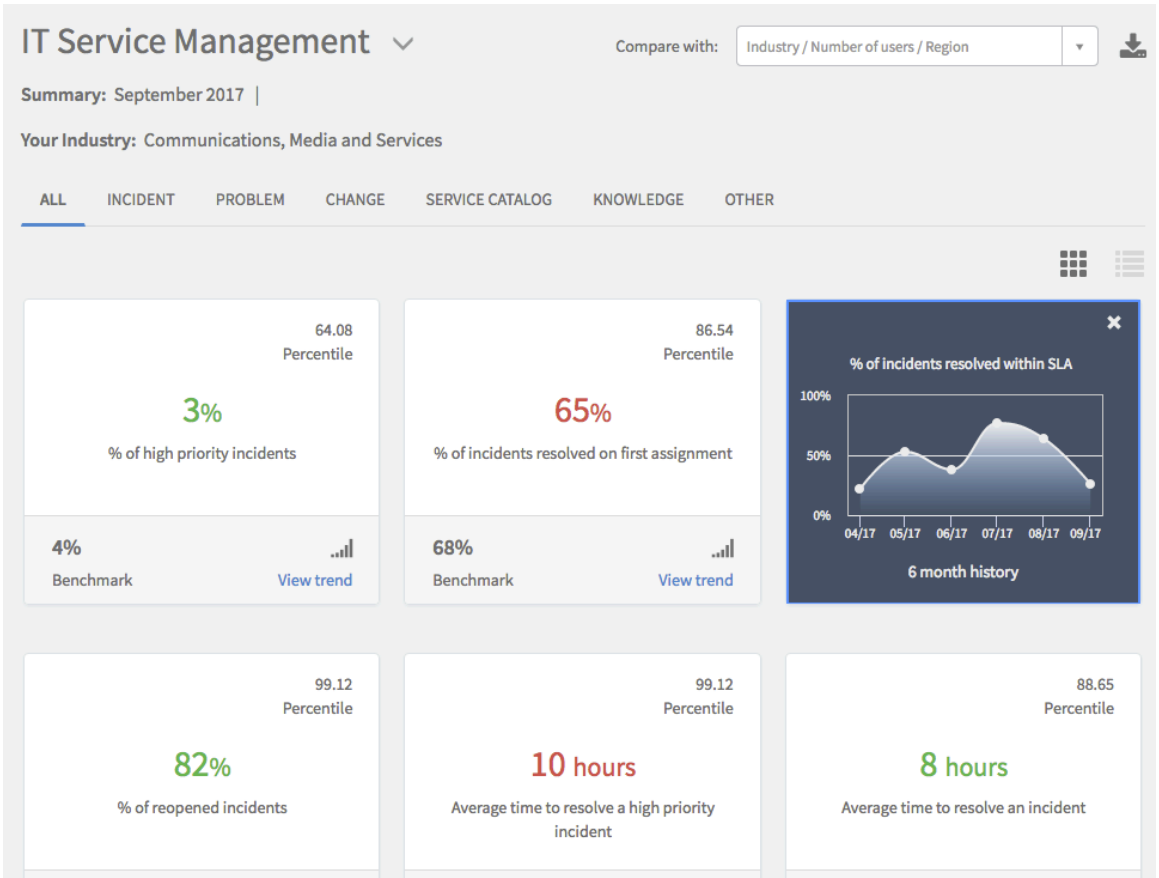
Fonctionnalités principales

- KPI disponibles à partir d'autres ServiceNow applications telles que ITSM, ITOM et Security Operations. Pour plus d'informations, consultez KPI de point de référence.
- Possibilité de changer les définitions de KPI pour qu'elles correspondent aux personnalisations.
- Tableau de bord Benchmarks dans Portail de services (adapté aux mobiles).
- Possibilité de télécharger des rapports KPI.
- Possibilité de filtrer les données en fonction des paramètres suivants :
  - Secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.
  - Entreprises de votre catégorie de secteur et de taille d'utilisateur similaire.
- Notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles.
- Classement centile pour indiquer votre position au sein de votre groupe de pairs participant.
- Candidats de recommandation avec configuration guidée pour aider à améliorer les performances des KPI.
- Rôles basés sur la catégorie de produits pour limiter l'accès aux données.
- Intégration à Analyse des performances pour la collecte quotidienne de données et exploration des données de KPI.

Traduction automatique

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



Avantages

Avantage	Description
Anonymat mondial	Les visualiseurs de votre organisation disposent de points de référence d'accès pour votre organisation, mais les points de référence mondiaux sont anonymes et n'incluent aucune information sur l'entreprise.
Comparaison par rapport au secteur	À l'aide de la liste déroulante **Comparer avec** du tableau de bord, vous pouvez filtrer les résultats des points de Benchmarks référence par secteur, ServiceNow nombre d'utilisateurs ou région géographique pour que les résultats soient plus pertinents pour votre organisation. • Le secteur est déterminé en fonction du code industriel standard dans l'enregistrement de compte de la société. • Le nombre d'utilisateurs est déterminé par le nombre d'utilisateurs actifs de ServiceNow au sein de l'entreprise, de sorte que vous puissiez comparer votre entreprise à des implémentations de ServiceNow de taille similaire et obtenir un aperçu de votre entreprise. • La région est déterminée en fonction du champ **Région** de la table Société.

Traduction automatique

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

Avantages (suite)

Avantage	Description
	Si une catégorie de filtre inclut moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre** .
Tendances	Vous pouvez voir les résultats de tous les KPI publiés ainsi que les six mois précédents de l'historique. Vous pouvez ensuite utiliser les données de tendance pour mesurer et rendre compte des progrès réalisés dans la livraison de service sur une période et déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré.
Recommandations	Les données sont analysées et des candidats de recommandation sont fournis pour aider à améliorer la performance de vos KPI. Toutes les recommandations sont dynamiques et mises à jour mensuellement, sur la base des données du mois précédent.
Rapports	Les rapports Benchmarks sont actualisés mensuellement et peuvent être téléchargés au format PDF. Une notification par e-mail est envoyée au client lorsque de nouvelles données sont disponibles.

Notification par e-mail

Les utilisateurs disposant des rôles administrateur (sn_bm_client.benchmark_admin) et visionneur de données de points de référence (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) pour Benchmarks reçoivent automatiquement une notification par e-mail concernant la disponibilité des scores mensuels, le recalcul des données historiques et les nouveaux KPI. Vous devez disposer du rôle d'administrateur système (administrateur) pour modifier la liste des destinataires des e-mails.

- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsque les données globales mensuelles sont disponibles. Les résultats mensuels (vos résultats d'instance et les résultats globaux) sont téléchargés sur l'instance client en milieu de mois.
  - Objet : Un nouveau rapport Benchmarks mensuel est disponible dès maintenant
  - Corps : ServiceNow Benchmarks a été mis à jour avec les données de <mois>. Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.
- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsque les données historiques des six derniers mois sont recalculées.
  - Objet : Les scores des points de référence globaux historiques ont été actualisés
  - Corps : Les scores des points de référence mondiaux des six derniers mois ont été recalculés avec une meilleure qualité des données. Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsqu'une version mise à jour des KPI est introduite (avec quelques correctifs, par exemple).

  - Objet : Une ou plusieurs versions de KPI Benchmarks ont changé
  - Corps : Les derniers scores Benchmarks disposent d'une nouvelle version des KPI suivants avec une meilleure qualité des données.

    < nom du KPI >.

    Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.

Benchmarks Les e-mails de notification sont accessibles à l'aide de **Paramètres du système** > **Notifications** menu de navigation.

Transfert des données Benchmarks

Vos données de score Benchmarks sont automatiquement téléchargées le ServiceNow troisième jour du mois. Les scores globaux sont automatiquement téléchargés sur votre instance le 11e jour du mois.

Vous pouvez charger manuellement ou télécharger des scores au-delà de ces jours du mois (sur demande) en exécutant les tâches planifiées de scores Benchmarks via **Définition du système** > **Tâches planifiées** élément de navigation.

- Charger les scores de point de référence (s'exécute automatiquement le premier jour du mois)
- Télécharger les scores de point de référence (s'exécute automatiquement le neuvième jour du mois)

Ces tâches planifiées à la demande sont utiles si, pour une raison quelconque, un échec se produisait lors du processus automatique de téléchargement ou de chargement des scores et si cela avait lieu au-delà des dates limites. Vous pouvez également exécuter une tâche planifiée pour générer six mois de données historiques.

Benchmarks Catégories de KPI

Benchmarks prend en charge les KPI provenant d'autres ServiceNow applications telles que ITSM, ITOM, Security Operations, Conversational Interfaces, Success Dashboard et Strategic Portfolio Management. Pour plus d'informations, consultez KPI de point de référence.

Remarque :
Les catégories ne s'affichent pas sur le tableau de bord, sauf si un KPI est choisi pour le Benchmarks suivi des mesures dans Benchmarks.

Rôles Benchmarks

Ces rôles sont introduits avec Benchmarks.

Un aperçu de la fonctionnalité Benchmarks dans ServiceNow, y compris l'adhésion, la configuration de Benchmarks, la lecture du tableau de bord KPI, la lecture des cartes KPI, les recommandations et leur implémentation.

Traduction automatique

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

Rôles

Rôle	Options	Rôles hérités
sn_bm_client.benchmark_admin	• Configuration de Benchmarks à partir d'une instance • Adhésion ou annulation de l'adhésion au programme Benchmarks • Activation, désactivation ou modification des indicateurs (notamment la modification de la source de l'indicateur Analyse des performances, du script et des conditions pour les KPI ne nécessitant pas de rôles spécifiques à l'application) • Réception d'une notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles • Toutes les fonctions des rôles de visualiseur Benchmarks et de recommandations Benchmarks	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• Affichage des rapports de point de référence complets dans Portail de services • Affichage des visualisations de données et des analyses des tendances (et non des tableaux de bord PA) • Téléchargement des visualisations • Affichage des comparaisons de catégories ou de tailles du secteur • Réception d'une notification par e-mail	

Traduction automatique

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

Rôles (suite)

Rôle	Options	Rôles hérités
	lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	Affichage des candidats de recommandation KPI de point de référence.	sn_process_optimization_viewer

Activation de Benchmarks

Vous devez adhérer à Benchmarks pour participer à la collecte de données Benchmarks. Cependant, vous pouvez annuler votre adhésion à tout moment.

Avant de commencer

Pour maintenir les données de comparaison Benchmarks propres, vous pouvez vous abonner à Benchmarks uniquement depuis votre instance de production.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous devez installer les applications Success Dashboard et Strategic Portfolio Management pour accéder aux KPI respectifs Benchmarks . Pour plus d'informations sur ces KPI, consultez KPI de point de référence.

Une fois que vous avez adhéré manuellement à Benchmarks, activez et configurez les KPI de point de référence. Depuis le tableau de bord Benchmarks, affichez les données de KPI de Benchmarks, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

Remarque :
Service Portal doit être installé pour afficher le tableau de Benchmarks bord.

Six mois de données globales sont disponibles après l'adhésion. Si disponibles, les données correspondantes pour votre instance sont également incluses.

Remarque :
les données passées pour votre instance ne sont disponibles que pour les utilisateurs Benchmarks effectuant une mise à niveau à partir d'une version précédente.

Procédure

1. Abonnez-vous à Benchmarks à l'aide de la configuration guidée ou du navigateur d'application.
2. Cliquez sur **Accord d'adhésion** et lisez l'accord.
3. Après avoir lu l'accord, cliquez sur **Terminé**.
4. Cochez la case **Oui, j'ai lu et j'accepte l'accord d'adhésion** et cliquez sur **Adhésion**.
   L'écran de confirmation d'adhésion s'affiche.

Que faire ensuite

Activez et configurez vos KPI.

Traduction automatique

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

Annulation de l'adhésion à Benchmarks

Vous pouvez annuler votre adhésion à Benchmarks à tout moment. Si vous annulez votre adhésion, les données d'utilisation de votre société ne sont plus incluses dans l'ensemble de données de Benchmarks et vous ne voyez plus les mesures agrégées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

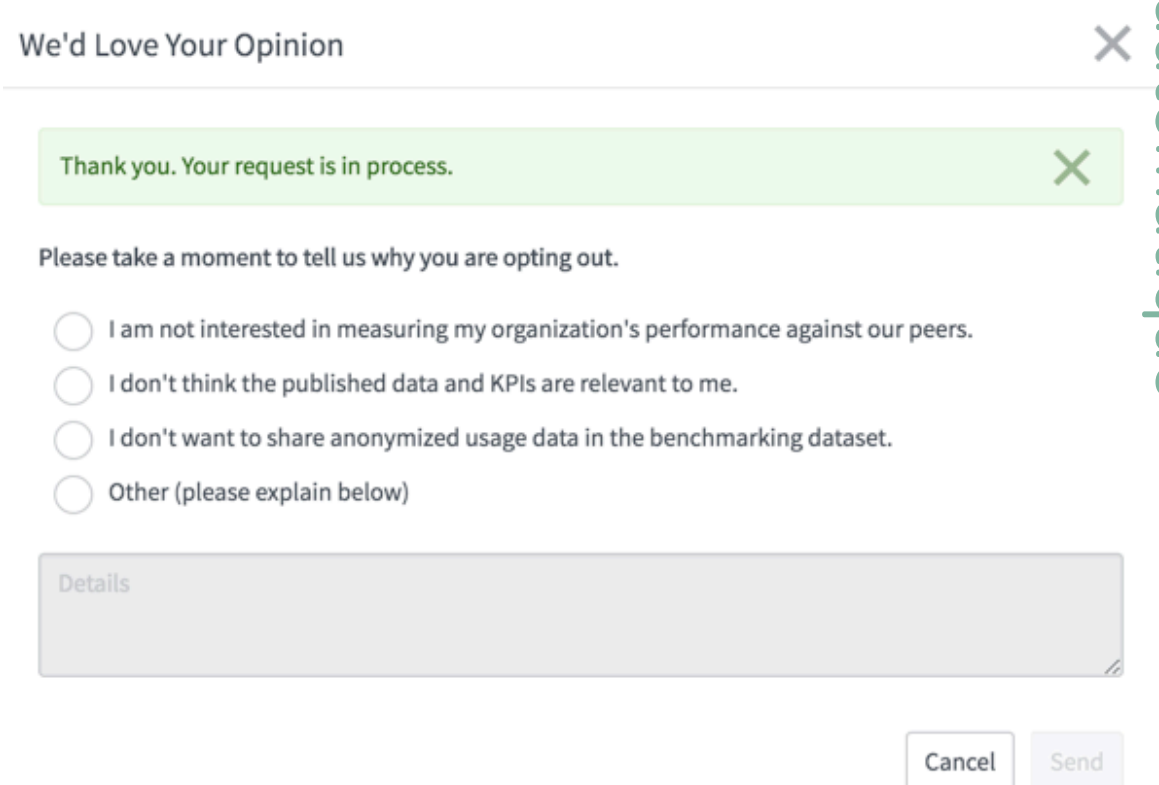
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous vous retirez du forum Benchmarks, cela signifie que vous n'avez plus accès aux informations de benchmarking pour votre organisation. Vos données d'utilisation sont également retirées de l'ensemble de données de Benchmarks à l'avenir. Toutefois, votre société peut rejoindre le programme Benchmarks à tout moment.

Remarque :
cela peut prendre jusqu'à deux cycles d'actualisation mensuels pour que la demande soit traitée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Annuler l'adhésion à ServiceNow Benchmarks**.
3. Cliquez sur **Annuler l'adhésion**.
4. **Facultatif :** Pour envoyer vos commentaires, fournissez les informations pertinentes et cliquez sur **Envoyer**.
   Sinon, cliquez sur **Annuler** pour ignorer l'enquête.



La confirmation d'annulation de l'adhésion s'affiche. Vous pouvez réadhérer à tout moment.

Traduction automatique

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

KPI de point de référence

Vous pouvez activer ou désactiver un KPI de référence et personnaliser les conditions de KPI. L'intégration à Analyse des performances fournit une collecte quotidienne des données et des options d'exploration des données de KPI.

Benchmarks offre ITSM, ITOM, Virtual Agent, les KPI Security Operations, Success Dashboard et Strategic Portfolio Management.

Remarque :
la mise à niveau de Benchmarks ne modifie pas l'état ou la configuration des KPI de la version précédente. Les nouveaux KPI sont activés par défaut.

Benchmarks utilise des données d'utilisation anonymes, agrégées, provenant de clients qui ont opté pour le calcul des points de référence globaux et du secteur. Les KPI dans l'application Benchmarks désignent des indicateurs d'analyse des performances qui collectent uniquement les données du nombre d'utilisations, par exemple, le nombre total d'incidents dans un mois, en fonction des agrégats mensuels. Au cours de la collecte de données, l'application Benchmarks ne prend pas en compte d'autres détails tels que la description des incidents ou des informations sur les demandes, les changements ou les applications.

Les clients participants pour chaque catégorie de cohorte dans les agrégats de catégorie du secteur, de taille de l'utilisateur et de trois régions géographiques sont assez nombreux pour calculer les valeurs de points de référence mensuelles et pour maintenir l'anonymat intégral. Pour garantir l'anonymat des données, l'interface utilisateur des points de référence vous permet d'utiliser un seul filtre à la fois.

KPI ITSM

Incident

KPI	Description
Remarque : dans certains environnements, les KPI impliquant des incidents résolus peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour récupérer les données des incidents résolus.	
% d'incidents de priorité haute résolus	[Nombre des incidents de priorité 0 (P0) et de priorité 1 (P1) résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Le Nombre d'incidents est généré à partir de la table Incident. **Remarque :** la définition des incidents P0 et P1 varie probablement d'un participant à l'autre. Vos incidents P0 et P1 peuvent être similaires ou non aux incidents d'autres personnes. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.

Traduction automatique

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

Incident (suite)

KPI	Description
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	[Nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Première affectation apparaît lorsque le champ **Nombre de réaffectations** est de 0 pour l'incident.
% d'incidents résolus selon le SLA	[Nombre d'incidents dont les SLA ont été respectés résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Les SLA respectés sont calculés à partir de la table task_sla des incidents résolus au cours du mois.
% d'incidents rouverts	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui ont été rouverts] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Rouvert apparaît lorsque le champ **Nombre de réouvertures** est supérieur à 0 pour l'incident.
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute	[Somme de la durée de tous les incidents de priorité haute résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents de priorité haute résolus au cours du même mois] • Durée est le délai écoulé de la création à la résolution. • Les incidents de Priorité haute incluent la priorité 0 (P0) et la priorité 1 (P1).
Délai moyen de résolution d'un incident	[Somme de la durée de tous les incidents résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Durée est le délai écoulé de la création à la résolution.
Nombre d'incidents créés par utilisateur	Nombre d'incidents par utilisateur créés au cours du mois. Global est la moyenne de tous les clients participants par 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.

Problème

KPI	Description
% de problèmes de priorité élevée	[Nombre de problèmes de priorité haute fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois] Les problèmes de Priorité haute incluent la priorité 0 (P0) et la priorité 1 (P1).
% d'incidents résolus par problème	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui sont associés à un problème] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois]
Délai moyen de fermeture d'un problème	[Somme de la durée de tous les problèmes fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois] Durée est le délai écoulé de la création à la clôture.

Changement

KPI	Description
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.
% de changements échoués	[Nombre de changements en échec au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]
Délai moyen de clôture d'un changement	[Somme de la durée de tous les changements fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] • Durée indique le délai écoulé de la création à la clôture. • Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.

Traduction automatique

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

Service Catalog

KPI	Description
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus au cours du mois] / [Nombre total de demandes fermées au cours du même mois] Les SLA rompus sont calculés à partir de la table task_sla des demandes fermées au cours du mois.
Délai moyen de traitement d'une demande	[Somme de la durée des demandes Service Catalog exécutées au cours du mois] / [Nombre total de demandes Service Catalog exécutées le même mois] • **Durée** représente le délai écoulé de la création à la fermeture. • **Le nombre de demandes Service Catalog satisfaites** correspond au nombre d'enregistrements dans la table sc_req_item qui ont été fermés au cours d'un mois.
Nombre de demandes créées par utilisateur	Nombre de demandes par utilisateur créées au cours du mois.

Connaissances

KPI	Description
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[Nombre d'incidents avec articles de la base de connaissances résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du mois]
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	Nombre de vues des articles de la base de connaissances par utilisateur au cours du mois. • **Les vues de la base de connaissances** sont générées à partir de la table sys_view_count. • **Global** est la moyenne de tous les clients participants par 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.

Virtual Agent ITSM

KPI	Description
% de déviation d'appels	[Nombre d'incidents et de demandes créés à l'aide de Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents et de demandes créés] Nombre de fois, en pourcentage, où l'incident ou la demande ont été envoyés à l'aide Agent virtuelde . Ceci est déterminé par le modèle de déviation ajouté dans la Agent virtuel rubrique.
% d'incidents résolus automatiquement	[Nombre d'incidents résolus automatiquement par Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents résolus] Nombre de fois, en pourcentage, où les incidents ont été automatiquement résolus à l'aide de workflows automatisés ou par résolution automatique des problèmes .

Autre

KPI	Description
Satisfaction client moyenne	[Somme de valeurs métriques normalisées de toutes les instances d'enquête effectuées au cours du mois] / [Nombre total d'instances d'enquête effectuées au cours du même mois] • Table : metric_results. • Enquête : Enquête de satisfaction des clients • La valeur métrique est normalisée en fonction des poids de catégorie. **Remarque :** ce KPI utilise l'enquête de satisfaction des clients du système de base. Si vous utilisez une autre enquête pour recueillir les commentaires des utilisateurs, vous pouvez personnaliser la définition des KPI.
Nombre de demandes par prestataire	[Nombre d'utilisateurs (non-ITIL) demandeurs actifs au cours du 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.

Autre (suite)

KPI	Description
	[Nombre total d'utilisateurs ITIL actifs au cours du même mois]

KPI ITOM

CMDB

KPI	Description
% de duplication des CI	[Nombre de CI en double au cours du mois] / [Nombre total de CI au cours du même mois] Les CI en double sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des CI en double varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI en double peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI non conformes	[Nombre d'échecs d'audit de CI au cours du mois] / [Nombre total de CI audités au cours du même mois] Les CI non conformes sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des audits de conformité des CI varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition d'audit de conformité des CI peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI périmés	[Nombre de CI périmés au cours du mois] / [Nombre total de CI au cours du même mois] Les CI périmés sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard.

Traduction automatique

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

CMDB (suite)

KPI	Description
	Remarque : la définition des CI périmés varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI périmés peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.

KPI Interfaces conversationnelles

Virtual Agent

KPI	Description
% d'utilisateurs utilisant Agent virtuel	[Nombre total d'utilisateurs utilisant Agent virtuel] / [Nombre total d'utilisateurs actifs] Pourcentage d'utilisateurs uniques qui utilisent Agent virtuel pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.
% de conversations remises à un agent actif	[Nombre de conversations affectées à un agent actif] / [Nombre total de conversations] Pourcentage de conversations Virtual Agent qui ont été redirigées pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.
Score CSAT de Agent virtuel	Utilise le score moyen quotidien des enquêtes menées pour analyser la qualité des interactions avec les utilisateurs avec les conversations Agent virtuel.

KPI Security Operations

Security Incident Response

KPI	Description
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	[Nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité créés au cours du mois] / [Nombre total de tous les incidents de sécurité créés au cours du même 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.

Réponse aux vulnérabilités

KPI	Description
Âge moyen de vulnérabilité critique	[Âge cumulé des éléments vulnérables critiques] / [Nombre d'éléments vulnérables critiques]
Âge moyen de vulnérabilité	[Âge cumulé des éléments vulnérables] / [Nombre d'éléments vulnérables]
Vulnérabilité moyenne par actif	[Somme des éléments vulnérables actifs] / [Nombre total d'éléments de configuration analysés]
Délai moyen de rattrapage (MTTR) du VI	[Somme de la durée des éléments vulnérables fermés] / [Nombre total d'éléments vulnérables fermés affichés comme moyenne d'exécution sur 30 jours]
% d'efficacité de la remédiation	[Nombre d'éléments vulnérables fermés au cours d'un mois] / [Nombre d'éléments vulnérables nouveaux ou rouverts au cours du même mois]

KPI de Success Dashboard

KPI	Formule	Description
% d'auto-résolution	[Auto-résolu (VA) + Auto-résolu (base de connaissances) + résolutions automatisées] / [Résolution totale des tickets + Auto-résolu (VA) + Auto-résolu (base de connaissances)] *100	Le pourcentage d'auto-résolution est calculé en fonction du nombre moyen quotidien de fois où vos utilisateurs ont atteint la résolution sans intervention de l'agent. Il comprend les numéros des éléments suivants : • Auto-résolu à l'aide de Agent virtuel. • Auto-résolu à l'aide d'articles de la base de connaissances. • Résolutions automatisées. Il peut s'agir, par exemple, d'incidents résolus automatiquement à l'aide Agent virtuelde .
% de déviations d'appels	[Soumissions de tickets de catalogue + soumissions de tickets	La déviation d'appel est calculée par jour en fonction du nombre

Traduction automatique

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

KPI	Formule	Description
	VA + Auto-résolus (VA) + Auto-résolus (KB)] / [Nombre total de tickets soumis + Auto-résolus (VA) + Auto-résolus (KB)] * 100	de fois où les demandeurs ont effectué les actions suivantes sans intervention de l'agent de niveau 1 : • Soumissions de tickets à l'aide de Service Catalog • Soumissions de tickets à l'aide de Virtual Agent • Auto-résolu à l'aide de l'Agent virtuel • Auto-résolu à l'aide d'articles de la base de connaissances
% de tickets structurés	[Tickets structurés terminés]/[Total des résolutions de tickets]*100	Nombre total de tickets terminés et fermés avec succès pour la plage de rapport qui dispose d'un processus d'admission et d'exécution prédéfini ou guidé. Il peut s'agir, par exemple, d'une exécution d'élément demandé ou d'un ticket RH pour lequel une ambiguïté sur le salaire a été résolue.
Scores des enquêtes de satisfaction des clients	[Score de satisfaction client ITSM] + [Score de satisfaction du client Virtual Agent]	Moyenne des scores de satisfaction des clients basée sur les enquêtes effectuées après la résolution du problème. **Remarque :** Le score de satisfaction des clients ITSM et le score de satisfaction des clients VA sont normalisés avec une base de 10.
MTTR : délai moyen de résolution	[Délai de résolution]/[Problèmes résolus]/24	Délai moyen, en jours, entre le jour où un ticket a été créé et le jour de sa fermeture.
% de violations de SLA	[Problèmes résolus avec SLA rompus]/[Problèmes résolus]*100	Pourcentage de problèmes résolus après la violation du SLA.
Résolution de la première affectation	[Tickets résolus sans réaffectation]/[Problèmes résolus]*100	Tickets résolus sans avoir à être réaffectés à un agent.
% des résolutions automatisées	([[Résolutions automatisées]]/[[Auto-résolu - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets terminés et fermés avec succès à l'aide des workflows automatisés, de la résolution automatique des problèmes ou de l'application Web/Windows de Password Reset.

Traduction automatique

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

KPI	Formule	Description
% de BC : auto-résolu (nombre)	([[Ko - Auto-résolu (nombre)]]/[[Auto-résolu - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets terminés et fermés avec succès en lisant les articles de la base de connaissances. Cela est déterminé lorsque les utilisateurs lisent un ou plusieurs articles de la base de connaissances et ne créent pas de ticket dans une fenêtre de 24 heures.
% de VA : auto-résolu (nombre)	([[VA - Auto-résolu (nombre)]]/[[Auto-résolu - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de conversations automatisées ayant résolu le problème. Ceci est déterminé par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Virtual Agent.
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)	([[Déviation d'appel si auto-résolu (nombre)]]/[[Déviation d'appel : pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de problèmes ou de demandes résolus à l'aide de Virtual Agent et des articles de la base de connaissances qui ont entraîné une déviation d'appel.
% de soumissions de tickets VA (nombre)	([[Soumissions de tickets VA (nombre)]]/[[Déviations d'appels : pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de fois où le ticket a été envoyé à l'aide de Virtual Agent. Ceci est déterminé par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Virtual Agent.
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)	([[Soumissions de tickets de catalogue (nombre)]]/[[Déviations d'appels : pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets (tickets, incidents, éléments demandés, et ainsi de suite) soumis à l'aide de Service Catalog dans Service Portal ou NOW Mobile.
Moments de productivité	[[Productivité dans la recherche (nombre)]] + [[Productivité dans l'acheminement (nombre)]] + [[Productivité dans l'exécution (nombre)]] / [[Nombre moyen d'utilisateurs actifs]]	Les KPI associés au moment de productivité sont comparés après avoir été normalisés sur la base des moments de productivité des utilisateurs actifs par utilisateur. • Productivité dans la recherche par utilisateur • Productivité dans l'acheminement par utilisateur • Productivité dans le traitement par utilisateur

Pour plus d'informations sur les définitions et les formules des KPI de Success Dashboard, consultez Tableau de bord des performances ITSM Définitions et formules KPI des indicateurs

KPI Strategic Porfolio Management

Benchmarks prend en charge Strategic Portfolio Management les KPI. Pour plus d'informations, consultez KPI d'analyse comparative 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.

Activer un KPI de point de référence

Activez les KPI à utiliser dans vos rapports de données.

Avant de commencer

Rôle requis :
Le rôle sn_bm_client.benchmark_admin peut activer les KPI.

Les administrateurs peuvent affecter des rôles à une catégorie de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les KPI sont regroupés en catégories (par exemple, ITSM, ITOM, Security Operations). Vous pouvez affecter des rôles à certaines catégories afin que les données de KPI correspondantes soient limitées aux groupes autorisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Administration** > **Configuration**.
2. Pour activer ou désactiver un KPI, cliquez sur le curseur KPI.
3. Pour afficher plus d'informations sur un KPI, cliquez sur le KPI en question.
   Les informations supplémentaires comprennent la description, la formule, les conditions et les tables à partir desquelles les données sont collectées.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Prévoyez un à deux mois pour que les données mensuelles agrégées reflètent fidèlement les modifications apportées à l'état du KPI.

   Remarque :
   Dans certains environnements, les KPI d'incidents résolus peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour récupérer les données d'incident résolues.

5. **Facultatif :** Pour limiter l'accès des données de point de référence à certaines catégories spécifiques, affectez des rôles à une catégorie de KPI.

   a. Accédez à la **Benchmarks** > **Administration** > **Catégorie** et sélectionnez une catégorie de KPI.

   b. Pour ajouter un rôle, cliquez sur **Rôles pour l'affichage**.

   Remarque :
   vous devez disposer du rôle admin pour affecter des rôles à des catégories.

Configuration des KPI Benchmarks pour les incidents résolus

La source pour les KPI contenant des données d'incidents résolus est le champ **resolved_at** dans la table Incident [incident], qui peut ne pas exister dans certains environnements. Dans ce cas, une configuration supplémentaire est nécessaire pour utiliser ces KPI.

Avant de commencer

Remarque :
Si vous n'avez jamais suivi d'incidents résolus dans votre environnement auparavant, installez le module d'extension Incident Resolution Fields (com.snc.incident_resolution_fields), qui ajoute automatiquement le champ **resolved_at** à la table Incident. Aucune autre étape n'est requise.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous recevez des erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks pour les KPI d'incidents résolus car vous utilisez un champ personnalisé (créé par l'utilisateur) pour suivre les incidents résolus, la procédure suivante est nécessaire pour la récupération correcte de données à l'aide de ces KPI Benchmarks.

- % d'incidents de priorité haute résolus
- % d'incidents résolus lors de leur première affectation
- % d'incidents résolus selon le SLA
- % d'incidents rouverts
- Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute
- Délai moyen de résolution d'un incident
- Nombre d'incidents créés par utilisateur

Configurez les conditions de KPI et le script pour utiliser votre champ personnalisé (au lieu du champ **resolved_at** par défaut) pour les KPI Benchmarks d'incidents résolus.

Procédure

1. Configurez la condition de source de l'indicateur Benchmark.Incidents.Resolved avec votre champ personnalisé.
   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.
   b. Sélectionnez la source d'indicateurs **Benchmark.Incidents.Resolved** et passez en mode d'édition.
   c. Dans la section Conditions, sélectionnez votre champ personnalisé dans la liste (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Configurez le script Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours avec le nom de votre champ personnalisé.
   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Automatisation** > **Scripts**.
   b. Sélectionnez le script **Benchmark.Incident.ResolveTime.Hours** et passez en mode d'édition.
   c. Remplacez l'occurrence du nom de champ `resolved_at` dans le script par le nom de votre champ personnalisé (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Vérifiez que vous ne recevez plus d'erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks.

Liaison ou personnalisation d'un KPI de point de référence

Vous pouvez personnaliser les conditions KPI pour qu'elles correspondent au mieux aux besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Le rôle administrateur de Benchmarks ne fournit pas de rôles spécifiques aux applications. Par conséquent, bien qu'un administrateur Benchmarks puisse accéder à un KPI via l'application Benchmarks, les modifications apportées aux conditions KPI exigent le rôle spécifique à l'application de KPI.

Par exemple, un administrateur Benchmarks ne peut pas modifier les conditions pour le KPI de la base de connaissances (table Knowledge Use [kb_use]), le KPI SLA (table Task SLA [task_sla]), les KPI ITOM (table CMDB Health Scorecard [cmdb_health_scorecard]), les KPI

Traduction automatique

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

Security Operations (tables Vulnerable Item [sn_vul_vulnerable_item] ou Security Incident [sn_si_incident]) à partir de Benchmarks sans accès spécifique accordé à ces tables (rôles knowledge_admin, sla_admin, asset, sn_si.special_access).

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La personnalisation des conditions KPI est utile pour ajuster les critères, et ce afin de représenter plus précisément les données qui intéressent votre société.

Par exemple, si votre implémentation n'utilise pas d'incidents de priorité 1, vous pouvez modifier les critères pour les KPI de priorité haute de 1 à 0, ce qui renvoie des données plus précises pour votre organisation.

Remarque :
cela prend un à deux mois pour que les données mensuelles agrégées reflètent fidèlement les changements apportés aux conditions KPI. Par exemple, les modifications apportées au cours du mois comprennent une combinaison de données :

- Données pour la condition précédente (jusqu'à la date à laquelle la condition a été modifiée)
- Données pour la nouvelle condition à partir de cette date

Pour une analyse plus approfondie, vous pouvez lier un indicateur Performance Analytics que vous utilisez déjà à l'indicateur Benchmarks correspondant pour voir les répartitions, en plus des scores individuels, lors de l'analyse des données de KPI.

Par exemple, liez **Nombre d'incidents résolus par le premier groupe assigné** à **Point de référence : nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation** pour afficher les valeurs de répartition par priorité, groupe d'affectation et catégorie.

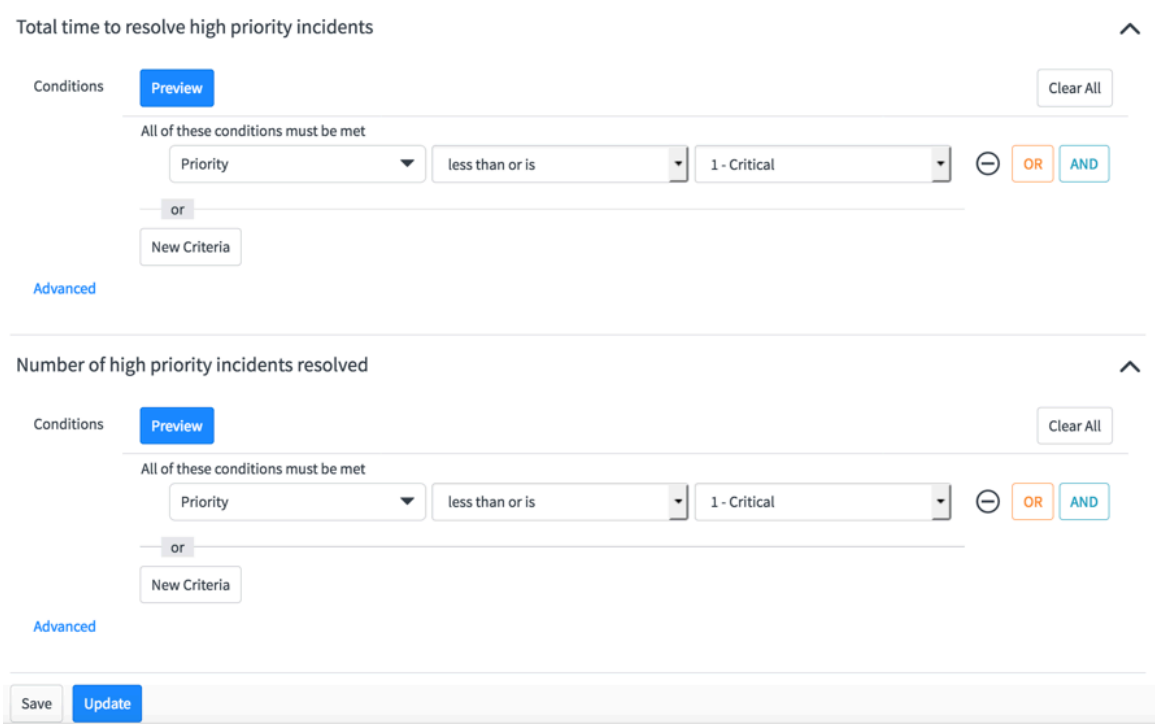
Remarque :
Les scores individuels sont affichés par défaut, mais vous devez disposer de Performance Analytics pour utiliser les liens et afficher les répartitions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Benchmarks** > **Configuration** et cliquez sur un KPI pour accéder aux conditions du KPI.



2. Modifiez les conditions, le cas échéant.
3. Pour lier un indicateur à un indicateur Benchmarks, suivez la procédure dans Lier un indicateur automatisé à un Analyse des performances point de référence.

Liaison des KPI Performance Analytics aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
Nombre d'utilisateurs actifs	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs
Délai total de fermeture des changements	--	Point de référence : délai total de fermeture des changements
% de changements échoués	[Nombre de changements ayant échoué au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements échoués
Nombre de changements ayant échoué	--	Point de référence : Nombre de changements manqués
Nombre de changements fermés	--	Point de référence : nombre de changements fermés

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements urgents
Nombre de changements urgents fermés	--	Point de référence : nombre de changements urgents fermés
Délai moyen de clôture d'un changement	[Point de référence : délai total de fermeture des changements]] / [[Point de référence : nombre de changements fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d'un changement
% de CI périmés	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI périmés
% de duplication des CI	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI en double
% de CI non conformes	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI non conformes
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	[[Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée]] / [[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]]	Point de référence : délai moyen de résolution d'un incident à priorité élevée
% d'incidents résolus selon le SLA	(([[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] - [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec des SLA rompus]]) / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus au sein du SLA
Nombre total d'incidents résolus par problème	--	Point de référence : Nombre total d'incidents résolus par problème
Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts	--	Point de référence : Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
Nombre d’incidents de priorité élevée	--	Point de référence : nombre d’incidents à priorité élevée résolus
Délai moyen de résolution d’un incident	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	Point de référence : délai moyen de résolution d’un incident
Nombre d’incidents résolus avec SLA	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus avec SLA
Nombre d’incidents créés par utilisateur	[[Point de référence : nombre d'incidents créés / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre d’incidents créés par utilisateur
Délai total de résolution des incidents de priorité élevée	--	Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée
% d’incidents de priorité élevée	[[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d’incidents à priorité élevée
Nombre d’incidents créés	--	Point de référence : nombre d’incidents créés
Nombre d’incidents résolus avec des articles de la base de connaissances joints	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints
Nombre d’incidents résolus avec des SLA rompus	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus des SLA rompus
Nombre total d’incidents	--	Point de référence : nombre d’incidents résolus
Nombre d’incidents résolus lors de leur première affectation	--	Point de référence : nombre d’incidents résolus lors de leur première affectation
% d’incidents résolus lors de leur première affectation	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] /	Point de référence : % d’incidents résolus lors de leur première affectation

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	
Délai total de résolution des incidents	--	Point de référence : délai total de résolution d'un incident
% d'incidents rouverts	[[Point de référence : nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts]] / [[Point de référence : nombre d'incidents fermés]] * 100	Point de référence : % d'incidents rouverts
Nombre d'incidents fermés	--	Point de référence : Nombre d'incidents fermés
Nombre de vues d'articles de la base de connaissances	--	Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances
Nombre de vues par utilisateur de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre de vues de bases de connaissances par utilisateur
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances
Nombre d'instances d'enquête	--	Point de référence : Nombre d'instances d'enquête
Nombre d'utilisateurs ITIL actifs	--	Point de référence : Nombre d'utilisateurs ITIL actifs
Satisfaction normalisée des clients	--	Point de référence : Satisfaction normalisée des clients
Satisfaction client moyenne	[[Point de référence : satisfaction normalisée des clients]] /	Point de référence : Satisfaction client moyenne

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
	[[Point de référence : nombre d'instances d'enquête]]	
Nombre de demandeurs par prestataire	(([[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]) / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]	Point de référence : Nombre de demandeurs par prestataire
% de problèmes de priorité élevée	[[Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]] * 100	Point de référence : % de problèmes à priorité élevée
Délai total de fermeture des problèmes	--	Point de référence : délai total de fermeture des problèmes
% d'incidents résolus par problème	[[Point de référence : nombre total d'incidents résolus par problème]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus par problème
Nombre de problèmes de priorité élevée fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés
Nombre de problèmes fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes fermés
Délai moyen de fermeture d'un problème	[[Point de référence : délai total de fermeture des problèmes]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d'un problème
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	(([[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité]] /	Point de référence : % d'incidents de sécurité critiques et haute priorité

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
	[[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité]]) * 100	
Nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	--	Point de référence : Nombre d’incidents de sécurité critiques et haute priorité
Nombre d'incidents de sécurité	--	Point de référence : Nombre d’incidents de sécurité
Nombre de demandes créées	--	Point de référence : nombre de demandes créées
Nombre de demandes fermées	--	Point de référence : nombre de demandes fermées
Délai moyen de traitement d’une demande	[[Point de référence : délai total de traitement des demandes]] / [[Point de référence : nombre de demandes fermées]]	Point de référence : délai moyen de traitement d’une demande
Nombre de demandes fermées avec SLA	--	Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA
Nombre de demandes créées par utilisateur	[[Point de référence : nombre de demandes créées / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre de demandes créées par utilisateur
Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus	--	Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus
Délai total de réponse aux demandes	--	Point de référence : délai total de traitement des demandes
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[[Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus]] / [[Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA]] * 100	Point de référence : % de demandes fermées avec des SLA rompus

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
Nombre d'éléments de vulnérabilité critique	--	Point de référence : Nombre d'éléments de vulnérabilité critiques
Nombre d'éléments de vulnérabilité	--	Point de référence : Nombre d'éléments de vulnérabilité
Âge moyen de vulnérabilité	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables
Âge moyen de vulnérabilité critique	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables critiques]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité critiques]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables critiques
Âge cumulé des éléments vulnérables critiques	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables critiques
Âge cumulé des éléments vulnérables	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables

Liaison des KPI Performance Analytics aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics	Description
Déviation d'appel (triage VA et création)	--	Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)	Incidents créés avec Agent virtuel et suivis avec le modèle de déviation *ITSM VA-Triage and Created*.
Déviation d'appel (analyse du catalogue VA)	--	Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse du catalogue)	Demandes créées avec Agent virtuel et suivies chaque fois que Agent virtuel a fait référence à un catalogue pour soumission.
% de déviation d'appels	([[Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)]] + [[Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse de catalogue)]]) / ([[Point de référence : nombre	Point de référence : % de déviation VA	Nombre de fois où Agent virtuel a résolu les incidents ou terminé les demandes automatiquement.

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics	Description
	de demandes créées]] + [[Point de référence : nombre d'incidents créés]]) * 100		
IAR (intercepter et résolu)	--	Point de référence : IAR VA (intercepter et résolu)	Incidents qui ont été résolus avec le modèle de déviation de *`ITSM VA-Intercept & Resolved`*.
VA résolu automatiquement	--	Point de référence : VA résolu automatiquement	Chaque fois que l'utilisateur a pu résoudre lui-même les incidents ou terminer des demandes avec le modèle de déviation de *`ITSM VA-Self Resolving`*.
Nombre d'incidents résolus	--	Point de référence : nombre d'incidents résolus	Nombre total d'incidents résolus.
% d'incidents qui ont été résolus automatiquement avec VA	([[Point de référence : VA IAR (Intercepter et résolu)]] + [[Point de référence : VA résolu automatiquement]]) / ([[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] + [[Point de référence : VA résolu automatiquement]]) * 100	Point de référence : % d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de VA.	Pourcentage d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de Agent virtuel.
Nombre d'utilisateurs de VA par mois	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs de VA par mois	Nombre d'utilisateurs mensuels qui utilisent Agent virtuel.
% d'utilisateurs qui utilisent Virtual Agent	[[Point de référence : nombre d'utilisateurs mensuels de VA]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] * 100	Point de référence : % d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	Pourcentage d'utilisateurs de l'organisation qui utilisent Agent virtuel comme canal d'engagement.
Nombre de conversations VA remises à un agent	--	Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent	Les conversations qui n'ont pas été résolues par Agent virtuel et qui ont dû être transmises à un agent actif.
nombre total de conversations dans VA	--	Point de référence : nombre total de conversations dans VA	Toutes les conversations qui se sont produites 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.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics	Description
% de conversations VA remises à l'agent actif	[[Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent]] / [[Point de référence : nombre total de conversations dans VA]] * 100	Point de référence : % de conversations VA remises à l'agent actif	Nombre de fois qu'une conversation a été remise à un agent, en pourcentage.
Score de satisfaction normalisé VA	--	Point de référence : score de satisfaction normalisé VA	Dans l'ensemble, le score normalisé total de toutes les enquêtes menées pour les conversations Agent virtuel.
Instances d'enquête VA	--	Point de référence : instances d'enquête VA	Nombre total d'enquêtes auxquelles un agent a répondu pour évaluer le score de satisfaction.
Score CSAT de Virtual Agent	[[Point de référence : score de satisfaction normalisé VA]]/[[Point de référence : instances d'enquêtes VA]]	Point de référence : score CSAT VA	Score moyen de satisfaction de Agent virtuel.

Utiliser des données Benchmarks pour l'analyse de la gestion des valeurs

Collectez manuellement des données Benchmarks historiques pour analyser les avantages de la croissance année après année lorsque vous utilisez l'application ServiceNow Benchmarks.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez analyser les performances année après année, vous devez collecter au moins 24 mois de données Benchmarks. Utilisez la propriété système **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** pour définir le nombre de mois pour lequel vous souhaitez collecter des données historiques Benchmarks à compter du mois en cours.

Procédure

1. Configurez la collecte de données historiques Benchmarks.
   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Collecte de données** > **Tâches**.
   b. Sélectionnez la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*.
   c. Dans le champ **Début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.
   d. Dans le champ **Intervalle de début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.

Traduction automatique

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

L'intervalle recommandé est de 24 mois.

e. Cliquez sur **Exécuter**.
Pour plus d'informations sur la planification d'une tâche de collecte de données, consultez Créer ou planifier une tâche de collecte de données .

2. Chargez les données collectées dans l'instance Benchmarks centralisée.

a. Dans la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*, accédez à la liste connexe **Journaux des tâches**.

b. Assurez-vous que l'état de la tâche de collecte de données historiques est **Collecté**.
Cet état indique que toutes les données de la tâche ont été traitées avec succès et qu'elles ont été recueillies pour la période définie.

c. Accédez à la **Définition du système** > **Tâches planifiées**.

d. Sélectionnez la *`Copy historical scores from PA to Benchmarks table`*.

e. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Les données sont automatiquement envoyées pour analyse de la gestion des valeurs. Contactez votre représentant de compte pour recevoir le rapport et discuter des avantages pour la gestion des valeurs de votre organisation.

Deprecated Benchmarks dashboard

The Benchmarks dashboard shows KPI data, performance trends, and indicator scorecards.

The Benchmarks KPI dashboard view displays all the KPIs and can be accessed through Portail de services.

Features include:

- Ability to show KPIs in either list or card view.
- Downloadable reports of KPI list and all charts in PDF format.
- Ability to filter data by type of industry, number of users, MSPs, or geographic region (the filter is retained when switching between KPI view and trend view).

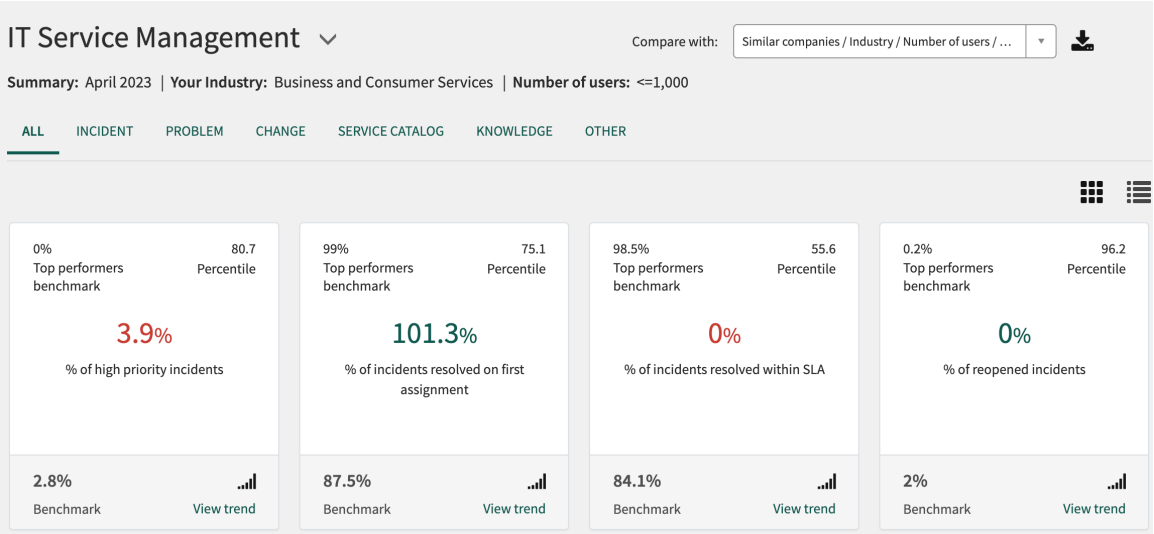
Remarque :
Only Managed Service Providers (MSP) can view the global MSP aggregate score data.

- Color-coded KPI data (the favorable comparison results for your instance are in green, while red favors global data).
- Monthly change percentage calculation of your instance from the previous month.
- Ability to view six months of historical KPI data.
- Ability to display time values in hours or days (using the *`sn_bm_client.dashboard_display_unit`* system property).

Remarque :
Service Portal must be installed to view the Benchmarks dashboard.

Traduction automatique

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



Percentile rank

The exact standing of the KPI for your company within your participating peer group is indicated by percentile rank. A KPI percentile rank of 90% indicates that your instance standing for that KPI is greater than 90% of the instances participating in that group.

Remarque :
A high percentile rank does not always indicate a desirable result.

For certain KPIs a higher ranking is preferred (% of incidents resolved using KB articles), but for others it is not (% of emergency changes). The meaning of your percentile ranking should be interpreted based on the direction of the KPI being analyzed.

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
Incident		
% of high priority incidents resolved	✓	✗

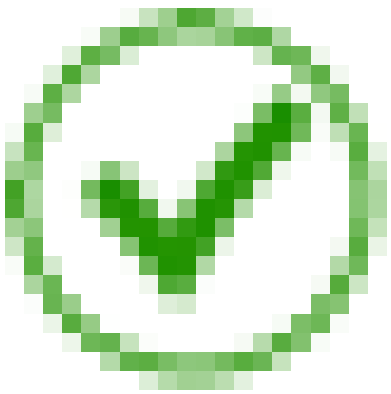
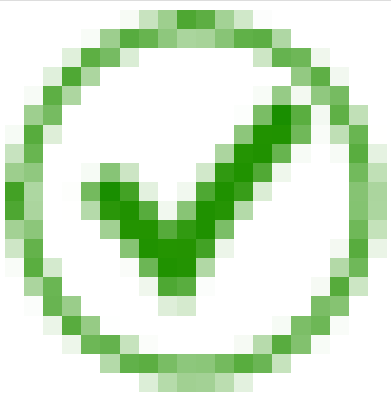
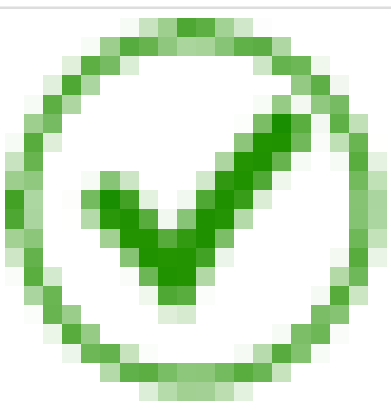
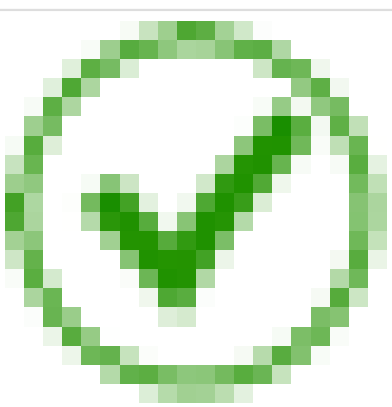
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
% of incidents resolved on first assignment	✗	✓
% of incidents resolved within SLA	✗	✓
% of reopened incidents	✓	✗
Average time to resolve a high priority incident	✓	✗

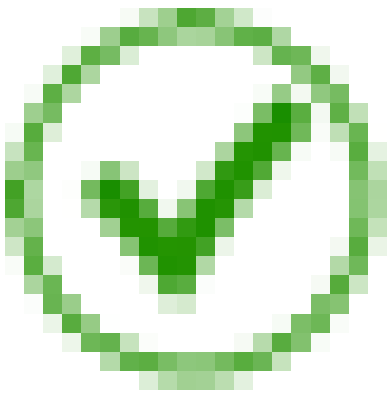
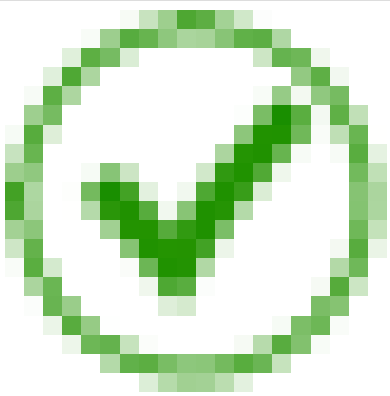
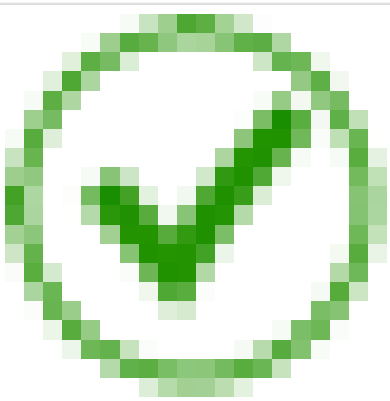
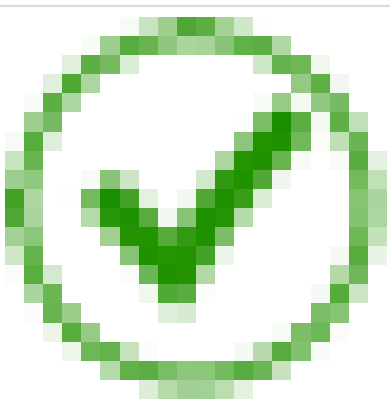
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
Average time to resolve an incident		
Number of incidents created per user		
Problem		
% of high priority problems		
% of incidents resolved by problem		

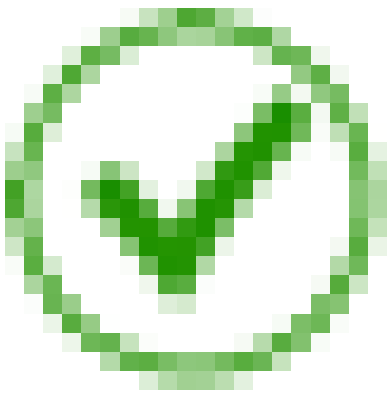
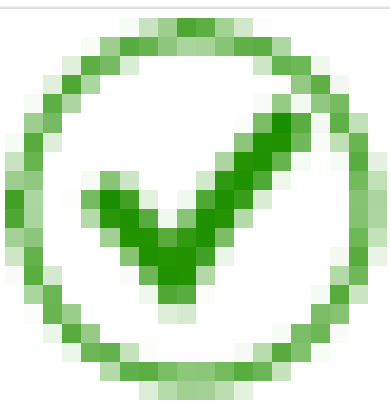
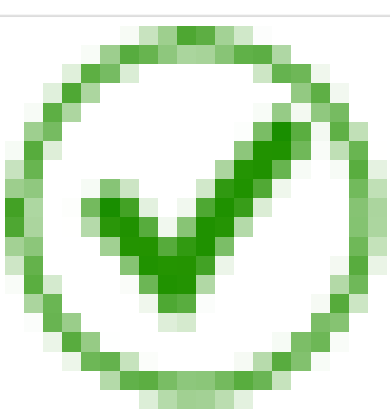
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
Average time to close a problem		⊗
Change		
% of emergency changes		⊗
% of failed changes		⊗
Average time to close a change		⊗

Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
Service Catalog		
% of closed requests with breached SLAs		
Average time to fulfill a request		
Number of requests created per user		
Knowledge		

Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
% of incidents resolved using KB articles	✗	✓
Number of knowledge article views per user	✗	✓
ITSM Virtual Agent		
% call deflection	✗	✓
% of incidents auto-resolved	✗	✓

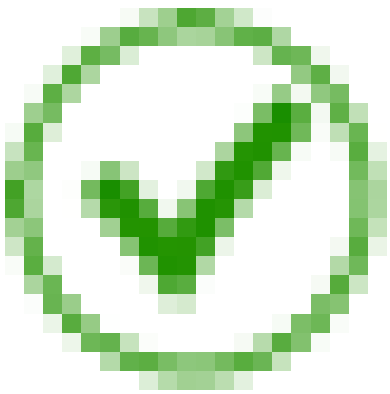
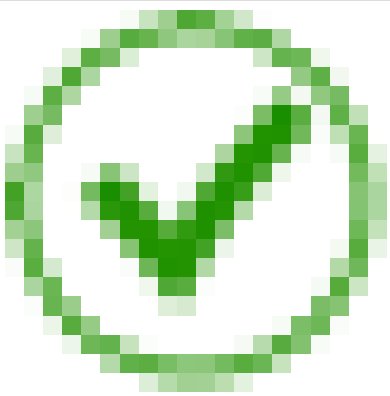
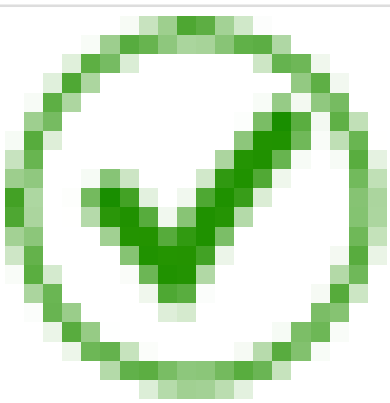
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
Other		
Average customer satisfaction	✗	✓
Number of requesters per fulfiller	✗	✓
CMDB		
% of duplicate CIs	✓	✗

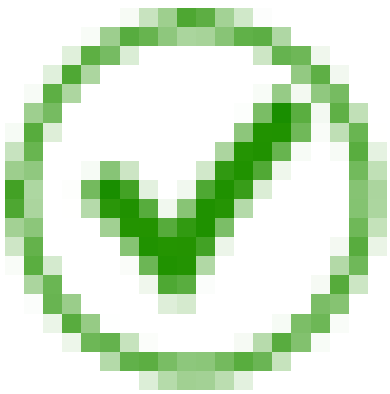
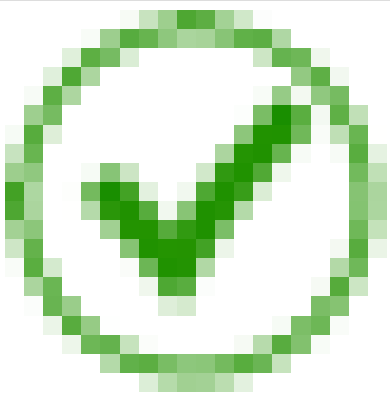
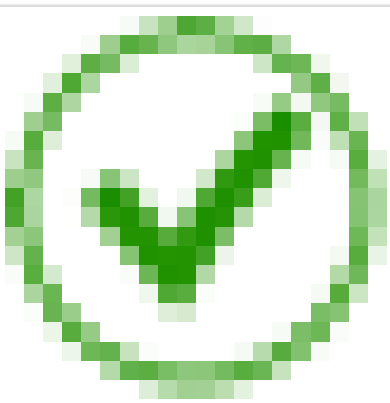
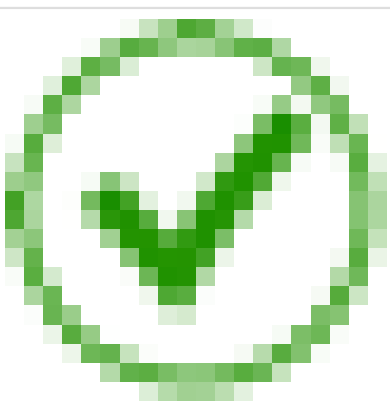
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
% of non-compliant CIs		
% of stale CIs		
Security Incident Response		
% of critical and high priority security incidents		
Vulnerability Response		

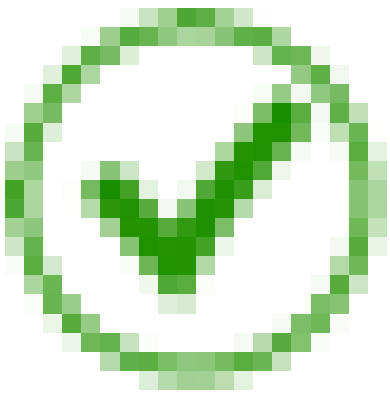
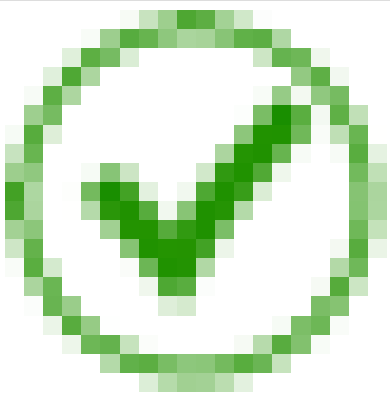
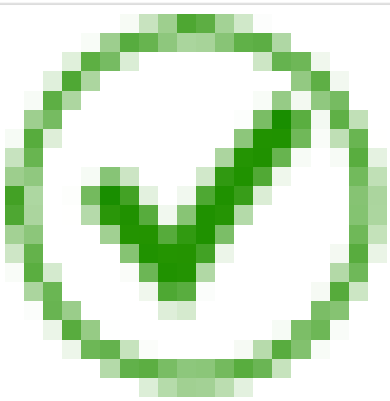
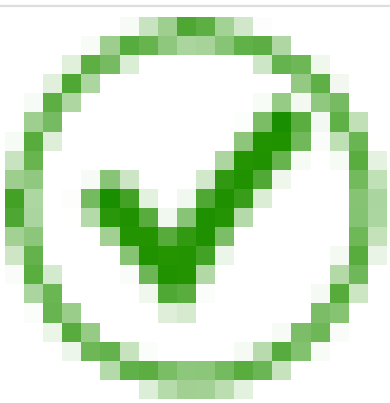
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
Average critical vulnerability age		✗
Average vulnerability age		✗
Virtual Agent		
% of users using Virtual Agent		✗
% conversation handed over to a live agent	✗	

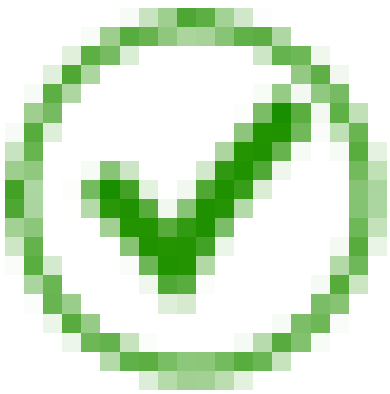
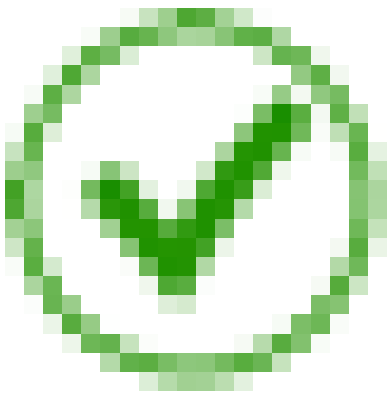
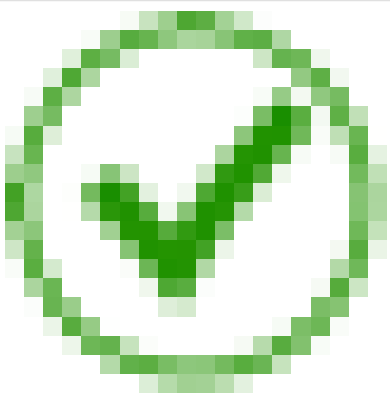
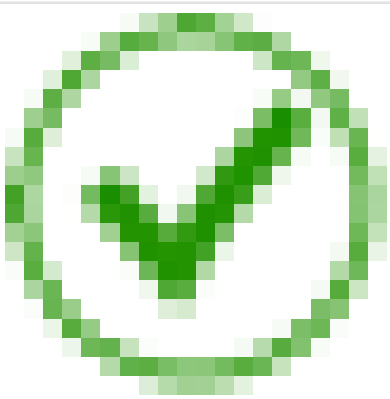
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
Virtual Agent CSAT score		⊗
Success Dashboard		
Self-solved %		⊗
Call deflection %		⊗
Structured tickets %		⊗

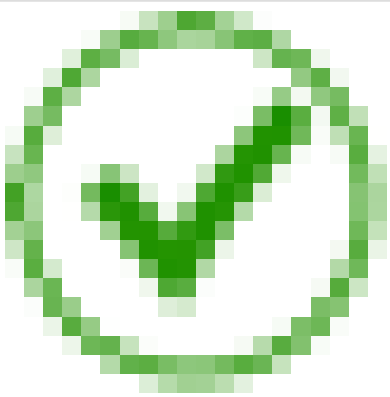
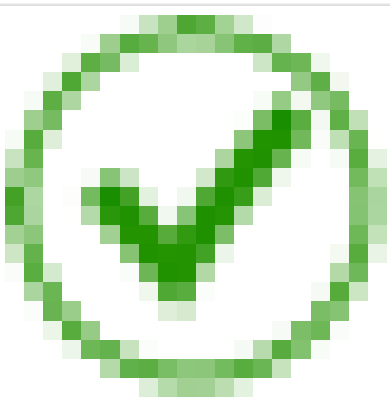
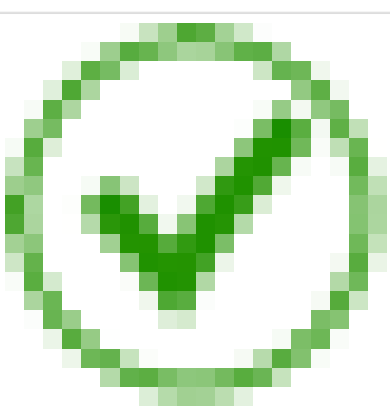
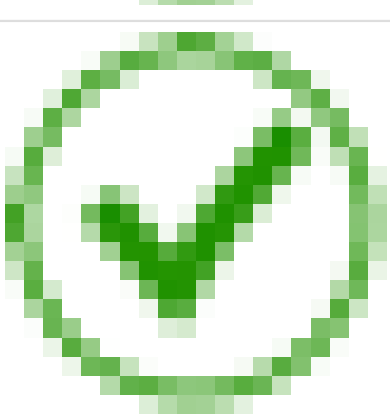
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
Customer satisfaction survey scores		
MTTR – Average mean time to resolution		
Breached SLA %		
First assignment resolution		

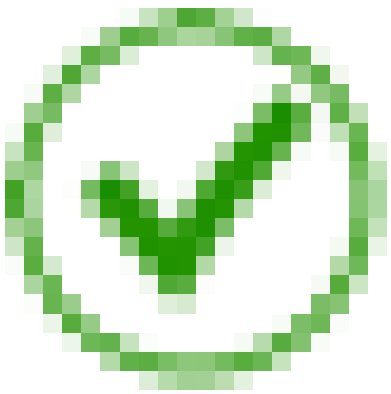
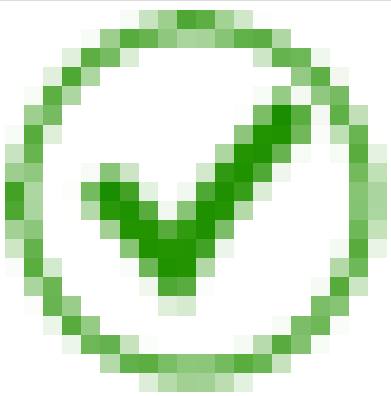
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
% Automated resolutions		⊗
% KB - Self-solved (count)		⊗
% VA - Self-solved (count)		⊗
% Call deflection when self-solved (count)		⊗

Traduction automatique

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

KPI	Direction (Percentile rank goal)	
	Minimize	Maximize
% VA ticket submissions (count)		
% Catalog ticket submissions (count)		

Top Performers

You can compare the customer's Benchmark score to analyze your performance against the top-ten percentile in a cohort.

ITSM dashboards

ITSM dashboards are a central place for ITSM users to monitor ongoing ITSM operations. These dashboards contain data visualizations to help you improve your business processes and practices.

Access the dashboards under **Self-Service** > **Dashboards**. To view detailed information, hover over any report graphic.

Remarque :
The Analyse des performances ITSM Dashboards The ITSM Solutions Analyse de la plateforme are required to view these dashboards. The Performance Analytics - Content Pack - ITSM Dashboards (com.snc.pa.itsm_dashboards) plugin must be activated.

For more information, see Solutions Analyse 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.

Dashboard	Description	Role
IT Manager	Overview reports and IT service analysis reports	• Incident Manager • SLA Manager • pa_admin
IT Agent	Agent work and agent group work reports, and prioritized workload	• itil • itil_admin • pa_admin
IT Executive	Customer service, performance, and risk map reports	• itil • itil_admin • pa_admin

Affichage des données KPI de point de référence (obsolète)

Les données KPI Benchmarks sont affichées dans Portail de services. Ces données incluent des valeurs pour votre instance d'entreprise et pour les données globales.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez l'une des **catégories de KPI** dans la liste KPI.
3. Pour afficher le groupe de KPI correspondant, cliquez sur un onglet.

   Remarque :
   Si les données semblent incomplètes ou incorrectes, vous pouvez examiner la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.

4. Pour filtrer les résultats, sélectionnez un secteur, un nombre d'utilisateurs ou une région dans la liste **Comparer à :**.
   Les données sont automatiquement mises à jour lorsque vous sélectionnez un filtre.

   Remarque :
   si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.

5. Pour le choix de la vue, cliquez sur l'icône de liste ou sur l'icône de vue de carte.
   Dans la vue de carte, si vous cliquez sur un KPI, le graphique de tendance des performances KPI de six mois s'affiche.
6. Pour télécharger un rapport au format PDF, cliquez sur l'icône flèche ( ).

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Cliquez sur un KPI pour afficher les Tendances et recommandations de performance KPI Benchmarks (déconseillé).

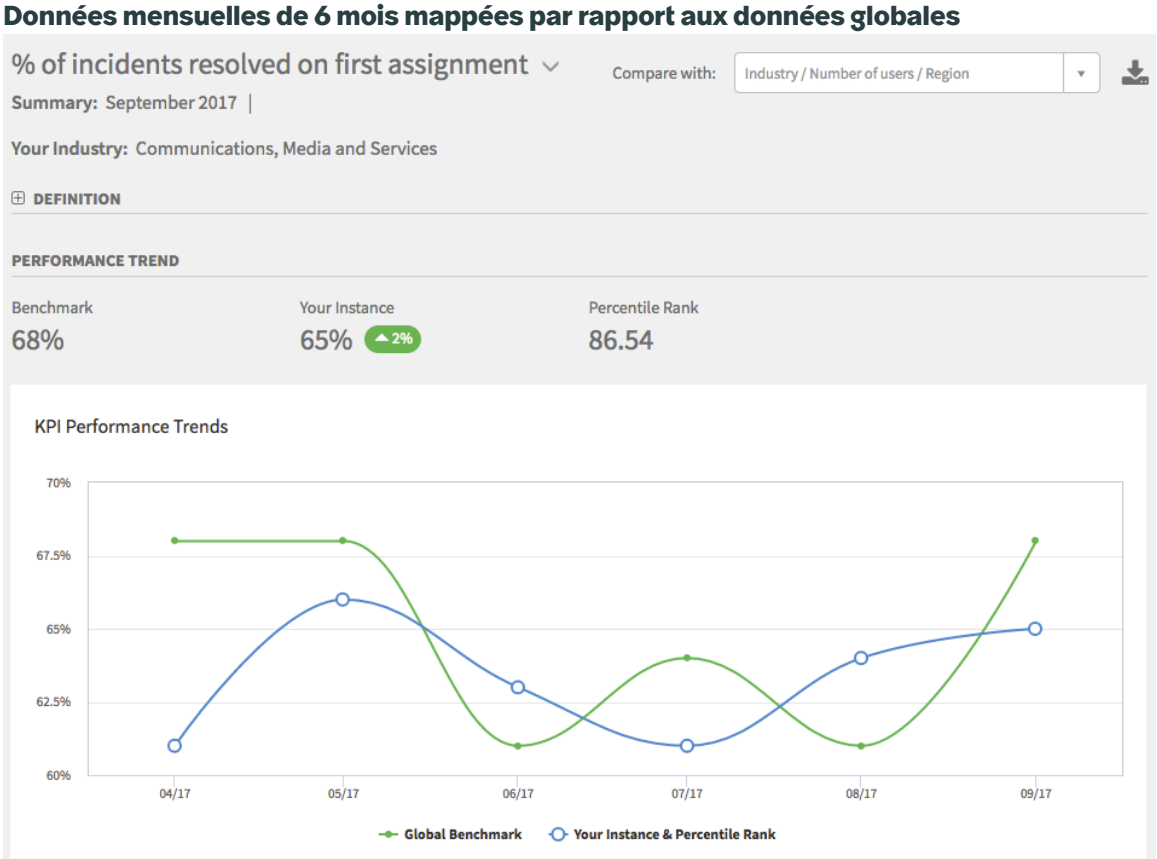
Tendances et recommandations de performance KPI Benchmarks (déconseillé)

La vue de tendance des graphiques de performance KPI Benchmarks montre la comparaison des performances de votre KPI avec les données globales et fournit des recommandations à implémenter pour améliorer les performances de votre KPI.

La section de graphique Tendances des performances KPI n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de visualiseur Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

Graphique Tendances des performances KPI

Données mensuelles de 6 mois mappées par rapport aux données globales



Vos données mensuelles de 6 mois sont mappées par rapport aux données globales, et votre classement centile indiquant votre position au sein du groupe de pairs participants s'affiche.

La fonctionnalité de la vue du graphique des tendances des performances comprend :

- Passer d'un KPI à l'autre dans la même catégorie à l'aide de la liste KPI.
- Afficher les données de votre instance et globales pour un mois spécifique en survolant un point sur le graphique.
- Accéder au tableau de résultats Analyse des performances pour un point de données dans votre instance.

Traduction automatique

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

- Télécharger des rapports de graphiques KPI.
- Filtrer les données par type de secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.

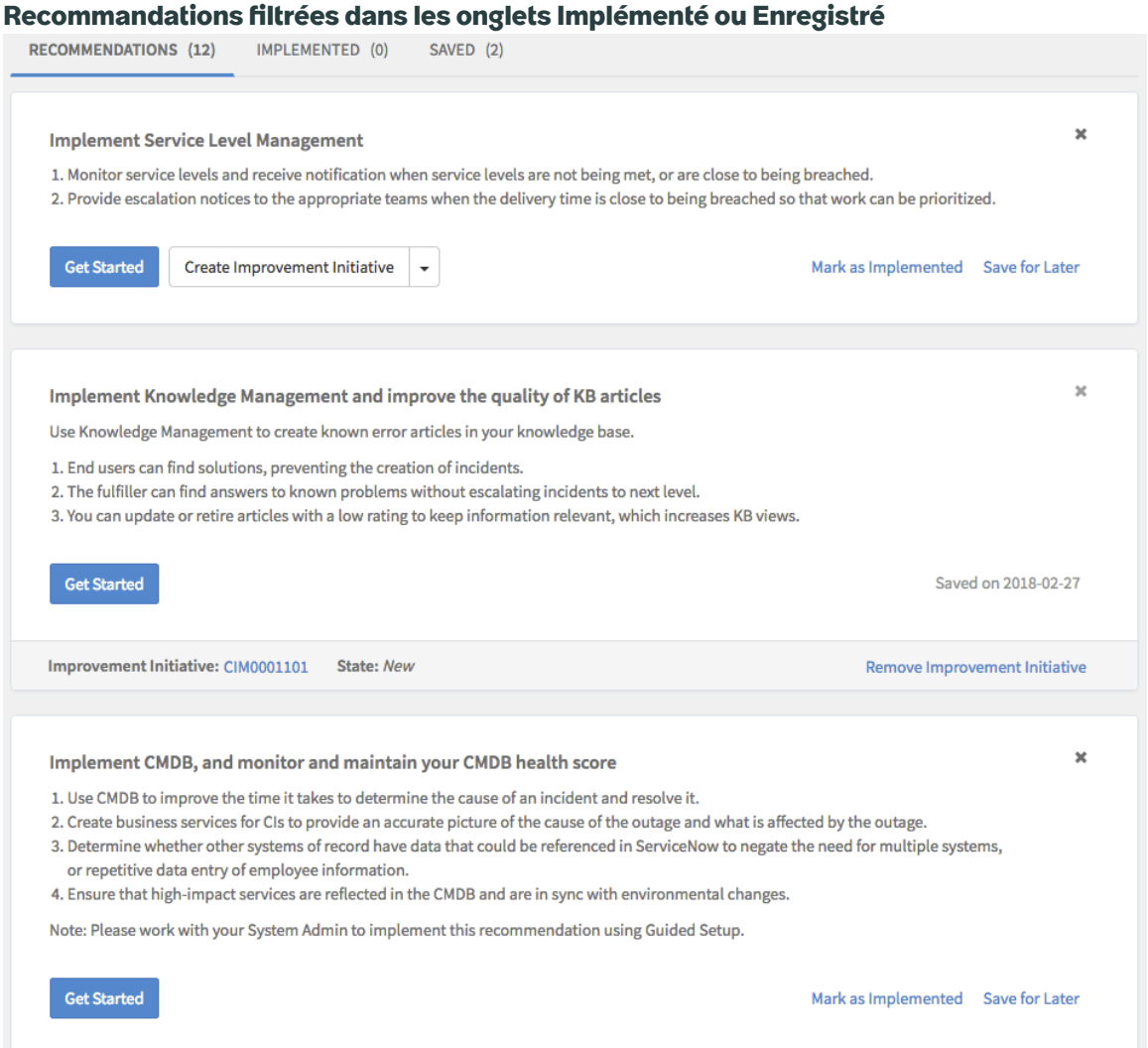
Recommandations

La section Recommandations n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de recommandation Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer).

Des candidats de recommandation sont fournis dans la vue des tendances des performances pour aider à améliorer la performance de vos KPI. Toutes les recommandations sont dynamiques et mises à jour mensuellement, sur la base des données analysées du mois précédent. Les candidats de recommandation sont répertoriés par classement.

Remarque :
certaines recommandations KPI qui utilisent la configuration guidée nécessitent l'autorisation de l'administrateur système. Collaborez avec votre administrateur système pour implémenter ces recommandations.

Recommandations filtrées dans les onglets Implémenté ou Enregistré



Des actions sont disponibles pour chaque candidat de recommandation. Sur la base de l'action, les recommandations sont filtrées dans l'onglet de groupe approprié (Implémenté ou Enregistré). La clôture de la recommandation retire le candidat de recommandation de la liste.

Traduction automatique

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

- **Introduction** : exécute la configuration guidée, si disponible. Sinon, ouvre la documentation contenant des informations relatives à l'amélioration.
- **Marquer comme implémenté** : déplace le candidat de recommandation vers l'onglet Implémenté. Cette mesure n'est plus disponible lorsqu'une initiative d'amélioration CIM est associée au candidat de recommandation.
- **Enregistrer pour plus tard** : déplace le candidat de recommandation vers l'onglet Enregistré pour qu'il soit implémenté ultérieurement.
- Section **Initiative d'amélioration** :
  - **Créer une initiative d'amélioration** : crée une initiative d'amélioration CIM, qui contient des phases et des tâches visant à améliorer le KPI. Une fois l'initiative d'amélioration CIM créée, le candidat de recommandation est déplacé vers l'onglet Enregistré.

    Champs CIM renseignés automatiquement :
    - Brève description : nom du candidat de recommandation.
    - Description : contenu du candidat de recommandation et URL d'action.
  - **Sélectionner l'initiative d'amélioration** : associe une initiative d'amélioration CIM existante. L'état du candidat de recommandation est défini sur l'état de l'initiative d'amélioration CIM associée.

    Remarque :
    les champs CIM **Brève description** et **Description** ne sont automatiquement renseignés à partir du contenu du candidat de recommandation que lorsque l'initiative d'amélioration CIM est initialement créée à partir d'un candidat de recommandation, et non lorsqu'elle est associée ultérieurement.

  - Lien connexe **Initiative d'amélioration** : crée un lien vers l'initiative d'amélioration CIM associée. Cliquez sur le lien connexe pour afficher l'initiative d'amélioration CIM dans Gestion de l'amélioration continue.
  - **Supprimer l'initiative d'amélioration** : supprime l'initiative d'amélioration CIM associée de l'élément dans la liste Recommandations.

    Lorsque l'initiative d'amélioration CIM est fermée, le candidat de recommandation est retiré de l'onglet Implémenté. Si l'initiative d'amélioration CIM est annulée, le candidat de recommandation reste dans l'onglet Enregistré. L'initiative d'amélioration CIM associée peut toujours être supprimée, et une autre peut être sélectionnée.

Onglets pour les candidats de recommandation :

Recommandations

Répertorie tous les candidats de recommandation en fonction de l'analyse des données mensuelles. Cette liste est actualisée tous les mois.

Implémenté

Répertorie tous les candidats de recommandation que vous avez implémentés. Les candidats de recommandation qui ont été implémentés le mois précédent comprennent des informations de suivi sur le tableau des tendances afin que vous puissiez déterminer l'impact du changement. Si vous survolez le point d'implémentation, la recommandation implémentée s'affiche.

Remarque :
les candidats de recommandation implémentés au cours du mois actuel ne présentent aucun point de suivi sur le graphique avant le mois 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.

Enregistré

Répertorie tous les candidats de recommandation qui ont été enregistrés pour être implémentés ultérieurement.

Analyse des données KPI de point de référence (obsolète)

Vous pouvez analyser des données KPI de point de référence pour une analyse plus approfondie dans Analyse des performances.

Avant de commencer

Remarque :
lors de l'analyse d'une valeur de point de référence, les visualiseurs de Benchmarks doivent disposer du rôle pa_viewer pour afficher les tableaux de résultats de Analyse des performances.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin ou sn_bm_client.benchmark_data_viewer avec rôle pa_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez analyser une valeur de point de référence à partir du graphique des tendances des performances KPI pour afficher les données individuelles qui composent cette valeur. Par exemple, vous pouvez analyser et étudier les données qui sont présentées en rouge (performance inférieure) sur le graphique.

Remarque :
vous pouvez uniquement analyser les données KPI du graphique des tendances des performances KPI. Vous pouvez uniquement analyser les scores générés à l'aide de Analyse des performances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Pour afficher la définition et les tendances des performances KPI, cliquez sur un KPI.
3. Pour analyser encore davantage le tableau de résultats Analyse des performances, cliquez sur une valeur dans vos données de point de référence sur le graphique des tendances de performance.

Remarque :
Pour une analyse supplémentaire sur **le graphique**, les **scores**, **les commentaires** ou **plus d'informations**, consultez Performance Analytics .

Nouveau tableau de bord Benchmarks

Le Benchmarks tableau de bord affiche les données KPI, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

La Benchmarks vue du tableau de bord des KPI affiche tous les KPI et peut être consultée via Portail de services.

Les fonctionnalités du tableau de bord comprennent les éléments suivants :

- Les KPI sont affichés dans la vue de liste ou de carte.
- Les rapports téléchargeables de la liste KPI sont disponibles en format PDF.
- Les données sont filtrées par type de secteur, nombre d'utilisateurs, fournisseurs de services gérés (MSP) ou région géographique (le filtre est conservé lors du basculement entre la vue des KPI et la vue des tendances).

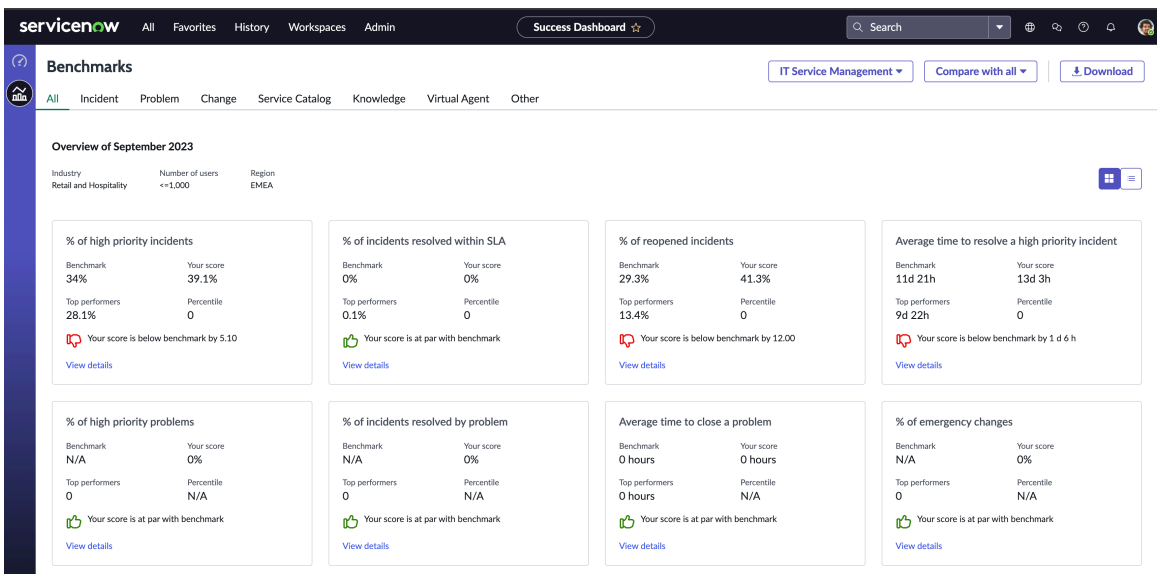
Remarque :
Seuls les MSP peuvent afficher les données globales de score agrégé MSP.

Traduction automatique

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

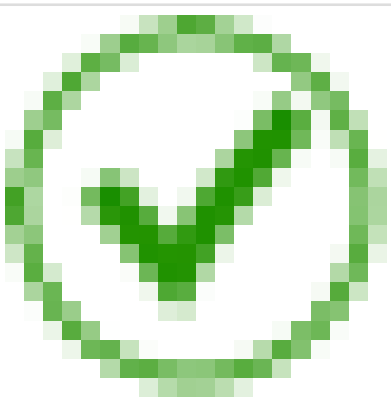
- Les performances par rapport aux données globales sont affichées avec une représentation pouces vers le haut ou vers le bas.
- Selon l'abonnement, il est possible d'afficher de six mois à deux ans de données historiques sur les KPI.
- Les valeurs de temps peuvent être affichées en heures ou en jours à l'aide de la `sn_bm_client.dashboard_display_unit` propriété système.

Remarque :
Le nouveau Benchmarks tableau de bord est disponible dans le ServiceNow magasin.



Classement centile

La position exacte du KPI pour votre société au sein de votre groupe de pairs participants est indiquée par le classement centile. Un classement centile de KPI de 90 % indique que la position de votre instance pour ce KPI est supérieure à 90 % des instances participant à ce groupe.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Incident		
% d'incidents de priorité élevée résolus		

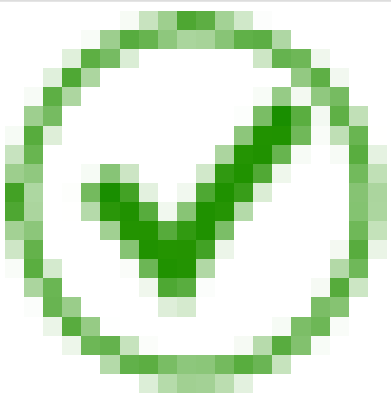
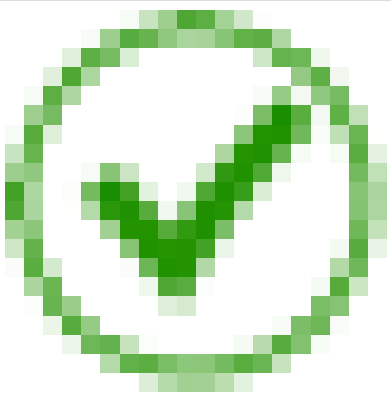
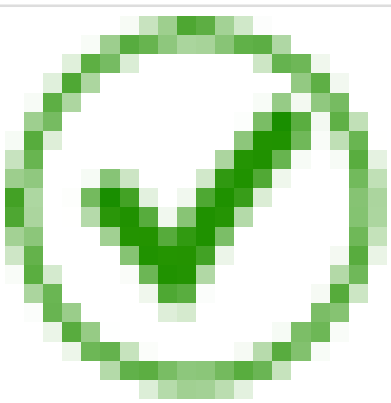
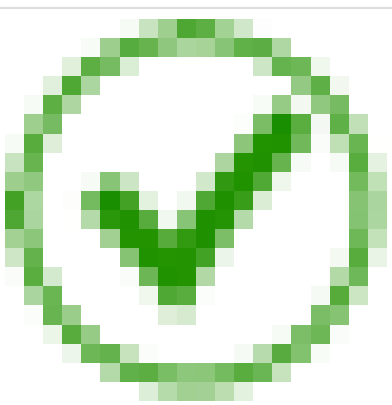
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	✗	✓
% d'incidents résolus selon le SLA	✗	✓
% d'incidents rouverts	✓	✗
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	✓	✗

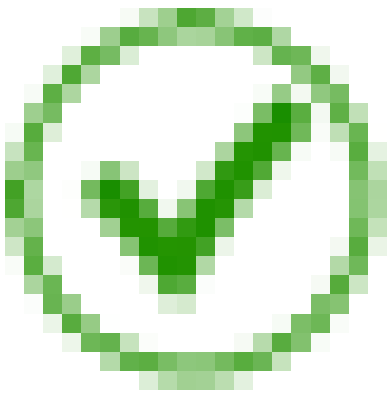
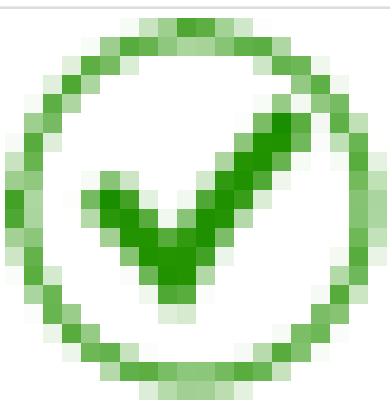
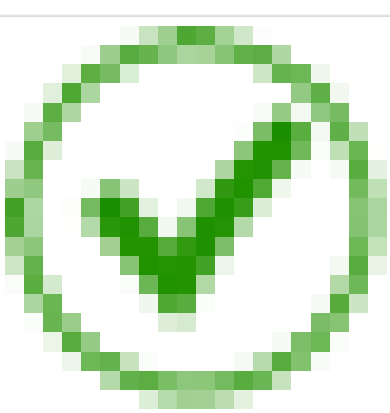
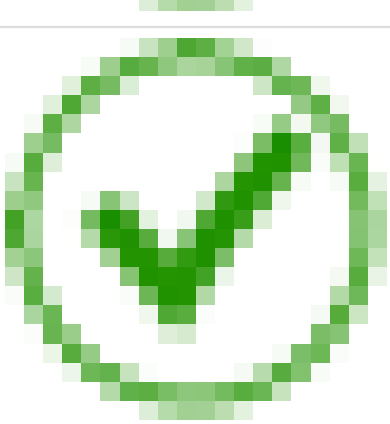
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de résolution d'un incident		
Nombre d'incidents créés par utilisateur		
Problème		
% de problèmes de priorité élevée		
% d'incidents résolus par problème		

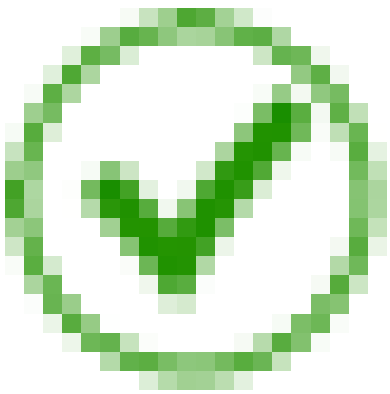
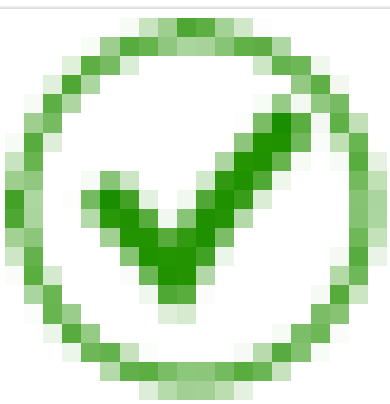
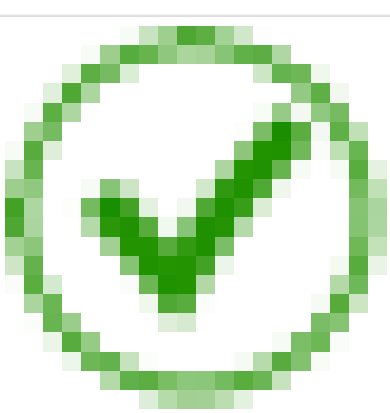
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de fermeture d'un problème		
Changement		
% de changements urgents		
% de changements échoués		
Délai moyen de clôture d'un 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.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Catalogue de services		
% de demandes fermées avec des SLA rompus		
Délai moyen de traitement d'une demande		
Nombre de demandes créées par utilisateur		
Connaissances		

Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	✗	✓
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	✗	✓
ITSM Virtual Agent		
% de déviation d'appels	✗	✓
% d'incidents résolus automatiquement	✗	✓

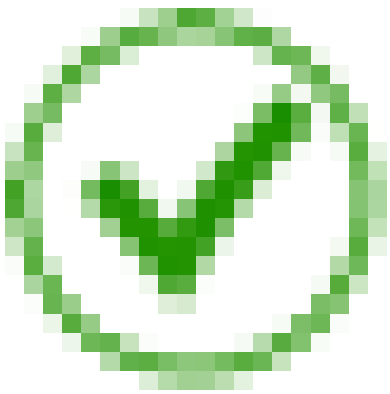
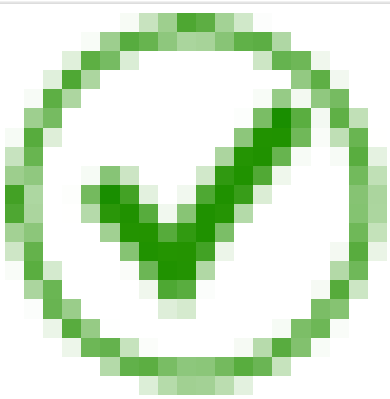
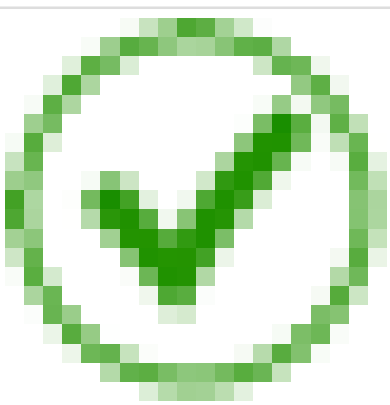
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Autre		
Satisfaction client moyenne	✗	✓
Nombre de demandeurs par prestataire	✗	✓
CMDB		
% de duplication des CI	✓	✗

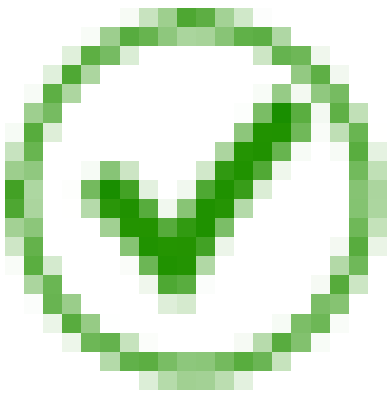
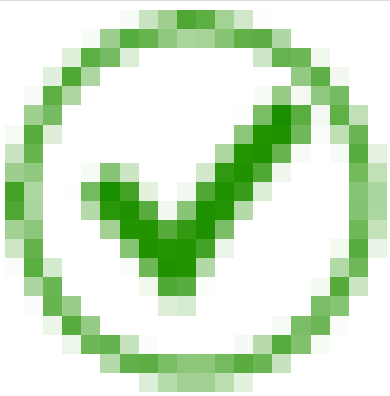
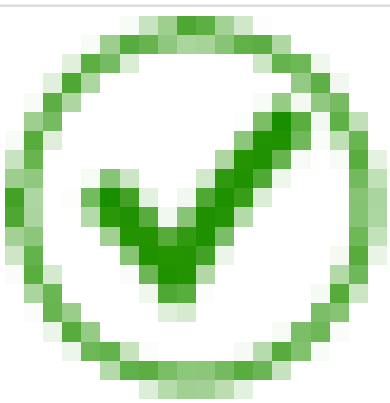
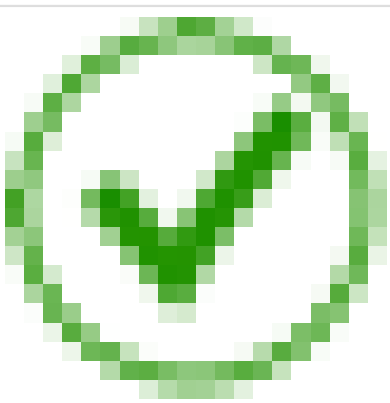
Traduction automatique

© 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.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de CI non conformes		
% de CI périmés		
Security Incident Response		
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité		
Réponse aux vulnérabilités		

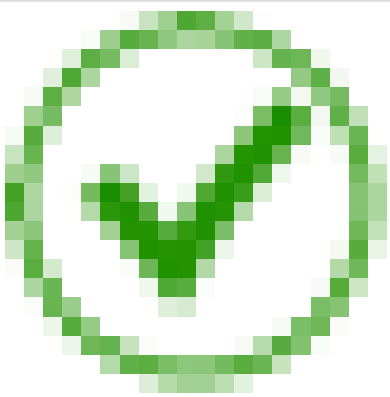
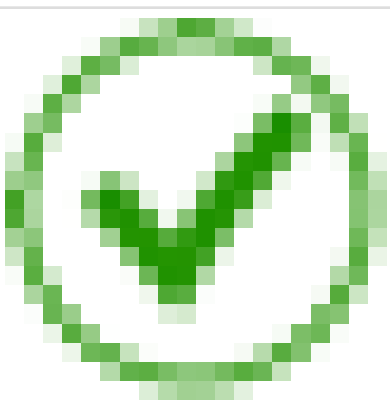
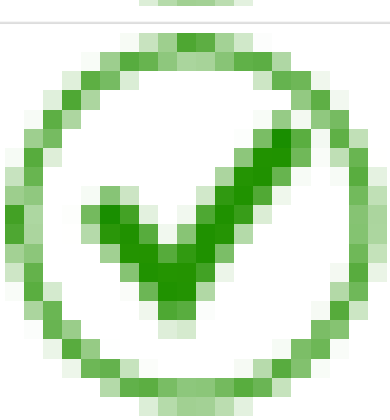
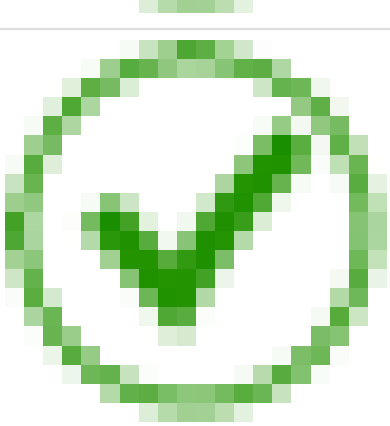
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Âge moyen de vulnérabilité critique		
Âge moyen de vulnérabilité		
Virtual Agent		
% d'utilisateurs qui utilisent Virtual Agent		
% de conversations remises à un agent actif		

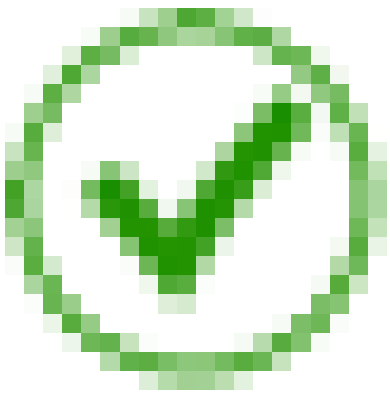
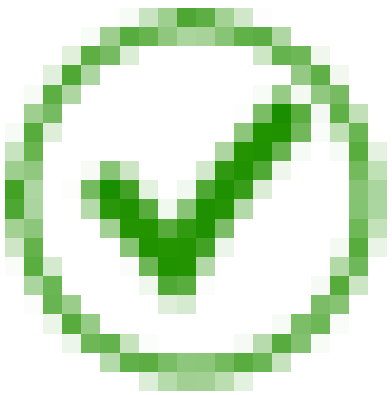
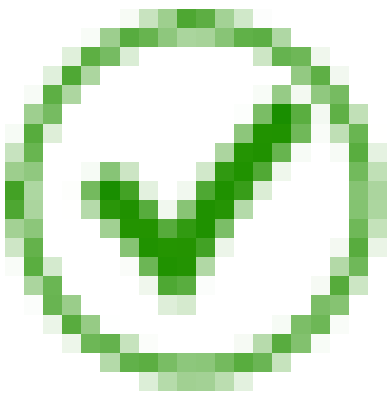
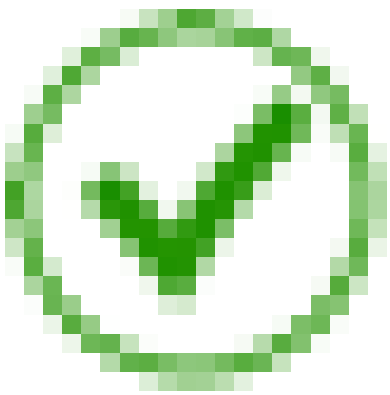
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Score CSAT de Virtual Agent		⊗
Tableau de bord des performances		
% d’auto-résolution		⊗
% de déviations d’appels		⊗
% de tickets structurés		⊗

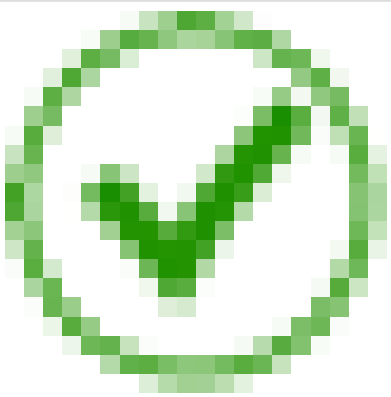
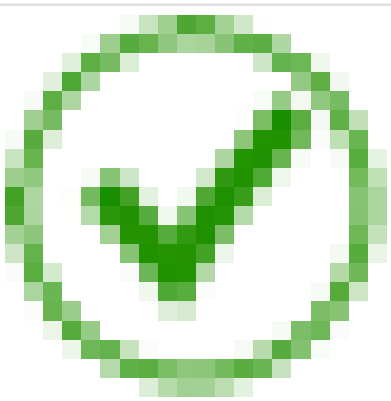
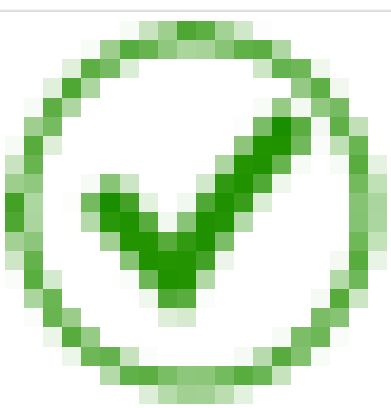
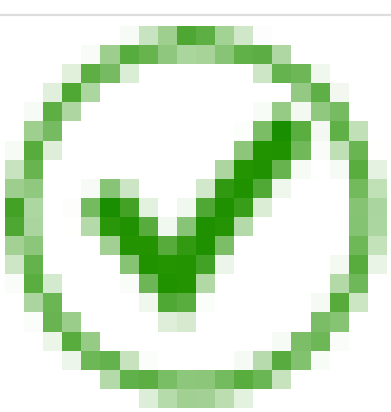
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Scores des enquêtes de satisfaction des clients		
MTTR : délai moyen de résolution		
% de violations de SLA		
Résolution de la première affectation		

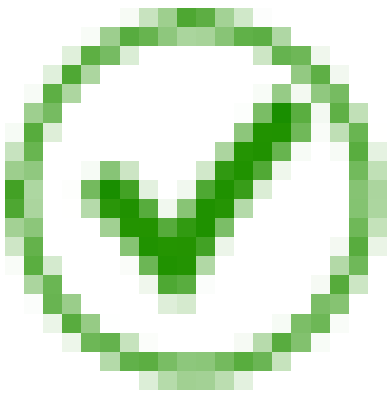
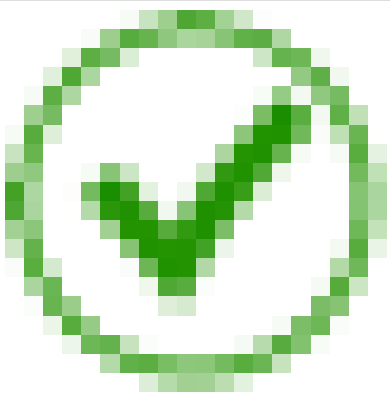
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% des résolutions automatisées		✗
% de BC : auto-résolu (nombre)		✗
% de VA : auto-résolu (nombre)		✗
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)		✗

Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de soumissions de tickets VA (nombre)		
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)		

Affichage des données KPI de point de référence

Benchmarks Les données KPI sont affichées dans le tableau de bord Benchmarks intégré à l'interface utilisateur Next Experience. Ces données incluent des valeurs pour votre instance d'entreprise et pour les données globales.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez l'une des **catégories de KPI** dans la liste KPI.
3. Pour afficher le groupe de KPI correspondant, cliquez sur un onglet.

> **Remarque :**
> Si les données semblent incomplètes ou incorrectes, vous pouvez examiner la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.

4. Pour filtrer les résultats, sélectionnez un secteur, un nombre d'utilisateurs ou une région dans la liste **Comparer à :**.
   Les données sont automatiquement mises à jour lorsque vous sélectionnez un filtre.

Traduction automatique

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

Remarque :
si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.

5. Pour le choix de la vue, cliquez sur l'icône de liste ou sur l'icône de vue de carte.
   Dans la vue de carte, si vous cliquez sur un KPI, le graphique de tendance des performances KPI de six mois s'affiche.
6. Pour télécharger un rapport au format PDF, cliquez sur le bouton **Télécharger** .

Que faire ensuite
Cliquez sur un KPI pour afficher les Tendances des performances KPI Benchmarks.

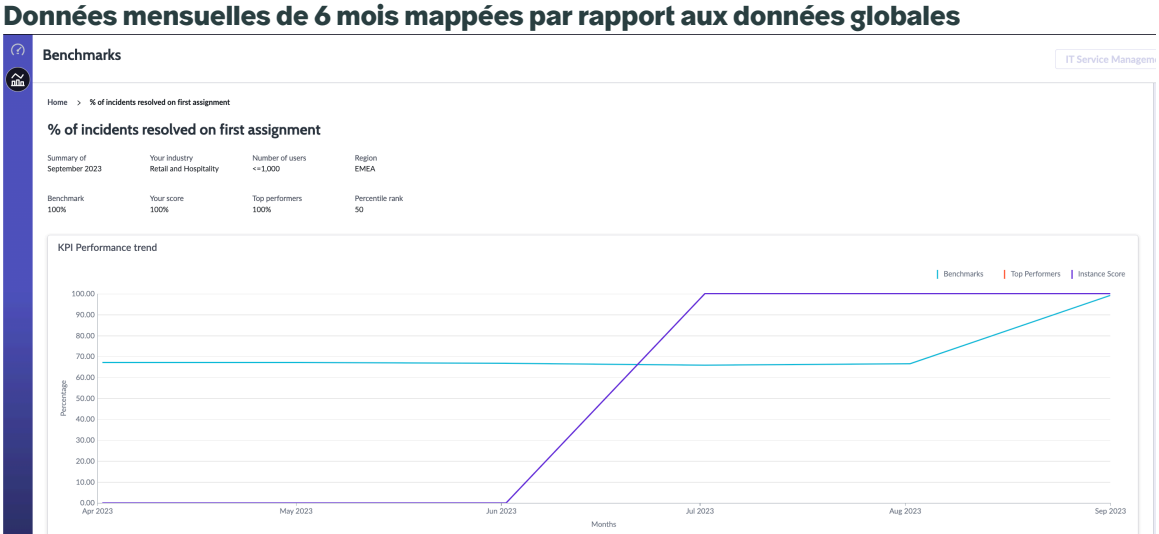
Tendances des performances KPI Benchmarks

La Benchmarks vue de tendance des graphiques de performances KPI affiche la comparaison des performances de votre KPI avec les données globales et fournit des détails sur les KPI dans le panneau latéral contextuel.

La section de graphique Tendances des performances KPI n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de visualiseur Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

Graphique Tendances des performances KPI

Données mensuelles de 6 mois mappées par rapport aux données globales



Vos données mensuelles de 6 mois sont mappées par rapport aux données globales, et votre classement centile indiquant votre position au sein du groupe de pairs participants s'affiche.

La fonctionnalité de la vue du graphique des tendances des performances comprend :

- Afficher les données de votre instance et globales pour un mois spécifique en survolant un point sur le graphique.
- Accéder au tableau de résultats Analyse des performances pour un point de données dans votre instance.
- Filtrer les données par type de secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.

Traduction automatique

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

Les actions de dépannage peuvent aider à résoudre les problèmes courants lors de la configuration ou de l'exécution de Benchmarks.

Scénarios d'erreur de données

Scénario	Motif	Action
Aucune donnée dans le tableau de bord après avoir adhéré.	L'API REST de téléchargement pendant six mois a échoué ou un échec de connexion est survenu.	Vérifiez dans la table sysevent que l'événement sn_bm_client.download.scores.6months est traité.
Aucune donnée d'instance n'est affichée dans le tableau de bord pour le dernier mois.	Échec de la collecte des données PA ou de l'API du tableau de résultats.	Assurez-vous que la condition de la source d'indicateur, le champ de script dans l'indicateur et les conditions supplémentaires dans l'indicateur sont corrects.
Aucune donnée globale dans le tableau de bord pour le dernier mois.	L'API REST de téléchargement a échoué ou un échec de connexion est survenu.	Vérifiez dans la table sysevent que l'événement sn_bm_client.download.scores est traité.
Le processus d'adhésion échoue.	L'authentification a échoué ou le type d'instance n'est pas pris en charge.	Contactez l'équipe Service et assistance client.
Données KPI incorrectes ou inexistantes dans le tableau de bord Benchmarks.	Configuration de la condition des KPI.	Vérifiez la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.
Aucune donnée dans la vue de liste Classement centile.	Le classement centile affiche N/A si vous visualisez un secteur dont vous ne faites pas partie.	Consultez le secteur dans lequel vos scores sont inclus.

Domain separation et Benchmarks

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

Niveau de prise en charge : Aucun

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

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

[qa: BEGIN review]

Traduction automatique

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

Points de référence

L’application ServiceNow® Benchmarks vous donne une visibilité instantanée sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances, ainsi que des observations comparatives relatives aux moyennes de résultats de vos pairs et des employés les plus performants du secteur. Vous pouvez comparer la performance de votre organisation avec les normes du secteur reconnues, consulter une comparaison de la performance avec des points de référence mondiaux et mettre en œuvre des recommandations pour améliorer la performance.

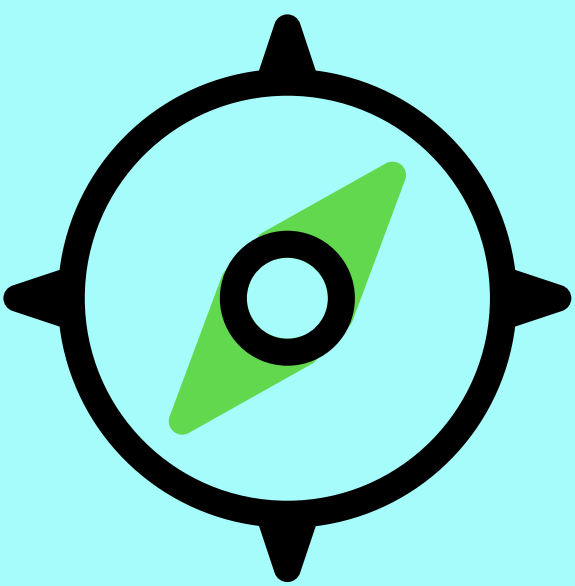
Vue d'ensemble

Cette vidéo vous fournit une vue d'ensemble de Benchmarks. Vue d'ensemble de Benchmarks

Premiers pas

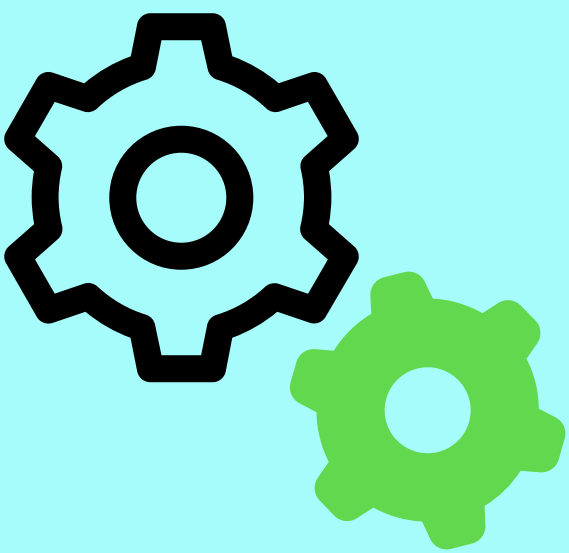
L'application ServiceNow Benchmarks collecte en toute sécurité des données quotidiennes sur votre instance, puis agrège ces données en rapports de point de référence mensuels mondiaux.

Explorer



En savoir plus sur Benchmarks
les fonctionnalités et les avantages

Configurer



Configurer et personnaliser le Benchmarks KPI

Traduction automatique

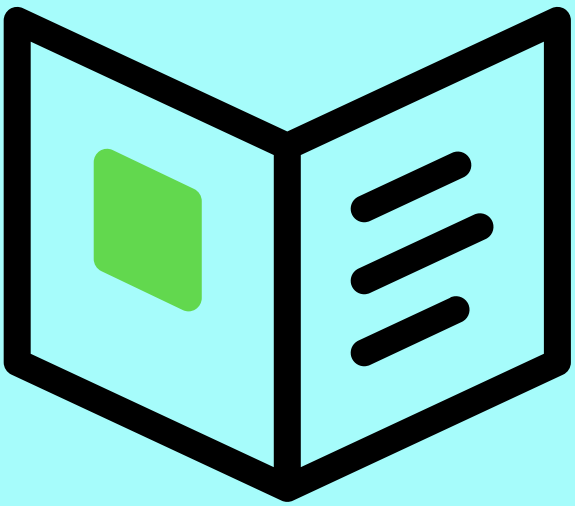
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Découvrez comment analyser les données Benchmarks

Utiliser

Référence



Obtenir des détails sur les composants tels que les KPI, les rôles et les Benchmarks tendances

Dépannage et demande d'aide

Contact Service et assistance client.

[End]
[qa: BEGIN review]

Explorer Benchmarks

Utilisez Benchmarks pour ITSM afin d'obtenir un aperçu comparatif relatif aux moyennes de résultats de vos pairs et aux meilleurs exécutants du secteur. avec Benchmarks Obtenez une visibilité rapide de vos indicateurs clés de performance (KPI) et des tendances.

L'application ServiceNow Benchmarks collecte en toute sécurité des données quotidiennes sur votre instance, puis agrège ces données en rapports de point de référence mensuels mondiaux.

Analyse des performances collecte des données quotidiennes sur les instances des clients. Les données du mois précédent sont chargées au début du mois suivant via une tâche planifiée. En cas d'erreurs, plusieurs tentatives sont effectuées.

Cette vidéo fournit une vue d'ensemble et vous explique la mise en route de Benchmarks.

Mise en route de Benchmarks

Pendant le mois où les données sont chargées, les données sont agrégées et les résultats mensuels (les résultats de votre instance, les résultats globaux et votre classement) sont téléchargés sur l'instance du client en milieu de mois. Les candidats de recommandation mensuels sont fournis ; vous pouvez les implémenter pour aider à améliorer les performances de vos KPI. Une notification par e-mail est envoyée lorsque les données globales 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.

ServiceNow compte plus de 2850 clients qui ont opté pour le Benchmarks programme. Tous les clients ServiceNow sont autorisés à participer au programme Benchmarks en s'abonnant à partir de leur instance de production ServiceNow, sauf :

- Clients Express
- Clients fédéraux
- Clients ayant des instances sur place

Remarque :
vous devez disposer d'une instance de production pour vous abonner au programme Benchmarks.

Les fournisseurs de services gérés (MSP) et les instances gérées par des MSP sont pris en charge et disposent d'un accès exclusif aux données globales de score agrégé MSP. Toutes les instances prendront en charge les points de référence suivants qui peuvent être téléchargés pour comparaison dans le tableau de Benchmarks bord :

- Global, qui s’applique à tous les clients
- Catégorie de secteur
- Taille de l’utilisateur, en fonction du nombre d’utilisateurs actifs
- Les entreprises de votre catégorie de secteur et celles qui sont de taille similaire à votre entreprise
- Régions géographiques

Remarque :

- Ces points de référence ne sont pas calculés à l’aide des données MSP.
- En plus des points de référence ci-dessus, vous recevrez également les meilleurs exécutants dans chacune de ces catégories.
- La modification de la configuration des KPI en cours de mois nécessite un à deux mois de collecte de données avant que vos valeurs mensuelles ne reflètent ce changement.
- l'utilisateur Benchmark Scheduler (bm.scheduler) est ajouté avec Benchmarks. Il est nécessaire pour Benchmarks la collecte de données.

Fonctionnalités principales

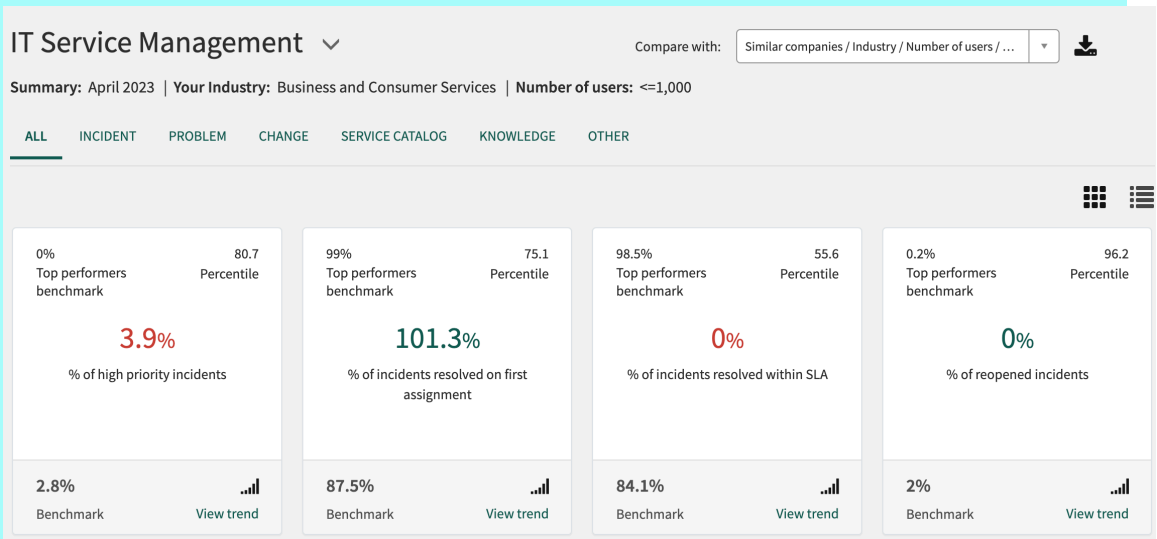
- KPI disponibles à partir d’autres ServiceNow applications telles que ITSM, ITOM et Security Operations. Pour plus d’informations, consultez KPI de point de référence.
- Possibilité de changer les définitions de KPI pour qu'elles correspondent aux personnalisations.
- Tableau de bord Benchmarks dans Portail de services (adapté aux mobiles).
- Possibilité de télécharger des rapports KPI.
- Possibilité de filtrer les données en fonction des paramètres suivants :
  - Secteur, nombre d’utilisateurs ou région géographique.
  - Entreprises de votre catégorie de secteur et de taille d’utilisateur similaire.
- Notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles.
- Classement centile pour indiquer votre position au sein de votre groupe de pairs participant.

Traduction automatique

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

- Candidats de recommandation avec configuration guidée pour aider à améliorer les performances des KPI.
- Rôles basés sur la catégorie de produits pour limiter l'accès aux données.
- Intégration à Analyse des performances pour la collecte quotidienne de données et exploration des données de KPI.

Tableau de bord Benchmarks



Benchmarks avantages

Avantages

Avantage	Description
Anonymat mondial	Les visualiseurs de votre organisation disposent de points de référence d'accès pour votre organisation, mais les points de référence mondiaux sont anonymes et n'incluent aucune information sur l'entreprise.
Comparaison par rapport au secteur	À l'aide de la liste déroulante **Comparer avec** du tableau de bord, vous pouvez filtrer les résultats des points de Benchmarks référence par secteur, ServiceNow nombre d'utilisateurs ou région géographique pour que les résultats soient plus pertinents pour votre organisation. • Le secteur est déterminé en fonction du code industriel standard dans l'enregistrement de compte de la société. • Le nombre d'utilisateurs est déterminé par le nombre d'utilisateurs actifs de ServiceNow au sein de l'entreprise, de sorte que vous puissiez comparer votre entreprise à des implémentations de ServiceNow de taille similaire et obtenir un aperçu de votre entreprise. • La région est déterminée en fonction du champ **Région** de la table Société.

Traduction automatique

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

Avantages (suite)

Avantage	Description
	Si une catégorie de filtre inclut moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre** .
Tendances	Vous pouvez voir les résultats de tous les KPI publiés ainsi que les six mois précédents de l'historique. Vous pouvez ensuite utiliser les données de tendance pour mesurer et rendre compte des progrès réalisés dans la livraison de service sur une période et déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré.
Recommandations	Les données sont analysées et des candidats de recommandation sont fournis pour aider à améliorer la performance de vos KPI. Toutes les recommandations sont dynamiques et mises à jour mensuellement, sur la base des données du mois précédent.
Rapports	Les rapports Benchmarks sont actualisés mensuellement et peuvent être téléchargés au format PDF. Une notification par e-mail est envoyée au client lorsque de nouvelles données sont disponibles.

[End]

[qa: BEGIN review]

Configurer Benchmarks

Activez Benchmarks for ITSM et configurez les paramètres pour suivre le KPI Benchmarks et les tendances.

Vous devez adhérer à Benchmarks pour participer à la collecte de données Benchmarks. Cependant, vous pouvez annuler votre adhésion à tout moment.

[End]
[qa: BEGIN review]

Activation de Benchmarks

Activez-le Benchmarks en vous abonnant pour participer à la collecte de Benchmarks données. Avec Benchmarks vous pouvez comparer la performance de votre organisation avec celle des normes reconnues de l’industrie.

Avant de commencer

Pour maintenir les données de comparaison Benchmarks propres, vous pouvez vous abonner à Benchmarks uniquement depuis votre instance de production.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_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

Remarque :
Vous devez installer les applications Success Dashboard et Strategic Portfolio Management pour accéder aux KPI respectifs Benchmarks . Pour plus d'informations sur ces KPI, consultez KPI de point de référence.

Une fois que vous avez adhéré manuellement à Benchmarks, activez et configurez les KPI de point de référence. Depuis le tableau de bord Benchmarks, affichez les données de KPI de Benchmarks, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

Remarque :
Service Portal doit être installé pour afficher le tableau de Benchmarks bord.

Six mois de données globales sont disponibles après l'adhésion. Si disponibles, les données correspondantes pour votre instance sont également incluses.

Remarque :
les données passées pour votre instance ne sont disponibles que pour les utilisateurs Benchmarks effectuant une mise à niveau à partir d'une version précédente.

Procédure

1. Abonnez-vous à Benchmarks à l'aide de la configuration guidée ou du navigateur d'application.
2. Cliquez sur **Accord d'adhésion** et lisez l'accord.
3. Après avoir lu l'accord, cliquez sur **Terminé**.
4. Cochez la case **Oui, j'ai lu et j'accepte l'accord d'adhésion** et cliquez sur **Adhésion**.
   L'écran de confirmation d'adhésion s'affiche.

Que faire ensuite

Activez et configurez vos KPI.

[End]

[qa: BEGIN review]

Activer un KPI de point de référence

Activez les KPI à utiliser dans vos rapports de données.

Avant de commencer

Rôle requis :
Le rôle sn_bm_client.benchmark_admin peut activer les KPI.

Les administrateurs peuvent affecter des rôles à une catégorie de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les KPI sont regroupés en catégories (par exemple, ITSM, ITOM, Security Operations). Vous pouvez affecter des rôles à certaines catégories afin que les données de KPI correspondantes soient limitées aux groupes autorisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Administration** > **Configuration**.
2. Pour activer ou désactiver un KPI, cliquez sur le curseur KPI.

Traduction automatique

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

3. Pour afficher plus d'informations sur un KPI, cliquez sur le KPI en question.
   Les informations supplémentaires comprennent la description, la formule, les conditions et les tables à partir desquelles les données sont collectées.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Prévoyez un à deux mois pour que les données mensuelles agrégées reflètent fidèlement les modifications apportées à l'état du KPI.

   Remarque :
   Dans certains environnements, les KPI d'incidents résolus peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour récupérer les données d'incident résolues.

5. **Facultatif :** Pour limiter l'accès des données de point de référence à certaines catégories spécifiques, affectez des rôles à une catégorie de KPI.

   a. Accédez à la **Benchmarks** > **Administration** > **Catégorie** et sélectionnez une catégorie de KPI.

   b. Pour ajouter un rôle, cliquez sur **Rôles pour l'affichage**.

   Remarque :
   vous devez disposer du rôle admin pour affecter des rôles à des catégories.

[End]

[qa: BEGIN review]

Configuration des KPI Benchmarks pour les incidents résolus

La source pour les KPI contenant des données d'incidents résolus est le champ **resolved_at** dans la table Incident [incident], qui peut ne pas exister dans certains environnements. Dans ce cas, une configuration supplémentaire est nécessaire pour utiliser ces KPI.

Avant de commencer

Remarque :
Si vous n'avez jamais suivi d'incidents résolus dans votre environnement auparavant, installez le module d'extension Incident Resolution Fields (com.snc.incident_resolution_fields), qui ajoute automatiquement le champ **resolved_at** à la table Incident. Aucune autre étape n'est requise.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous recevez des erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks pour les KPI d'incidents résolus car vous utilisez un champ personnalisé (créé par l'utilisateur) pour suivre les incidents résolus, la procédure suivante est nécessaire pour la récupération correcte de données à l'aide de ces KPI Benchmarks.

- % d'incidents de priorité haute résolus
- % d'incidents résolus lors de leur première affectation
- % d'incidents résolus selon le SLA
- % d'incidents rouverts
- Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute
- Délai moyen de résolution d'un incident
- Nombre d'incidents créés par 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.

Configurez les conditions de KPI et le script pour utiliser votre champ personnalisé (au lieu du champ **resolved_at** par défaut) pour les KPI Benchmarks d'incidents résolus.

Procédure

1. Configurez la condition de source de l'indicateur Benchmark.Incidents.Resolved avec votre champ personnalisé.
   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.
   b. Sélectionnez la source d'indicateurs **Benchmark.Incidents.Resolved** et passez en mode d'édition.
   c. Dans la section Conditions, sélectionnez votre champ personnalisé dans la liste (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Configurez le script Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours avec le nom de votre champ personnalisé.
   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Automatisation** > **Scripts**.
   b. Sélectionnez le script **Benchmark.Incident.ResolveTime.Hours** et passez en mode d'édition.
   c. Remplacez l'occurrence du nom de champ `resolved_at` dans le script par le nom de votre champ personnalisé (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Vérifiez que vous ne recevez plus d'erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks.

[End]

[qa: BEGIN review]

Nouveau tableau de bord Benchmarks

Le Benchmarks tableau de bord affiche les données KPI, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

La vue du tableau de bord des KPI Benchmarks, qui affiche tous les KPI, est lancée dans Portail de services.

Les fonctionnalités du tableau de bord comprennent les éléments suivants :

- Les KPI sont affichés dans la vue de liste ou de carte.
- Les rapports téléchargeables de la liste KPI sont disponibles en format PDF.
- Les données sont filtrées par type de secteur, nombre d'utilisateurs, fournisseurs de services gérés (MSP) ou région géographique (le filtre est conservé lors du basculement entre la vue des KPI et la vue des tendances).

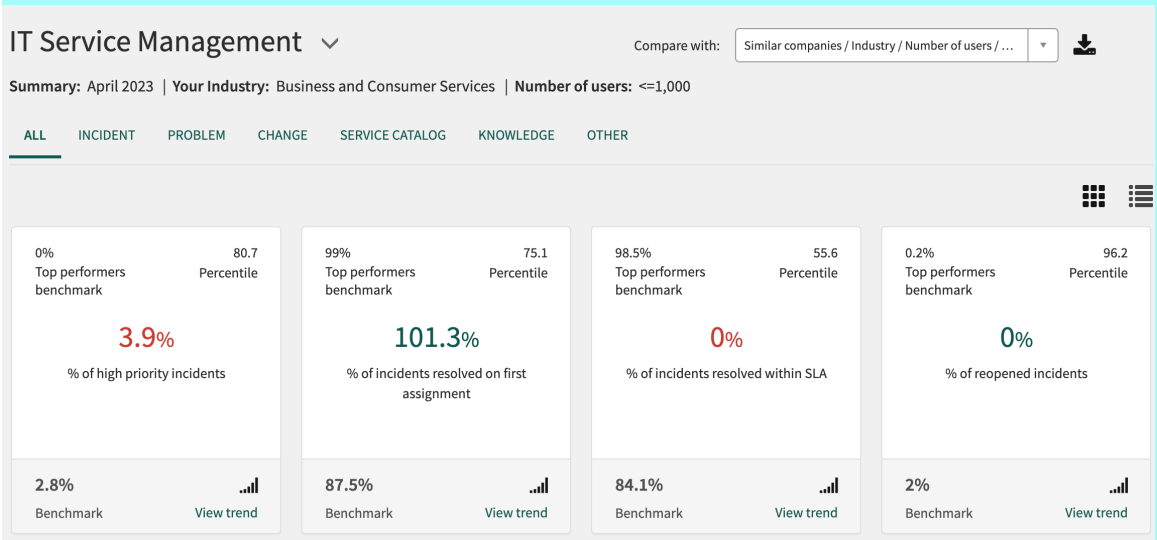
> **Remarque :**
> Seuls les MSP peuvent afficher les données globales de score agrégé MSP.

- Les performances par rapport aux données globales sont affichées avec une représentation pouces vers le haut ou vers le bas.
- 6 mois de données historiques de KPI peuvent être visualisés.
- Les valeurs de temps peuvent être affichées en heures ou en jours à l'aide de la *`sn_bm_client.dashboard_display_unit`* propriété 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.

Remarque :
Le nouveau Benchmarks tableau de bord est disponible dans le ServiceNow magasin.



Classement centile

La position exacte du KPI pour votre société au sein de votre groupe de pairs participants est indiquée par le classement centile. Un classement centile de KPI de 90 % indique que la position de votre instance pour ce KPI est supérieure à 90 % des instances participant à ce groupe.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	**Agrandir**
Incident		
% d'incidents de priorité élevée résolus	✓	✗

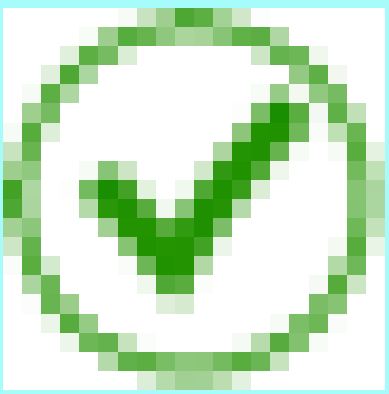
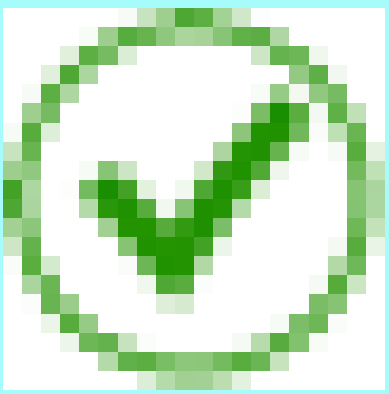
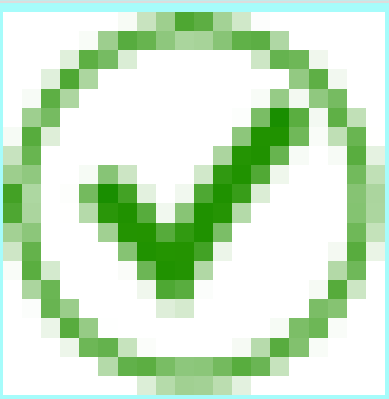
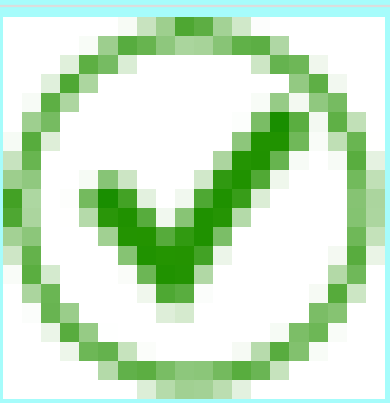
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	✗	✓
% d'incidents résolus selon le SLA	✗	✓
% d'incidents rouverts	✓	✗
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	✓	✗

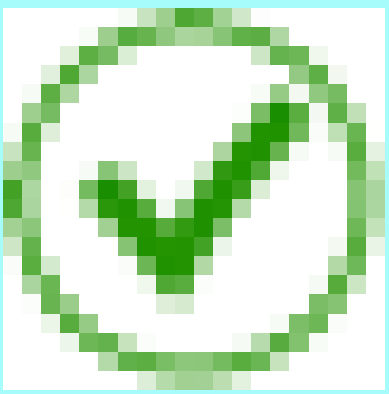
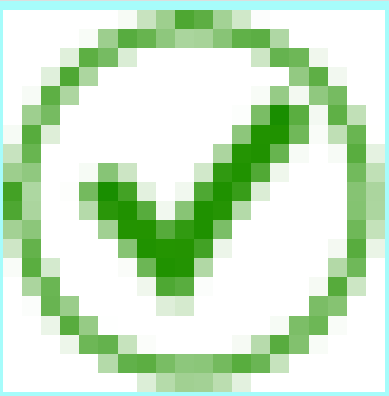
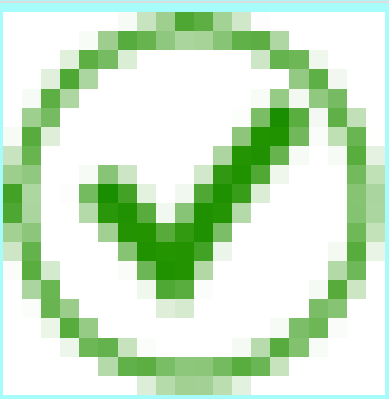
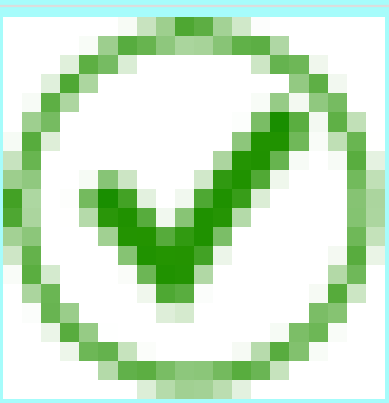
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de résolution d'un incident		✗
Nombre d'incidents créés par utilisateur		✗
Problème		
% de problèmes de priorité élevée		✗
% d'incidents résolus par problème	✗	

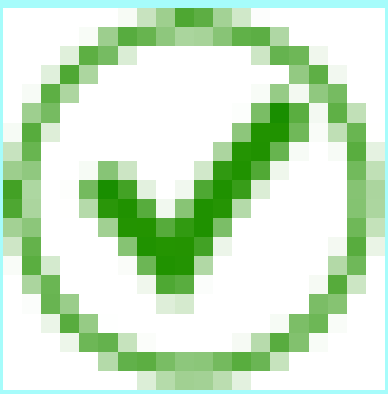
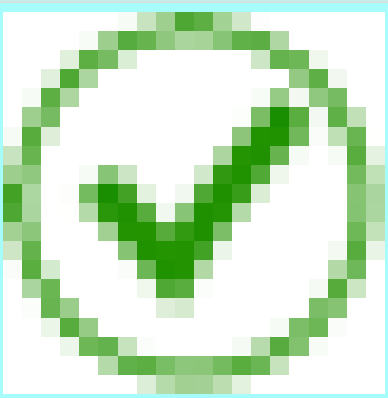
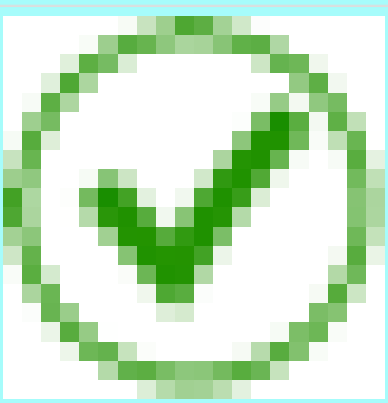
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Délai moyen de fermeture d'un problème		
Changement		
% de changements urgents		
% de changements échoués		
Délai moyen de clôture d'un changement		

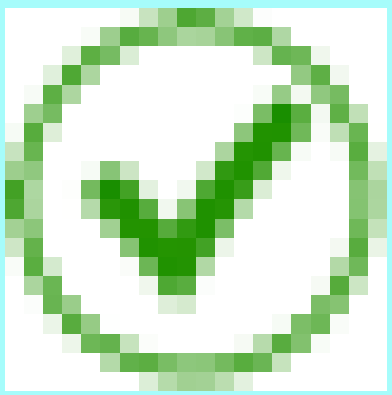
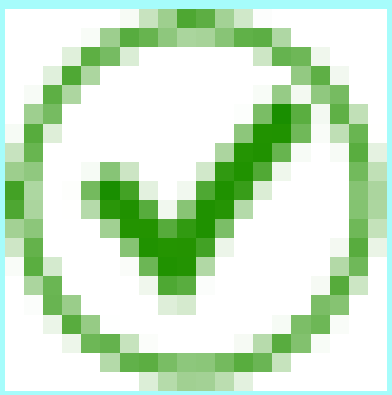
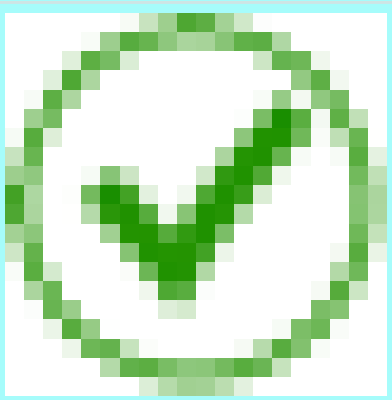
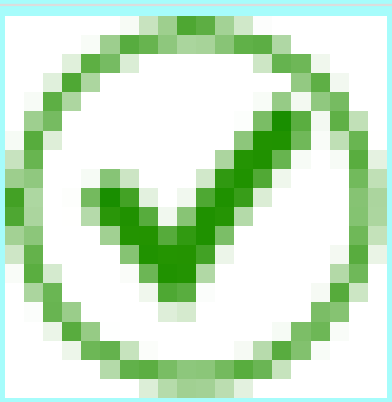
Traduction automatique

© 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.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Catalogue de services		
% de demandes fermées avec des SLA rompus		
Délai moyen de traitement d'une demande		
Nombre de demandes créées par utilisateur		
Connaissances		

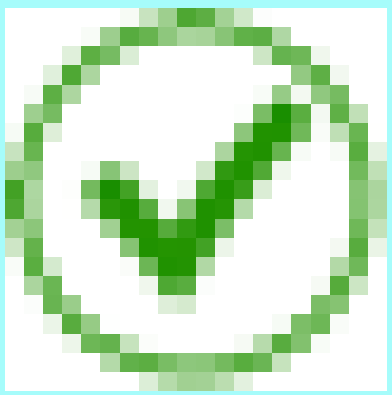
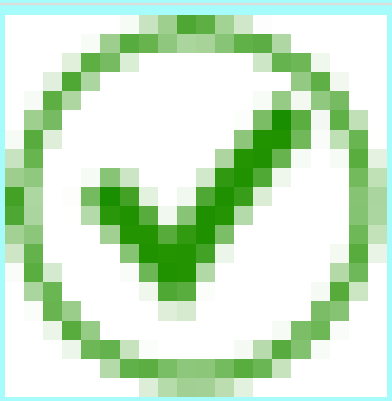
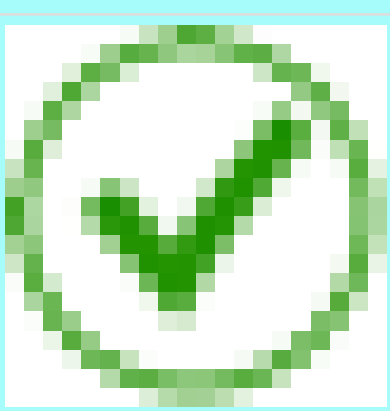
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances		
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances		
ITSM Virtual Agent		
% de déviation d'appels		
% d'incidents résolus automatiquement		

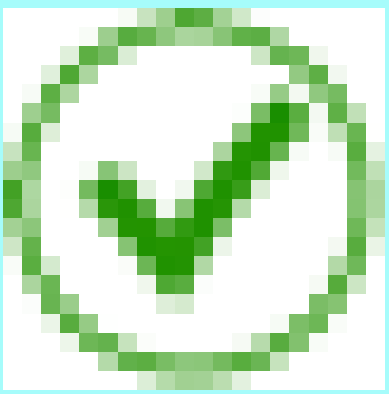
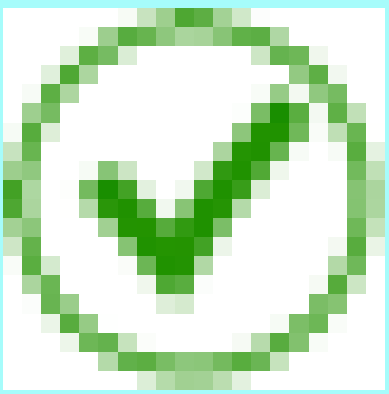
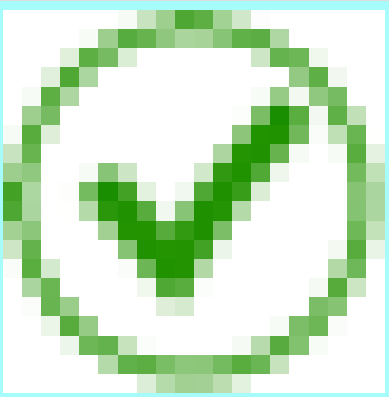
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Autre		
Satisfaction client moyenne		
Nombre de demandeurs par prestataire		
CMDB		
% de duplication des CI		

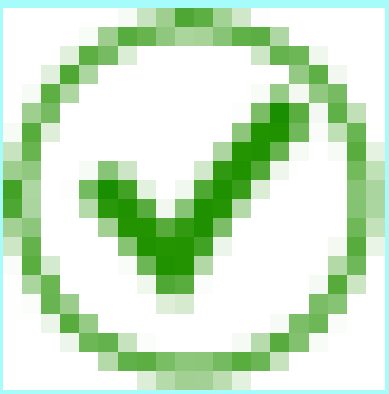
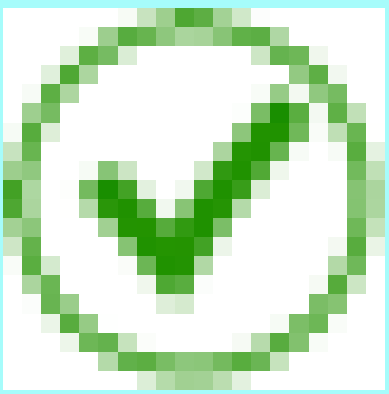
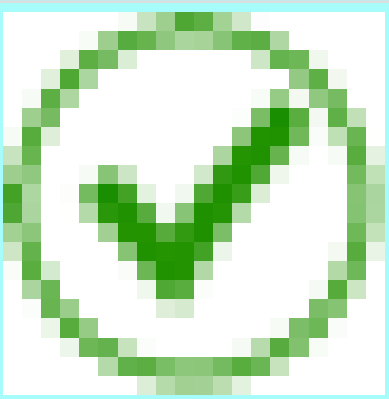
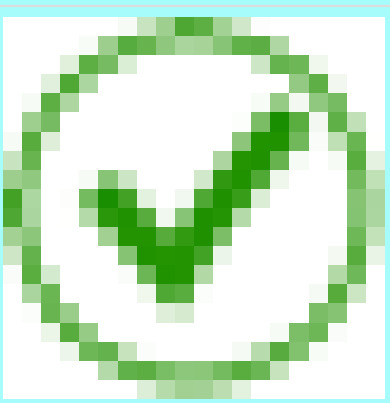
Traduction automatique

© 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.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de CI non conformes		
% de CI périmés		
Security Incident Response		
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité		
Réponse aux vulnérabilités		

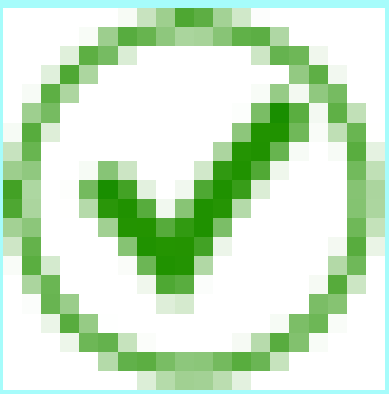
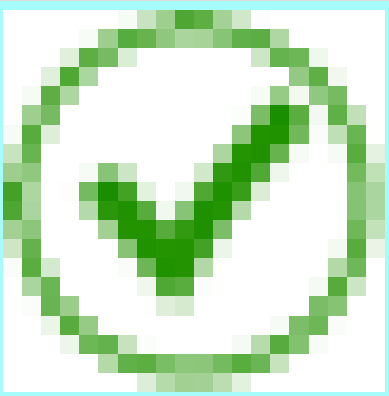
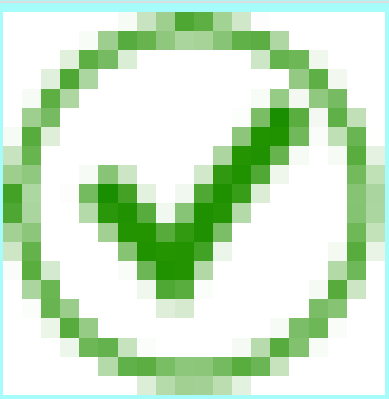
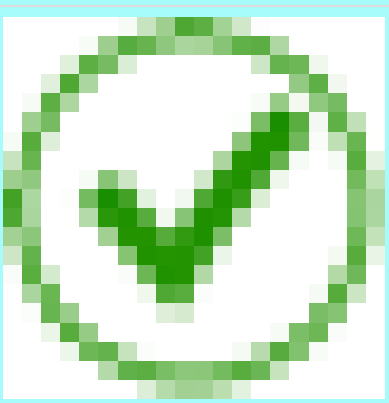
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Âge moyen de vulnérabilité critique		✗
Âge moyen de vulnérabilité		✗
Virtual Agent		
% d'utilisateurs qui utilisent Virtual Agent		✗
% de conversations remises à un agent actif	✗	

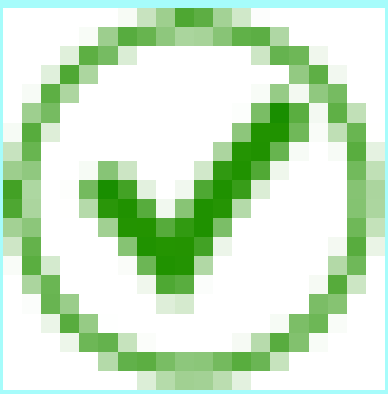
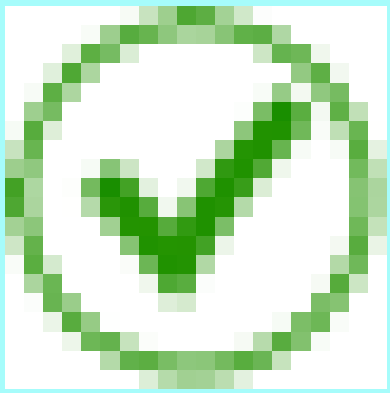
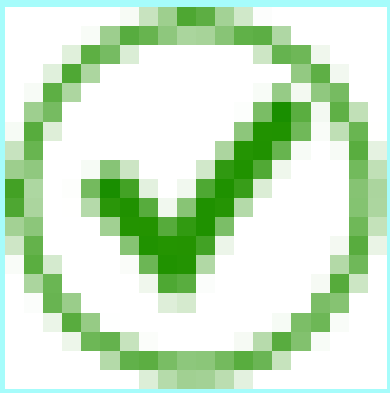
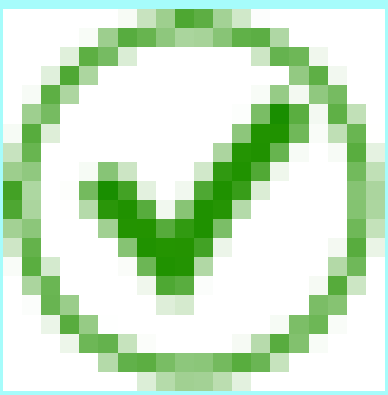
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Score CSAT de Virtual Agent		⊗
Tableau de bord des performances		
% d'auto-résolution		⊗
% de déviations d'appels		⊗
% de tickets structurés		⊗

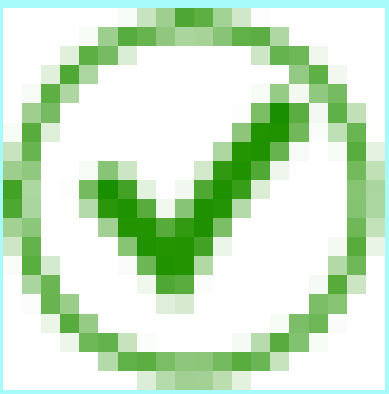
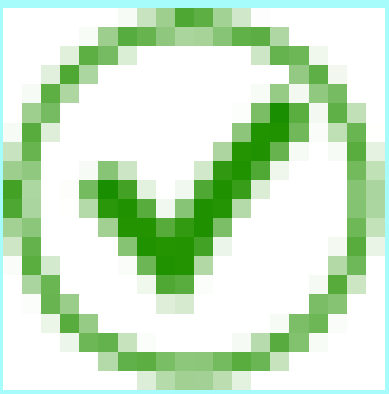
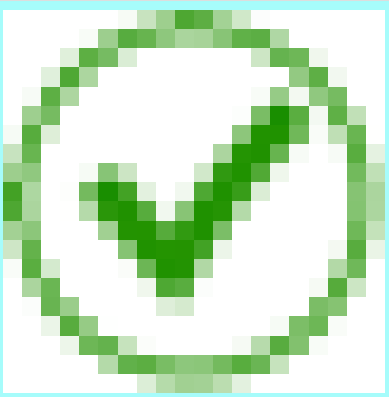
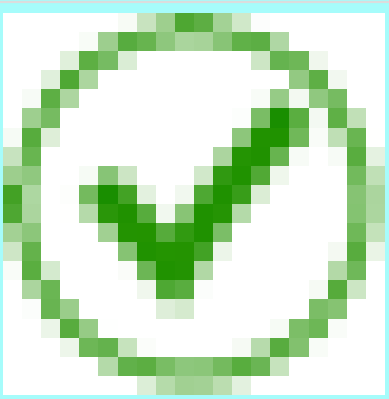
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Scores des enquêtes de satisfaction des clients		✗
MTTR : délai moyen de résolution	✗	
% de violations de SLA	✗	
Résolution de la première affectation		✗

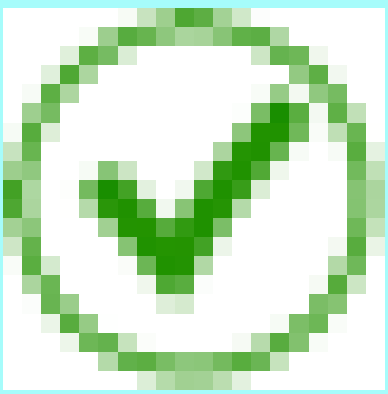
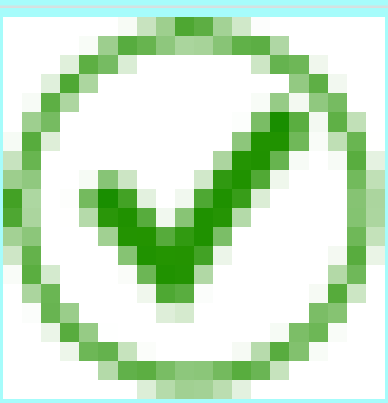
Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% des résolutions automatisées		
% de BC : auto-résolu (nombre)		
% de VA : auto-résolu (nombre)		
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)		

Traduction automatique

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

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de soumissions de tickets VA (nombre)		⊗
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)		⊗

[End]
[qa: BEGIN review]

Affichage des données KPI de point de référence

Benchmarks Les données KPI sont affichées dans le tableau de bord Benchmarks intégré à l'interface utilisateur Next Experience. Ces données incluent des valeurs pour votre instance d'entreprise et pour les données globales.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez l'une des **catégories de KPI** dans la liste KPI.
3. Pour afficher le groupe de KPI correspondant, cliquez sur un onglet.

> **Remarque :**
> Si les données semblent incomplètes ou incorrectes, vous pouvez examiner la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.

4. Pour filtrer les résultats, sélectionnez un secteur, un nombre d'utilisateurs ou une région dans la liste **Comparer à :**.
   Les données sont automatiquement mises à jour lorsque vous sélectionnez un filtre.

Traduction automatique

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

Remarque :
si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.

5. Pour le choix de la vue, cliquez sur l'icône de liste ou sur l'icône de vue de carte.
   Dans la vue de carte, si vous cliquez sur un KPI, le graphique de tendance des performances KPI de six mois s'affiche sur la carte.
6. Pour télécharger un rapport au format PDF, cliquez sur le bouton **Télécharger** .

Que faire ensuite

Cliquez sur un KPI pour afficher les Tendances des performances KPI Benchmarks.

[End]

[qa: BEGIN review]

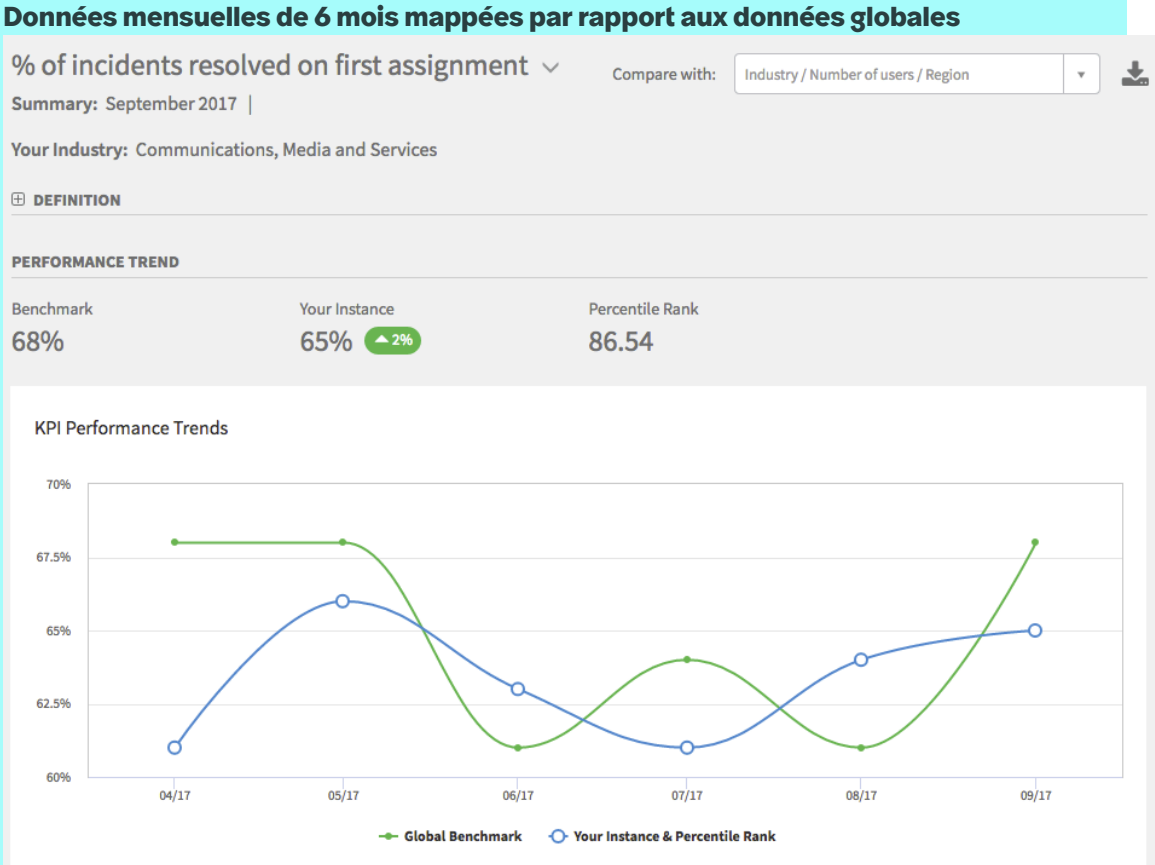
Tendances des performances KPI Benchmarks

La Benchmarks vue de tendance des graphiques de performances KPI affiche la comparaison des performances de votre KPI avec les données globales et fournit des détails sur les KPI dans le panneau latéral contextuel.

La section de graphique Tendances des performances KPI n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de visualiseur Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

Graphique Tendances des performances KPI

Données mensuelles de 6 mois mappées par rapport aux données globales



Traduction automatique

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

Vos données mensuelles de 6 mois sont mappées par rapport aux données globales, et votre classement centile indiquant votre position au sein du groupe de pairs participants s'affiche.

La fonctionnalité de la vue du graphique des tendances des performances comprend :

- Afficher les données de votre instance et globales pour un mois spécifique en survolant un point sur le graphique.
- Accéder au tableau de résultats Analyse des performances pour un point de données dans votre instance.
- Filtrer les données par type de secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.

[End]

[qa: BEGIN review]

Utiliser Benchmarks

Utilisez l'application pour collecter des données historiques afin d'analyser les avantages de la croissance d'une année sur l'autre ServiceNow Benchmarks . Affichez les données KPI et analysez les Benchmarks performances Analytics

[End]
[qa: BEGIN review]

Utiliser des données Benchmarks pour l'analyse de la gestion des valeurs

Collectez manuellement des données Benchmarks historiques pour analyser les avantages de la croissance année après année lorsque vous utilisez l'application ServiceNow Benchmarks.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous souhaitez analyser les performances année après année, vous devez collecter au moins 24 mois de données Benchmarks. Utilisez la propriété système **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** pour définir le nombre de mois pour lequel vous souhaitez collecter des données historiques Benchmarks à compter du mois en cours.

Procédure

1. Configurez la collecte de données historiques Benchmarks.

   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Collecte de données** > **Tâches**.

   b. Sélectionnez la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*.

   c. Dans le champ **Début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.

   d. Dans le champ **Intervalle de début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.
   L'intervalle recommandé est de 24 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.

e. Cliquez sur **Exécuter**.
Pour plus d'informations sur la planification d'une tâche de collecte de données, consultez Créer ou planifier une tâche de collecte de données .

2. Chargez les données collectées dans l'instance Benchmarks centralisée.

a. Dans la tâche *`Benchmarks Historical Data Collection`*, accédez à la liste connexe **Journaux des tâches**.

b. Assurez-vous que l'état de la tâche de collecte de données historiques est **Collecté**.
Cet état indique que toutes les données de la tâche ont été traitées avec succès et qu'elles ont été recueillies pour la période définie.

c. Accédez à la **Définition du système** > **Tâches planifiées**.

d. Sélectionnez la *`Copy historical scores from PA to Benchmarks table`*.

e. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Les données sont automatiquement envoyées pour analyse de la gestion des valeurs. Contactez votre représentant de compte pour recevoir le rapport et discuter des avantages pour la gestion des valeurs de votre organisation.

[End]

[qa: BEGIN review]

Liaison ou personnalisation d'un KPI de point de référence

Vous pouvez personnaliser les conditions KPI pour qu'elles correspondent au mieux aux besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Le rôle administrateur de Benchmarks ne fournit pas de rôles spécifiques aux applications. Par conséquent, bien qu'un administrateur Benchmarks puisse accéder à un KPI via l'application Benchmarks, les modifications apportées aux conditions KPI exigent le rôle spécifique à l'application de KPI.

Par exemple, un administrateur Benchmarks ne peut pas modifier les conditions pour le KPI de la base de connaissances (table Knowledge Use [kb_use]), le KPI SLA (table Task SLA [task_sla]), les KPI ITOM (table CMDB Health Scorecard [cmdb_health_scorecard]), les KPI Security Operations (tables Vulnerable Item [sn_vul_vulnerable_item] ou Security Incident [sn_si_incident]) à partir de Benchmarks sans accès spécifique accordé à ces tables (rôles knowledge_admin, sla_admin, asset, sn_si.special_access).

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La personnalisation des conditions KPI est utile pour ajuster les critères, et ce afin de représenter plus précisément les données qui intéressent votre société.

Par exemple, si votre implémentation n'utilise pas d'incidents de priorité 1, vous pouvez modifier les critères pour les KPI de priorité haute de 1 à 0, ce qui renvoie des données plus précises pour votre organisation.

Traduction automatique

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

Remarque :
cela prend un à deux mois pour que les données mensuelles agrégées reflètent fidèlement les changements apportés aux conditions KPI. Par exemple, les modifications apportées au cours du mois comprennent une combinaison de données :

- Données pour la condition précédente (jusqu'à la date à laquelle la condition a été modifiée)
- Données pour la nouvelle condition à partir de cette date

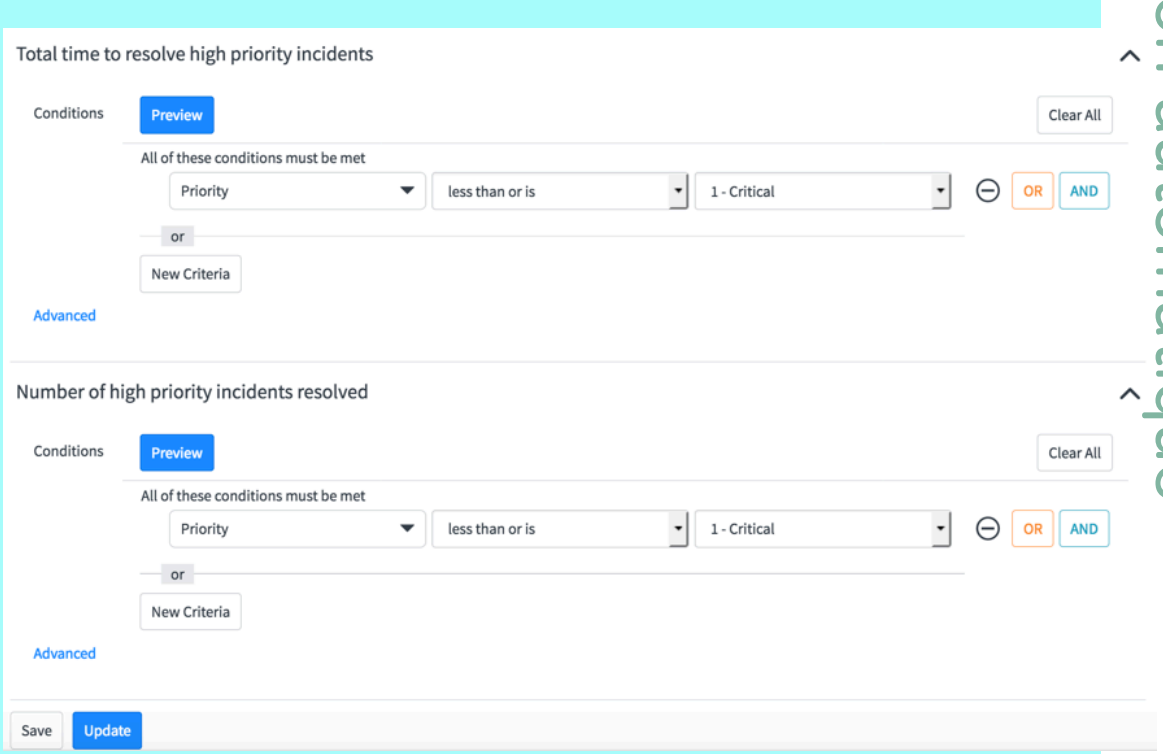
Pour une analyse plus approfondie, vous pouvez lier un indicateur Performance Analytics que vous utilisez déjà à l'indicateur Benchmarks correspondant pour voir les répartitions, en plus des scores individuels, lors de l'analyse des données de KPI.

Par exemple, liez **Nombre d'incidents résolus par le premier groupe assigné** à **Point de référence : nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation** pour afficher les valeurs de répartition par priorité, groupe d'affectation et catégorie.

Remarque :
Les scores individuels sont affichés par défaut, mais vous devez disposer de Performance Analytics pour utiliser les liens et afficher les répartitions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Configuration** et cliquez sur un KPI pour accéder aux conditions du KPI.



2. Modifiez les conditions, le cas échéant.
3. Pour lier un indicateur à un indicateur Benchmarks, suivez la procédure dans Lier un indicateur automatisé à un Analyse des performances point 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.

servicenow

Liaison des KPI Performance Analytics aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
Nombre d'utilisateurs actifs	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs
Délai total de fermeture des changements	--	Point de référence : délai total de fermeture des changements
% de changements échoués	[Nombre de changements ayant échoué au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements échoués
Nombre de changements ayant échoué	--	Point de référence : Nombre de changements manqués
Nombre de changements fermés	--	Point de référence : nombre de changements fermés
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements urgents
Nombre de changements urgents fermés	--	Point de référence : nombre de changements urgents fermés
Délai moyen de clôture d'un changement	[Point de référence : délai total de fermeture des changements]] / [[Point de référence : nombre de changements fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d'un changement
% de CI périmés	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI périmés
% de duplication des CI	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI en double
% de CI non conformes	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI non conformes
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	[[Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée]] /	Point de référence : délai moyen de résolution d'un incident à priorité élevée

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
	[[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]]	
% d'incidents résolus selon le SLA	(([[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] - [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec des SLA rompus]]) / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus au sein du SLA
Nombre total d'incidents résolus par problème	--	Point de référence : Nombre total d'incidents résolus par problème
Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts	--	Point de référence : Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts
Nombre d'incidents de priorité élevée	--	Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus
Délai moyen de résolution d'un incident	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	Point de référence : délai moyen de résolution d'un incident
Nombre d'incidents résolus avec SLA	--	Point de référence : Nombre d'incidents résolus avec SLA
Nombre d'incidents créés par utilisateur	[[Point de référence : nombre d'incidents créés / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre d'incidents créés par utilisateur
Délai total de résolution des incidents de priorité élevée	--	Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée
% d'incidents de priorité élevée	[[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]] /	Point de référence : % d'incidents à priorité élevée

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	
Nombre d’incidents créés	--	Point de référence : nombre d’incidents créés
Nombre d’incidents résolus avec des articles de la base de connaissances joints	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints
Nombre d’incidents résolus avec des SLA rompus	--	Point de référence : Nombre d’incidents résolus des SLA rompus
Nombre total d’incidents	--	Point de référence : nombre d’incidents résolus
Nombre d’incidents résolus lors de leur première affectation	--	Point de référence : nombre d’incidents résolus lors de leur première affectation
% d’incidents résolus lors de leur première affectation	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	Point de référence : % d’incidents résolus lors de leur première affectation
Délai total de résolution des incidents	--	Point de référence : délai total de résolution d’un incident
% d’incidents rouverts	[[Point de référence : nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts]] / [[Point de référence : nombre d'incidents fermés]] * 100	Point de référence : % d’incidents rouverts
Nombre d’incidents fermés	--	Point de référence : Nombre d’incidents fermés
Nombre de vues d’articles de la base de connaissances	--	Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances
Nombre de vues par utilisateur de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances / SOMME par mois]] /	Point de référence : nombre de vues de bases de connaissances par 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.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
	[[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	
% d’incidents résolus à l’aide des articles de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d’incidents résolus à l’aide des articles de la base de connaissances
Nombre d’instances d’enquête	--	Point de référence : Nombre d’instances d’enquête
Nombre d’utilisateurs ITIL actifs	--	Point de référence : Nombre d’utilisateurs ITIL actifs
Satisfaction normalisée des clients	--	Point de référence : Satisfaction normalisée des clients
Satisfaction client moyenne	[[Point de référence : satisfaction normalisée des clients]] / [[Point de référence : nombre d'instances d'enquête]]	Point de référence : Satisfaction client moyenne
Nombre de demandeurs par prestataire	([[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]) / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]	Point de référence : Nombre de demandeurs par prestataire
% de problèmes de priorité élevée	[[Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]] * 100	Point de référence : % de problèmes à priorité élevée
Délai total de fermeture des problèmes	--	Point de référence : délai total de fermeture des problèmes

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
% d’incidents résolus par problème	[[Point de référence : nombre total d'incidents résolus par problème]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d’incidents résolus par problème
Nombre de problèmes de priorité élevée fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés
Nombre de problèmes fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes fermés
Délai moyen de fermeture d’un problème	[[Point de référence : délai total de fermeture des problèmes]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d’un problème
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	(([[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité]] / [[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité]]) * 100	Point de référence : % d’incidents de sécurité critiques et haute priorité
Nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	--	Point de référence : Nombre d’incidents de sécurité critiques et haute priorité
Nombre d'incidents de sécurité	--	Point de référence : Nombre d’incidents de sécurité
Nombre de demandes créées	--	Point de référence : nombre de demandes créées
Nombre de demandes fermées	--	Point de référence : nombre de demandes fermées
Délai moyen de traitement d’une demande	[[Point de référence : délai total de traitement des demandes]] / [[Point de référence : nombre de demandes fermées]]	Point de référence : délai moyen de traitement d’une demande
Nombre de demandes fermées avec SLA	--	Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA

Traduction automatique

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

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics
Nombre de demandes créées par utilisateur	[[Point de référence : nombre de demandes créées / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre de demandes créées par utilisateur
Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus	--	Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus
Délai total de réponse aux demandes	--	Point de référence : délai total de traitement des demandes
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[[Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus]] / [[Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA]] * 100	Point de référence : % de demandes fermées avec des SLA rompus
Nombre d'éléments de vulnérabilité critique	--	Point de référence : Nombre d’éléments de vulnérabilité critiques
Nombre d'éléments de vulnérabilité	--	Point de référence : Nombre d’éléments de vulnérabilité
Âge moyen de vulnérabilité	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables
Âge moyen de vulnérabilité critique	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables critiques]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité critiques]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables critiques
Âge cumulé des éléments vulnérables critiques	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables critiques
Âge cumulé des éléments vulnérables	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables

Traduction automatique

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

Liaison des KPI Performance Analytics aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics	Description
Déviation d'appel (triage VA et création)	--	Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)	Incidents créés avec Agent virtuel et suivis avec le modèle de déviation *ITSM VA-Triage and Created*.
Déviation d'appel (analyse du catalogue VA)	--	Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse du catalogue)	Demandes créées avec Agent virtuel et suivies chaque fois que Agent virtuel a fait référence à un catalogue pour soumission.
% de déviation d'appels	([[Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)]] + [[Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse de catalogue)]]) / ([[Point de référence : nombre de demandes créées]] + [[Point de référence : nombre d'incidents créés]]) * 100	Point de référence : % de déviation VA	Nombre de fois où Agent virtuel a résolu les incidents ou terminé les demandes automatiquement.
IAR (intercepter et résolu)	--	Point de référence : IAR VA (intercepter et résolu)	Incidents qui ont été résolus avec le modèle de déviation de *ITSM VA-Intercept & Resolved*.
VA résolu automatiquement	--	Point de référence : VA résolu automatiquement	Chaque fois que l'utilisateur a pu résoudre lui-même les incidents ou terminer des demandes avec le modèle de déviation de *ITSM VA-Self Resolving*.
Nombre d'incidents résolus	--	Point de référence : nombre d'incidents résolus	Nombre total d'incidents résolus.
% d'incidents qui ont été résolus automatiquement avec VA	([[Point de référence : VA IAR (Intercepter et résolu)]] + [[Point de référence : VA résolu automatiquement]]) / ([[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] + [[Point de référence : VA résolu	Point de référence : % d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de VA.	Pourcentage d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de 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.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Performance Analytics	Description
	automatiquement]]) * 100		
Nombre d'utilisateurs de VA par mois	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs de VA par mois	Nombre d'utilisateurs mensuels qui utilisent Agent virtuel.
% d'utilisateurs qui utilisent Virtual Agent	[[Point de référence : nombre d'utilisateurs mensuels de VA]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] * 100	Point de référence : % d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	Pourcentage d'utilisateurs de l'organisation qui utilisent Agent virtuel comme canal d'engagement.
Nombre de conversations VA remises à un agent	--	Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent	Les conversations qui n'ont pas été résolues par Agent virtuel et qui ont dû être transmises à un agent actif.
nombre total de conversations dans VA	--	Point de référence : nombre total de conversations dans VA	Toutes les conversations qui se sont produites dans Agent virtuel.
% de conversations VA remises à l'agent actif	[[Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent]] / [[Point de référence : nombre total de conversations dans VA]] * 100	Point de référence : % de conversations VA remises à l'agent actif	Nombre de fois qu'une conversation a été remise à un agent, en pourcentage.
Score de satisfaction normalisé VA	--	Point de référence : score de satisfaction normalisé VA	Dans l'ensemble, le score normalisé total de toutes les enquêtes menées pour les conversations Agent virtuel.
Instances d'enquête VA	--	Point de référence : instances d'enquête VA	Nombre total d'enquêtes auxquelles un agent a répondu pour évaluer le score de satisfaction.
Score CSAT de Virtual Agent	[[Point de référence : score de satisfaction normalisé VA]]/[[Point de référence : instances d'enquêtes VA]]	Point de référence : score CSAT VA	Score moyen de satisfaction de Agent virtuel.

[End]

[qa: BEGIN review]

Traduction automatique

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

Analyse des données KPI de point de référence

Vous pouvez analyser des données KPI de point de référence pour une analyse plus approfondie dans Analyse des performances.

Avant de commencer

Remarque :
lors de l'analyse d'une valeur de point de référence, les visualiseurs de Benchmarks doivent disposer du rôle pa_viewer pour afficher les tableaux de résultats de Analyse des performances.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin ou sn_bm_client.benchmark_data_viewer avec rôle pa_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez analyser une valeur de point de référence à partir du graphique des tendances des performances KPI pour afficher les données individuelles qui composent cette valeur. Par exemple, vous pouvez analyser et étudier les données qui sont présentées en rouge (performance inférieure) sur le graphique.

Remarque :
vous pouvez uniquement analyser les données KPI du graphique des tendances des performances KPI. Vous pouvez uniquement analyser les scores générés à l'aide de Analyse des performances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Pour afficher la définition et les tendances des performances KPI, cliquez sur un KPI.
3. Pour analyser encore davantage le tableau de résultats Analyse des performances, cliquez sur une valeur dans vos données de point de référence sur le graphique des tendances de performance.

Remarque :
Pour une analyse supplémentaire sur **le graphique**, les **scores**, **les commentaires** ou **plus d'informations**, consultez Performance Analytics .

[End]

[qa: BEGIN review]

Référence Benchmarks

Consultez les différents rôles, le tableau de bord, les catégories de KPI et les tendances proposées par ServiceNow Benchmarks.

[End]
[qa: BEGIN review]

Rôles Benchmarks

Les Benchmarks rôles administrateur et visionneur sont introduits avec Benchmarks.

Un aperçu de la fonctionnalité Benchmarks dans ServiceNow, y compris l'adhésion, la configuration de Benchmarks, la lecture du tableau de bord KPI, la lecture des cartes KPI, les recommandations et leur implémentation.

Traduction automatique

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

Rôles

Rôle	Options	Rôles hérités
sn_bm_client.benchmark_admin	• Configuration de Benchmarks à partir d'une instance • Adhésion ou annulation de l'adhésion au programme Benchmarks • Activation, désactivation ou modification des indicateurs (notamment la modification de la source de l'indicateur Analyse des performances, du script et des conditions pour les KPI ne nécessitant pas de rôles spécifiques à l'application) • Réception d'une notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles • Toutes les fonctions des rôles de visualiseur Benchmarks et de recommandations Benchmarks	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• Affichage des rapports de point de référence complets dans Portail de services • Affichage des visualisations de données et des analyses des tendances (et non des tableaux de bord PA) • Téléchargement des visualisations • Affichage des comparaisons de catégories ou de tailles du secteur • Réception d'une notification par e-mail	

Traduction automatique

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

Rôles (suite)

Rôle	Options	Rôles hérités
	lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	Affichage des candidats de recommandation KPI de point de référence.	sn_process_optimization_viewer

[End]

[qa: BEGIN review]

KPI de point de référence

Vous pouvez activer ou désactiver un KPI de référence et personnaliser les conditions de KPI. L'intégration à Analyse des performances fournit une collecte quotidienne des données et des options d'exploration des données de KPI.

Benchmarks offre ITSM, ITOM, Virtual Agent, les KPI Security Operations, Success Dashboard et Strategic Portfolio Management.

Remarque :
la mise à niveau de Benchmarks ne modifie pas l'état ou la configuration des KPI de la version précédente. Les nouveaux KPI sont activés par défaut.

Benchmarks utilise des données d'utilisation anonymes, agrégées, provenant de clients qui ont opté pour le calcul des points de référence globaux et du secteur. Les KPI dans l'application Benchmarks désignent des indicateurs d'analyse des performances qui collectent uniquement les données du nombre d'utilisations, par exemple, le nombre total d'incidents dans un mois, en fonction des agrégats mensuels. Au cours de la collecte de données, l'application Benchmarks ne prend pas en compte d'autres détails tels que la description des incidents ou des informations sur les demandes, les changements ou les applications.

Les clients participants pour chaque catégorie de cohorte dans les agrégats de catégorie du secteur, de taille de l'utilisateur et de trois régions géographiques sont assez nombreux pour calculer les valeurs de points de référence mensuelles et pour maintenir l'anonymat intégral. Pour garantir l'anonymat des données, l'interface utilisateur des points de référence vous permet d'utiliser un seul filtre à la fois.

Benchmarks Catégories de KPI

Benchmarks prend en charge les KPI provenant d'autres ServiceNow applications telles que ITSM, ITOM, Security Operations, Conversational Interfaces, Success Dashboard et Strategic Portfolio Management. Pour plus d'informations, consultez KPI de point 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.

KPI ITSM

Incident

KPI	Description
Remarque : dans certains environnements, les KPI impliquant des incidents résolus peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour récupérer les données des incidents résolus.	
% d'incidents de priorité haute résolus	[Nombre des incidents de priorité 0 (P0) et de priorité 1 (P1) résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Le Nombre d'incidents est généré à partir de la table Incident. **Remarque :** la définition des incidents P0 et P1 varie probablement d'un participant à l'autre. Vos incidents P0 et P1 peuvent être similaires ou non aux incidents d'autres personnes. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	[Nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Première affectation apparaît lorsque le champ **Nombre de réaffectations** est de 0 pour l'incident.
% d'incidents résolus selon le SLA	[Nombre d'incidents dont les SLA ont été respectés résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Les SLA respectés sont calculés à partir de la table task_sla des incidents résolus au cours du mois.
% d'incidents rouverts	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui ont été rouverts] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Rouvert apparaît lorsque le champ **Nombre de réouvertures** est supérieur à 0 pour l'incident.

Traduction automatique

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

Incident (suite)

KPI	Description
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute	[Somme de la durée de tous les incidents de priorité haute résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents de priorité haute résolus au cours du même mois] • Durée est le délai écoulé de la création à la résolution. • Les incidents de Priorité haute incluent la priorité 0 (P0) et la priorité 1 (P1).
Délai moyen de résolution d'un incident	[Somme de la durée de tous les incidents résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Durée est le délai écoulé de la création à la résolution.
Nombre d'incidents créés par utilisateur	Nombre d'incidents par utilisateur créés au cours du mois. Global est la moyenne de tous les clients participants par utilisateur.

Problème

KPI	Description
% de problèmes de priorité élevée	[Nombre de problèmes de priorité haute fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois] Les problèmes de Priorité haute incluent la priorité 0 (P0) et la priorité 1 (P1).
% d'incidents résolus par problème	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui sont associés à un problème] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois]
Délai moyen de fermeture d'un problème	[Somme de la durée de tous les problèmes fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois] Durée est le délai écoulé de la création à la clôture.

Traduction automatique

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

Changement

KPI	Description
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.
% de changements échoués	[Nombre de changements en échec au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]
Délai moyen de clôture d'un changement	[Somme de la durée de tous les changements fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] • Durée indique le délai écoulé de la création à la clôture. • Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.

Service Catalog

KPI	Description
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus au cours du mois] / [Nombre total de demandes fermées au cours du même mois] Les SLA rompus sont calculés à partir de la table task_sla des demandes fermées au cours du mois.
Délai moyen de traitement d'une demande	[Somme de la durée des demandes Service Catalog exécutées au cours du mois] / [Nombre total de demandes Service Catalog exécutées le même mois] • **Durée** représente le délai écoulé de la création à la fermeture. • **Le nombre de demandes Service Catalog satisfaites** correspond 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.

Service Catalog (suite)

KPI	Description
	nombre d'enregistrements dans la table sc_req_item qui ont été fermés au cours d'un mois.
Nombre de demandes créées par utilisateur	Nombre de demandes par utilisateur créées au cours du mois.

Connaissances

KPI	Description
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[Nombre d'incidents avec articles de la base de connaissances résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du mois]
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	Nombre de vues des articles de la base de connaissances par utilisateur au cours du mois. • **Les vues de la base de connaissances** sont générées à partir de la table sys_view_count. • **Global** est la moyenne de tous les clients participants par utilisateur.

Virtual Agent ITSM

KPI	Description
% de déviation d'appels	[Nombre d'incidents et de demandes créés à l'aide de Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents et de demandes créés] Nombre de fois, en pourcentage, où l'incident ou la demande ont été envoyés à l'aide Agent virtuelde . Ceci est déterminé par le modèle de déviation ajouté dans la Agent virtuel rubrique.
% d'incidents résolus automatiquement	[Nombre d'incidents résolus automatiquement par Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents résolus] Nombre de fois, en pourcentage, où les incidents ont été automatiquement résolus

Traduction automatique

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

Virtual Agent ITSM (suite)

KPI	Description
	à l'aide de workflows automatisés ou par résolution automatique des problèmes.

Autre

KPI	Description
Satisfaction client moyenne	[Somme de valeurs métriques normalisées de toutes les instances d'enquête effectuées au cours du mois] / [Nombre total d'instances d'enquête effectuées au cours du même mois] • Table : metric_results. • Enquête : Enquête de satisfaction des clients • La valeur métrique est normalisée en fonction des poids de catégorie. **Remarque :** ce KPI utilise l'enquête de satisfaction des clients du système de base. Si vous utilisez une autre enquête pour recueillir les commentaires des utilisateurs, vous pouvez personnaliser la définition des KPI.
Nombre de demandes par prestataire	[Nombre d'utilisateurs (non-ITIL) demandeurs actifs au cours du mois] / [Nombre total d'utilisateurs ITIL actifs au cours du même mois]

KPI ITOM

CMDB

KPI	Description
% de duplication des CI	[Nombre de CI en double au cours du mois] / [Nombre total de CI au cours du même mois] Les CI en double sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard.

Traduction automatique

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

CMDB (suite)

KPI	Description
	Remarque : la définition des CI en double varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI en double peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI non conformes	[Nombre d'échecs d'audit de CI au cours du mois] / [Nombre total de CI audités au cours du même mois] Les CI non conformes sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des audits de conformité des CI varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition d'audit de conformité des CI peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI périmés	[Nombre de CI périmés au cours du mois] / [Nombre total de CI au cours du même mois] Les CI périmés sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des CI périmés varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI périmés peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.

KPI Interfaces conversationnelles

Virtual Agent

KPI	Description
% d'utilisateurs utilisant Agent virtuel	[Nombre total d'utilisateurs utilisant Agent virtuel] / [Nombre total d'utilisateurs actifs]

Traduction automatique

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

Virtual Agent (suite)

KPI	Description
	Pourcentage d'utilisateurs uniques qui utilisent Agent virtuel pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.
% de conversations remises à un agent actif	[Nombre de conversations affectées à un agent actif] / [Nombre total de conversations] Pourcentage de conversations Virtual Agent qui ont été redirigées pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.
Score CSAT de Agent virtuel	Utilise le score moyen quotidien des enquêtes menées pour analyser la qualité des interactions avec les utilisateurs avec les conversations Agent virtuel.

KPI Security Operations

Security Incident Response

KPI	Description
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	[Nombre d’incidents de sécurité critiques et haute priorité créés au cours du mois] / [Nombre total de tous les incidents de sécurité créés au cours du même mois]

Réponse aux vulnérabilités

KPI	Description
Âge moyen de vulnérabilité critique	[Âge cumulé des éléments vulnérables critiques] / [Nombre d’éléments vulnérables critiques]
Âge moyen de vulnérabilité	[Âge cumulé des éléments vulnérables] / [Nombre d’éléments vulnérables]
Vulnérabilité moyenne par actif	[Somme des éléments vulnérables actifs] / [Nombre total d'éléments de configuration analysés]
Délai moyen de rattrapage (MTTR) du VI	[Somme de la durée des éléments vulnérables fermés] / [Nombre 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.

Réponse aux vulnérabilités (suite)

KPI	Description
	d'éléments vulnérables fermés affichés comme moyenne d'exécution sur 30 jours]
% d'efficacité de la remédiation	[Nombre d'éléments vulnérables fermés au cours d'un mois] / [Nombre d'éléments vulnérables nouveaux ou rouverts au cours du même mois]

KPI de Success Dashboard

KPI	Formule	Description
% d'auto-résolution	[Auto-résolu (VA) + Auto-résolu (base de connaissances) + résolutions automatisées] / [Résolution totale des tickets + Auto-résolu (VA) + Auto-résolu (base de connaissances)] *100	Le pourcentage d'auto-résolution est calculé en fonction du nombre moyen quotidien de fois où vos utilisateurs ont atteint la résolution sans intervention de l'agent. Il comprend les numéros des éléments suivants : • Auto-résolu à l'aide de Agent virtuel. • Auto-résolu à l'aide d'articles de la base de connaissances. • Résolutions automatisées. Il peut s'agir, par exemple, d'incidents résolus automatiquement à l'aide Agent virtuelde .
% de déviations d'appels	[Soumissions de tickets de catalogue + soumissions de tickets VA + Auto-résolus (VA) + Auto-résolus (KB)] / [Nombre total de tickets soumis + Auto-résolus (VA) + Auto-résolus (KB)] * 100	La déviation d'appel est calculée par jour en fonction du nombre de fois où les demandeurs ont effectué les actions suivantes sans intervention de l'agent de niveau 1 : • Soumissions de tickets à l'aide de Service Catalog • Soumissions de tickets à l'aide de Virtual Agent • Auto-résolu à l'aide de l'Agent virtuel • Auto-résolu à l'aide d'articles de la base de connaissances

Traduction automatique

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

KPI	Formule	Description
% de tickets structurés	[Tickets structurés terminés]/[Total des résolutions de tickets]*100	Nombre total de tickets terminés et fermés avec succès pour la plage de rapport qui dispose d'un processus d'admission et d'exécution prédéfini ou guidé. Il peut s'agir, par exemple, d'une exécution d'élément demandé ou d'un ticket RH pour lequel une ambiguïté sur le salaire a été résolue.
Scores des enquêtes de satisfaction des clients	[Score de satisfaction client ITSM] + [Score de satisfaction du client Virtual Agent]	Moyenne des scores de satisfaction des clients basée sur les enquêtes effectuées après la résolution du problème. **Remarque :** Le score de satisfaction des clients ITSM et le score de satisfaction des clients VA sont normalisés avec une base de 10.
MTTR : délai moyen de résolution	[Délai de résolution]/[Problèmes résolus]/24	Délai moyen, en jours, entre le jour où un ticket a été créé et le jour de sa fermeture.
% de violations de SLA	[Problèmes résolus avec SLA rompus]/[Problèmes résolus]*100	Pourcentage de problèmes résolus après la violation du SLA.
Résolution de la première affectation	[Tickets résolus sans réaffectation]/[Problèmes résolus]*100	Tickets résolus sans avoir à être réaffectés à un agent.
% des résolutions automatisées	([[Résolutions automatisées]]/[[Auto-résolu - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets terminés et fermés avec succès à l'aide des workflows automatisés, de la résolution automatique des problèmes ou de l'application Web/Windows de Password Reset.
% de BC : auto-résolu (nombre)	([[Ko - Auto-résolu (nombre)]]/[[Auto-résolu - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets terminés et fermés avec succès en lisant les articles de la base de connaissances. Cela est déterminé lorsque les utilisateurs lisent un ou plusieurs articles de la base de connaissances et ne créent pas de ticket dans une fenêtre de 24 heures.
% de VA : auto-résolu (nombre)	([[VA - Auto-résolu (nombre)]]/[[Auto-résolu - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de conversations automatisées ayant résolu le problème. Ceci est déterminé par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Virtual Agent.
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)	([[Déviation d'appel si auto-résolu (nombre)]]/[[Déviation	Nombre total de problèmes ou de demandes résolus à l'aide 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.

KPI	Formule	Description
	d’appel : pourcentage (dénominateur)]])*100	Virtual Agent et des articles de la base de connaissances qui ont entraîné une déviation d’appel.
% de soumissions de tickets VA (nombre)	([[Soumissions de tickets VA (nombre)]]/[[Déviations d’appels : pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de fois où le ticket a été envoyé à l’aide de Virtual Agent. Ceci est déterminé par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Virtual Agent.
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)	([[Soumissions de tickets de catalogue (nombre)]]/[[Déviations d’appels : pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets (tickets, incidents, éléments demandés, et ainsi de suite) soumis à l’aide de Service Catalog dans Service Portal ou NOW Mobile.

Pour plus d’informations sur les définitions et les formules des KPI de Success Dashboard, consultez Tableau de bord des performances ITSM Définitions et formules KPI des indicateurs

KPI Strategic Porfolio Management

Benchmarks prend en charge Strategic Portfolio Management les KPI. Pour plus d’informations, consultez KPI d’analyse comparative SPM .

Transfert des données Benchmarks

Vos données de score Benchmarks sont automatiquement téléchargées le ServiceNow troisième jour du mois. Les scores globaux sont automatiquement téléchargés sur votre instance le 11e jour du mois.

Vous pouvez charger manuellement ou télécharger des scores au-delà de ces jours du mois (sur demande) en exécutant les tâches planifiées de scores Benchmarks via **Définition du système** > **Tâches planifiées** élément de navigation.

- Charger les scores de point de référence (s'exécute automatiquement le premier jour du mois)
- Télécharger les scores de point de référence (s'exécute automatiquement le neuvième jour du mois)

Ces tâches planifiées à la demande sont utiles si, pour une raison quelconque, un échec se produisait lors du processus automatique de téléchargement ou de chargement des scores et si cela avait lieu au-delà des dates limites. Vous pouvez également exécuter une tâche planifiée pour générer six mois de données historiques.

Notification par e-mail

Les utilisateurs disposant des rôles administrateur (sn_bm_client.benchmark_admin) et visionneur de données de points de référence (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) pour Benchmarks reçoivent automatiquement une notification par e-mail concernant la disponibilité des scores mensuels, le recalcul des données historiques et les nouveaux KPI. Vous devez disposer du rôle d'administrateur système (administrateur) pour modifier la liste des destinataires des 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.

- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsque les données globales mensuelles sont disponibles. Les résultats mensuels (vos résultats d'instance et les résultats globaux) sont téléchargés sur l'instance client en milieu de mois.
  - Objet : Un nouveau rapport Benchmarks mensuel est disponible dès maintenant
  - Corps : ServiceNow Benchmarks a été mis à jour avec les données de <mois>. Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.
- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsque les données historiques des six derniers mois sont recalculées.
  - Objet : Les scores des points de référence globaux historiques ont été actualisés
  - Corps : Les scores des points de référence mondiaux des six derniers mois ont été recalculés avec une meilleure qualité des données. Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.
- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsqu'une version mise à jour des KPI est introduite (avec quelques correctifs, par exemple).
  - Objet : Une ou plusieurs versions de KPI Benchmarks ont changé
  - Corps : Les derniers scores Benchmarks disposent d'une nouvelle version des KPI suivants avec une meilleure qualité des données.

    < nom du KPI >.

    Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.

Benchmarks Les e-mails de notification sont accessibles à l'aide de **Paramètres du système** > **Notifications** menu de navigation.

[End]

[qa: BEGIN review]

Annulation de l'adhésion à Benchmarks

Vous pouvez annuler votre adhésion à Benchmarks à tout moment. Si vous annulez votre adhésion, les données d'utilisation de votre société ne sont plus incluses dans l'ensemble de données de Benchmarks et vous ne voyez plus les mesures agrégées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous vous retirez du forum Benchmarks, cela signifie que vous n'avez plus accès aux informations de benchmarking pour votre organisation. Vos données d'utilisation sont également retirées de l'ensemble de données de Benchmarks à l'avenir. Toutefois, votre société peut rejoindre le programme Benchmarks à tout moment.

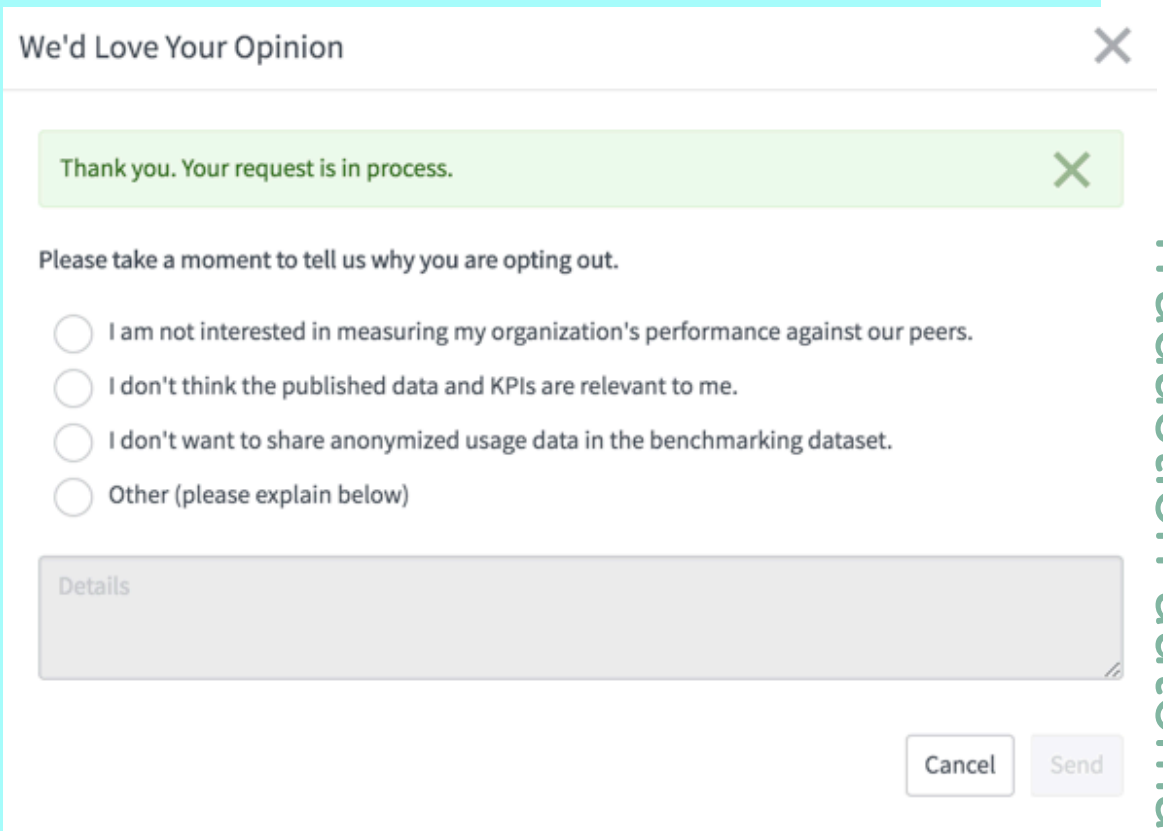
Remarque :
cela peut prendre jusqu'à deux cycles d'actualisation mensuels pour que la demande soit traitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Benchmarks** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Annuler l'adhésion à ServiceNow Benchmarks**.
3. Cliquez sur **Annuler l'adhésion**.
4. **Facultatif :** Pour envoyer vos commentaires, fournissez les informations pertinentes et cliquez sur **Envoyer**.
   Sinon, cliquez sur **Annuler** pour ignorer l'enquête.



La confirmation d'annulation de l'adhésion s'affiche. Vous pouvez réadhérer à tout moment.

[End]

[qa: BEGIN review]

Domain separation et Benchmarks

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

Niveau de prise en charge : Aucun

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

Traduction automatique

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

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services
[End]

Change Management

L'application Change Management de ServiceNow® offre une approche systématique permettant de contrôler le cycle de vie de tous les changements et apporte des changements bénéfiques en garantissant une perturbation minimale des services informatiques.

ServiceNow Change Management s'intègre au module d'extension Vulnerability Response pour inclure des fonctionnalités supplémentaires.

Premiers pas

Explorer



Gestion des changements Découvrez les concepts et les fonctionnalités.

Configurer



Configurez l'environnement, les outils et l'accès des utilisateurs.

Traduction automatique

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

Utiliser



Découvrez comment utiliser Gestion des changements.

Référence



Obtenez des détails sur les Gestion des changements composants tels que les rôles et les applications dépendantes.

Traduction automatique

Explorer Gestion des changements

Les processus de Change Management pour une demande de changement sont contrôlés par des workflows définis pour un type de demande de changement spécifique.

Types de changements

Gestion des changements prend en charge les trois types de changements de service décrit par ITIL : standard, urgent et normal. Le type de changement détermine le modèle d'état invoqué et le processus de changement à suivre.

Visionnez cette vidéo de huit minutes pour obtenir un aperçu de Gestion des changements dans ITSM. Introduction à Change Management ; types de changements ; création et utilisation des demandes de changement ; amélioration de l'efficacité via des changements standard.

Changement standard

Un changement standard est un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.

Un changement standard est un changement fréquemment implémenté, comprenant des étapes d'implémentation reproductibles et ayant fait ses preuves par le passé. Les changements standard étant pré-approuvés, ils suivent un processus optimisé dans lequel les étapes d'autorisation CAB (Change Advisory Board, Comité consultatif sur les changements) et d'approbation par les pairs ou de niveau groupe ne sont pas nécessaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 demandes de changement standard approuvées peuvent être prédéfinies dans un catalogue de modèles pour améliorer l'accès et le processus de demande d'un changement standard. Cette capacité permet également à l'équipe Gestion des changements de contrôler les changements standard autorisés.

Changement urgent

Ce type de changement doit être implémenté dès que possible, par exemple pour résoudre un incident majeur ou implémenter un correctif de sécurité. Ce changement est d'une priorité telle qu'il contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

Les changements urgents couvrent les types d'urgence suivants :

- Résolution de situations d'échec ou de rétroactivité dans lesquelles l'impact sur le service a déjà été ressenti.
- Échec ou situations d'échec où l'impact sur le service est imminent si aucune action n'est appliquée.

Ces changements ne suivent pas le cycle de vie complet d'un changement normal en raison de la rapidité avec laquelle ils doivent être autorisés. Par conséquent, ils progressent directement vers l'état **Autoriser** pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

Lors d'un changement urgent, une activité imprévue de changement de CI peut se produire. Dans ce cas, une demande de changement non autorisée est créée et envoyée pour approbation. Pour plus d'informations, voir Demande de changement non autorisée.

Changement normal

Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement standard ni un changement urgent.

Les demandes de changement normal suivent un processus prescriptif qui requiert deux niveaux d'approbation avant leur implémentation, revue et fermeture. Ces changements requièrent une gamme complète d'évaluations et d'autorisations telles que l'approbation technique ou par les pairs, la gestion des changements et l'autorisation du Comité consultatif sur les changements (CAB), afin d'assurer l'exhaustivité, l'exactitude et entraîner le moins de perturbations possibles du service. Ces changements sont le plus souvent planifiés hors des fenêtres de proscription de changement définies ou pendant les fenêtres de maintenance définies. Le type normal est utilisé pour implémenter un changement bénéfique, apporté à un service, qui n'est ni standard ni urgent.

Information associée

Ajouter un nouveau type de demande de changement

Modèles de changement

Les gestionnaires de changement peuvent utiliser la fonctionnalité de modèles de changement pour adapter facilement les activités et les flux de changement aux cas d'utilisation spécifiques.

Cette fonctionnalité est une extension des types et workflows de changement déjà existants dans IT Infrastructure Library (ITIL) OOB. Vous pouvez l'utiliser pour transiter

Traduction automatique

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

vers des modèles adaptés aux besoins et vers ServiceNow® *Concepteur de flux* sans compromettre les options existantes.

Les modèles de changement vous permettent de définir :

- Des modèles d'état adaptés aux besoins
- Des transitions d'états
- Des conditions de transitions d'états

Par défaut, les modèles suivants sont fournis à titre d'exemples pour les modes 1 et 2 des processus ITIL. Ces modèles sont disponibles en activant le module d'extension Change Management - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation).

- Mode 1 ITIL - Il s'agit d'une approche traditionnelle et séquentielle pour le traitement des demandes de changement. Ce mode passe par un processus séquentiel défini pour concurrencer un changement avec succès.
- Mode ITIL 2 - Il s'agit d'une approche adaptable pour accélérer la demande de changement. Ce mode prend en charge le processus approprié pour un changement donné afin de s'assurer qu'un changement n'est pas un bloqueur pour un autre changement.

Modèles de changement

Modèle de changement	Description
Normal	Modèle de changement utilisé pour les changements normaux en mode 1 ITIL.
Urgence	Modèle de changement utilisé pour les changements urgents en mode 1 ITIL.
Standard	Modèle de changement utilisé pour les changements standard en mode 1 ITIL.
Enregistrement des changements	Modèle de changement utilisé pour capturer les demandes de changement dans un système externe. Aucune approbation n'est associée à ce modèle.
Infrastructure de cloud	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement qui activent et désactivent les services d'infrastructure de cloud.
Site Reliability Ops	Modèle de changement utilisé pour les opérations de fiabilité du site.
Changement non autorisé	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement qui sont créées à partir d'événements de changement non autorisé.

Propriétés des modèles de changement

Configurez les propriétés des modèles de changement pour accéder à leurs options lors de la création d'une demande de changement.

Les propriétés suivantes vous permettent d'accéder aux fonctionnalités des modèles de changement. Pour les utilisateurs ayant effectué une mise à niveau, ces propriétés sont définies sur **vrai**.

Traduction automatique

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

Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation et saisissez *change_model dans le panneau de recherche pour afficher et modifier les propriétés.

Propriétés des modèles de changement

Propriété	Description
com.snc.change_management.change_model.hide	Masque la fonctionnalité des modèles de changement lorsque la propriété *com.snc.change_management.change_model.type_compa* est activée. Lors de la création d'un nouveau changement, vous n'avez pas l'option de choix du modèle, et le champ **Modèle** n'est pas disponible dans le formulaire de demande de changement.
com.snc.change_management.change_model.manage_workflow	Active la prise en charge de la gestion des workflows pour l'API ChangeRequest si le module d'extension *com.snc.change_management.state_model* est installé. La méthode « deleteDefaultWorkflowContext » sera appelée pour des changements d'état et de type spécifiques.
com.snc.change_management.change_model.type_compatibility	Active la compatibilité des types de changement pour les modèles de changement si le module d'extension *com.snc.change_management.state_model* est installé. Si la valeur est définie sur True, les changements peuvent être créés avec le workflow basé sur le type et les modèles de changement.

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Change Management

Créez un enregistrement des critères d'utilisateur pour contrôler l'accès des utilisateurs aux widgets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Modèles de changement**.
2. Sélectionnez un modèle de changement.
3. Sélectionnez **Sécurité avancée**.
4. Dans la liste connexe située au bas de l'enregistrement, sélectionnez **Disponible pour** afin de gérer l'accès aux widgets.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Enregistrement des critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'enregistrement des critères d'utilisateur.
Active	Option pour rendre la condition active.
Utilisateurs	Utilisateurs auxquels l'accès doit être accordé.
Groupes	Groupes auxquels l'accès doit être accordé.

Traduction automatique

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

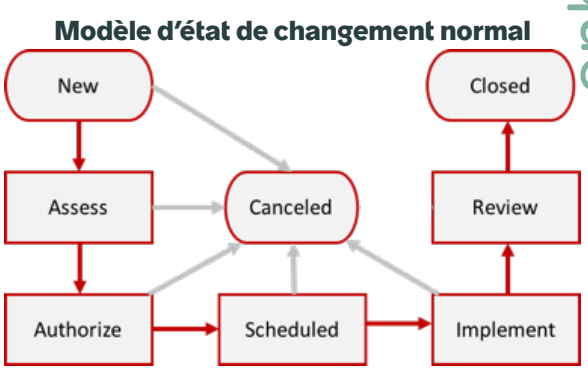
Champ	Description
Rôles	Rôles auxquels l’accès est accordé.
Sociétés	Sociétés auxquelles l’accès doit être accordé.
Emplacements	Emplacements auxquels l’accès doit être accordé.
Départements	Départements auxquels l’accès doit être accordé.
Respecter tout	Détermine si tous les éléments de chaque champ de critères rempli doivent correspondre. Si la case est cochée, seuls les utilisateurs qui correspondent à tous les critères ont l'accès. Si elle est décochée, l'utilisateur doit répondre à un ou plusieurs des critères définis pour avoir l'accès. Par défaut, la case n'est pas cochée. Ainsi, n'importe quelle condition remplie fournit une correspondance.
Avancé	Affiche ou masque le champ **Script** .
Script	Définit tous les critères supplémentaires et renvoie vrai ou faux. Ce champ n'est disponible que si la case **Avancé** est cochée.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Progression de l’état pour les changements de type Normal, Standard et Urgence

Chaque modèle de demande de changement passe par un certain nombre de valeurs d’état dans un ordre spécifique.

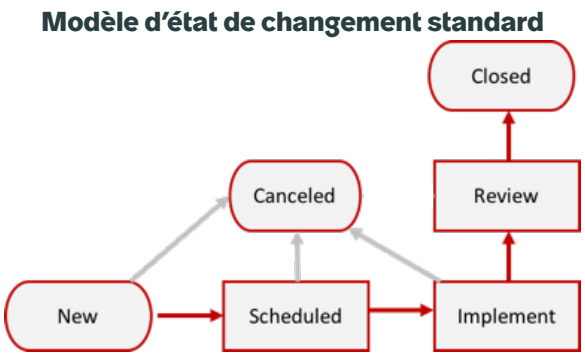
Progression de l’état d’un changement normal

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Évaluer**	Oui	
3.	**Autoriser**	Oui	
4.	**Planifié**	Oui	
5.	**Implémenter**	Oui	
6.	**Revue**	Non	
7.	**Fermé**	Non	

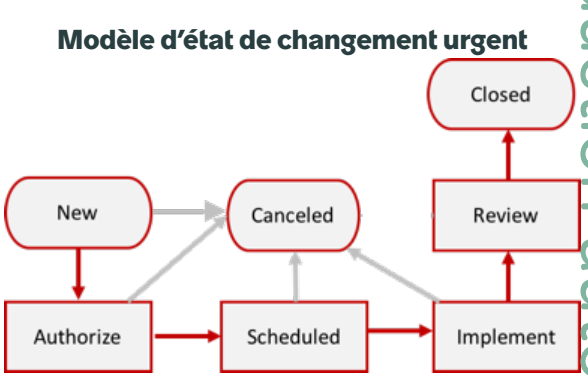
Traduction automatique

© 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.

Progression de l'état d'un changement standard

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Planifié**	Oui	
3.	**Implémenter**	Oui	
4.	**Revue**	Non	
5.	**Fermé**	Non	

Progression de l'état d'un changement urgent

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Autoriser**	Oui	
3.	**Planifié**	Oui	
4.	**Implémenter**	Oui	
5.	**Revue**	Non	
6.	**Fermé**	Non	

Traduction automatique

Modifier la notification par e-mail pour les modifications apportées à l'état des demandes de changement

Si elle est activée, une notification par e-mail de demande de changement est envoyée à l'utilisateur lorsque l'état progresse vers les états **Planifié**, **Implémenter**, **Revue** ou **Annulé**. Vous pouvez modifier la notification de demande de changement pour spécifier le moment de l'envoi, le destinataire et le contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la notification est envoyée à l'utilisateur qui a initialement demandé le changement. Les notifications ne sont pas envoyées à l'utilisateur qui a mis à jour l'état dans la demande de changement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Recherchez et ouvrez **Notification de changement d'état de la demande de changement**.
3. Dans le formulaire, modifiez les informations des sections de formulaire suivantes : **Quand envoyer**, **Qui recevra**, **Ce qu'il contiendra**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les notifications par e-mail et les champs du formulaire, voir Créer une notification par e-mail .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Politiques d'approbation de changement

Dans les politiques d'approbation de changement, les définitions d'approbation sont utilisées pour générer des approbations en fonction des besoins de votre entreprise.

Une politique d'approbation de changement est une ligne de conduite qui peut être appliquée à une demande de changement. Elle utilise un ensemble d'entrées variables pour évaluer les décisions qui lui sont associées. Pour chaque décision de correspondance, la définition d'approbation associée est appliquée.

Une politique d'approbation peut contenir plusieurs décisions permettant à une seule politique de gérer toutes les approbations requises pour un type de changement. Lorsqu'une condition de décision correspond, la définition de l'approbation correspondante est évaluée. Si une ou plusieurs décisions correspondent, toutes les définitions d'approbation connexes sont évaluées.

Utilisez l'activité de workflow **Politique d'approbation de changement** au lieu des activités de workflow **Utilisateur** et **Approbation de groupe** pour gérer les approbations à une étape particulière du workflow. Pour plus d'informations, voir Activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Remarque :
pour utiliser les politiques d'approbation de changement après la mise à niveau :

1. Configurez les politiques d'approbation selon vos besoins.
2. Remplacez les activités **Utilisateur** et **Approbation de groupe** par l'activité **Politique d'approbation de changement** dans le workflow.

Une politique d'approbation de changement comprend trois composants :

- **Entrées de la politique** : sources variables évaluées dans la condition définie sur une décision.
- **Décisions** : en fonction des conditions, détermine si la définition de l'approbation de changement associée s'applique.
- **Définitions d'approbation :** définit le type d'approbation qui peut s'appliquer.

Console du comité consultatif sur les changements (CAB)

La console du comité consultatif sur les changements (CAB) permet à un responsable CAB de planifier et de gérer les réunions CAB.

Les réunions CAB visent généralement à passer en revue et à autoriser les demandes de changement, ainsi qu'à examiner les changements récemment implémentés. Un ordre du jour standard avec les détails pertinents des demandes de changement permet aux membres du CAB d'effectuer des analyses de risque et d'impact avant la réunion CAB.

Aperçu de la console CAB. Cette vidéo couvre les thèmes suivants : Qu'est-ce que la console CAB, Responsable CAB, Avantages de la console CAB, Structures clés de la console CAB.

La console CAB vous aide à gérer les réunions CAB comme suit :

Définir un calendrier pour les réunions CAB

Traduction automatique

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

Planifiez une série récurrente de réunions CAB pour les membres du CAB afin d'évaluer l'impact et le risque des demandes de changement avant les réunions.

Définir les participants à la réunion CAB

Définissez les membres qui assisteront à cette série de réunions CAB pour chaque événement. Par exemple, définissez les membres du comité CAB ou des délégués si le responsable CAB ne peut assister aux réunions.

Définir l'ordre du jour de la réunion CAB

Définissez des critères de filtre qui déterminent les demandes de changement à inclure dans une réunion CAB. Si une demande de changement est incluse dans un ordre du jour, le demandeur de changement est informé de la réunion CAB au cours de laquelle la demande fera l'objet d'une discussion. Le demandeur de changement peut assister et présenter les raisons du changement proposé, ainsi qu'expliquer les résultats escomptés et les risques potentiels du changement.

Afficher le calendrier des changements

Planifiez les changements en affichant la planification existante dans un calendrier des changements sous forme de vue quotidienne, hebdomadaire et mensuelle. La vue de calendrier contient également les fenêtres de maintenance et de proscription, le cas échéant.

Approuver ou rejeter une demande de changement

Approuvez ou rejetez une demande de changement fondée sur la décision prise lors de la réunion CAB.

Afficher et enregistrer les notes de réunion

Enregistrez les notes d'une réunion CAB spécifique et partagez-les avec d'autres participants.

La table Définition de CAB (cab_definition) hérite des propriétés de domaine de la table Calendrier (cmn_schedule), qui contient les colonnes Domaine et Chemin de domaine. Comme la table Définition de CAB utilise les mêmes tables Calendrier enfant et Entrée de calendrier que la table Calendrier, la prise en charge de domaine est identique, lorsque l'attribut domain_master est utilisé pour dériver le domaine d'un enregistrement parent. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge du domaine pour les calendriers .

Mise à niveau de Change Management

Suivez les instructions ci-après pour mettre à niveau votre système Change Management.

Avant de commencer

Avant la version Geneva, la fonction Demande de changement installait par défaut les modules d'extension Conflict Detection, Best Practice Change Risk Calculator, Change Risk Assessment et Bulk CI Changes.

Pour les nouvelles instances à partir de la version Geneva, les modules d'extension Standard change catalog, State Model et Mass updates CI sont également installés par défaut.

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous pouvez activer les modules d'extension Change Management Core, State Model, Standard change catalog et Mass updates CI. Les modules d'extension State Model et Standard change catalog dépendent du module d'extension Change Management Core. Par conséquent, l'activation des modules d'extension State model ou Standard change catalog entraîne l'activation du module d'extension Change Management Core.

Tenez également compte des conséquences suivantes de l'activation de Change Management Core et des modifications ultérieures que vous devrez peut-être apporter pour répondre au mieux aux exigences de votre organisation :

Traduction automatique

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

- Les types de changement précédents sont mis à jour, passant de Routine, Complet et Urgence à Standard, Normal et Urgence respectivement. Analysez les personnalisations que vous avez peut-être effectuées et qui référencent d'anciennes valeurs de type de changement, car elles sont affectées et requièrent une mise à jour.

Remarque :
lorsque Change Management Core est activé, les types de changement sont mis à jour.

Si vous avez déjà effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous devez effectuer les tâches suivantes après avoir activé Change Management Core pour vous assurer que les types de changement et les personnalisations sont mis à jour.

- Si vous avez créé d'autres types de changement en plus de ceux par défaut, vous devez les personnaliser en fonction des nouveaux types de changement introduits.
- Modifiez les personnalisations qui sont affectées pour utiliser les nouvelles valeurs de type de changement.
- Une nouvelle ACL (*change_request.type*) empêche les utilisateurs de mettre à jour le type de changement. Si vous autorisez des rôles à mettre à jour le type de demande de changement (par ex. de **Normal** à **Urgence**), modifiez l'ACL. Supprimez **nobody** de la liste **Demande un rôle** et ajoutez les rôles autorisés à mettre à jour le type de changement.
- Si vous aviez installé le module d'extension Bulk CI, installez le module d'extension Mass updates CI pour obtenir une expérience utilisateur améliorée et un alignement avec les nouveaux modules d'extension.

Configurer Gestion des changements

Vous pouvez configurer divers aspects de Gestion des changements en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

ITSM Guided Setup fournit une séquence de tâches qui vous permet de configurer Change Management sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée de ITSM, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée ITSM**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Modules d'extension de Change Management

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension de Change Management s'ils ne sont pas déjà actifs. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Divers modules d'extension de Change Management parmi les suivants sont activés dans le système de base. D'autres peuvent être activés lorsque vous voulez les utiliser. Les modules d'extension de Change Management inactifs dans le système de base comprennent les éléments suivants.

- Mass Update CI pour Change Management (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- Risk assessment pour Change Management (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Best Practice - Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)

Vous pouvez activer un ou plusieurs des modules d'extension de Change Management 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.

Demander ITSM des rôles - Gestion des changements

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles - Gestion des changements (com.snc.itsm.roles.change_management) pour obtenir davantage de contrôle sur l'accès auquel les différents agents de changement, techniciens et gestionnaires disposent dans votre processus Gestion des changements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

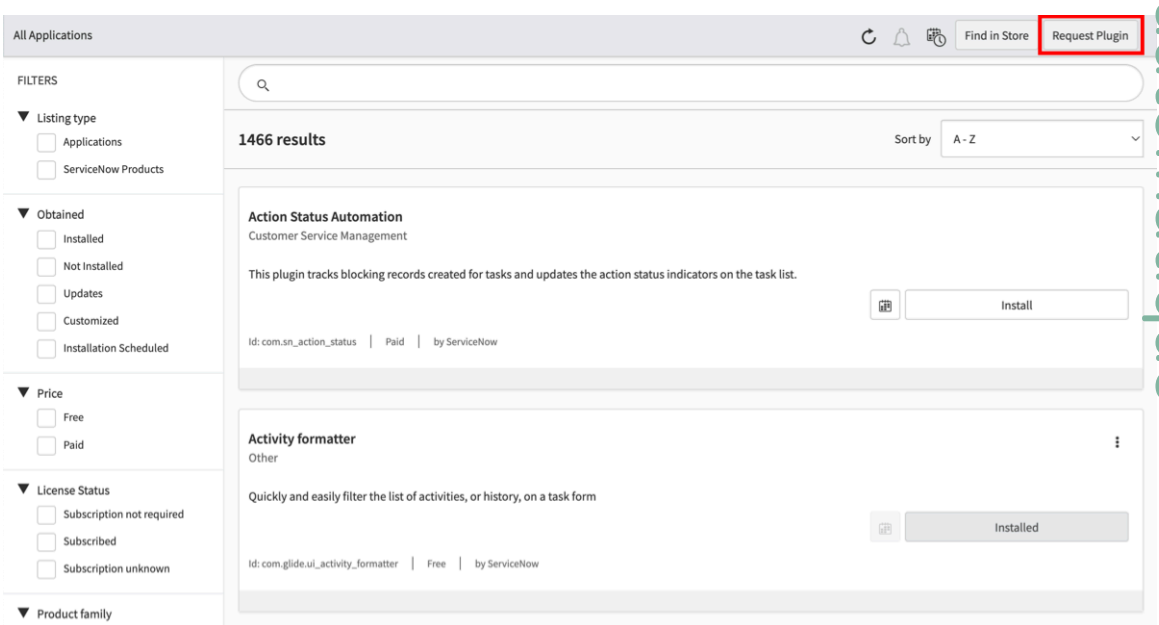
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension ITSM Roles active plusieurs modules d'extension connexes, notamment Parties prenantes de l'entreprise (com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles — Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles — Problem Management (com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles — Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management) et ITSM Roles — Request Management (com.snc.service_management.roles.request_management). Les modules d'extension connexes mettent à jour le modèle de sécurité et introduisent les rôles des produits respectifs.

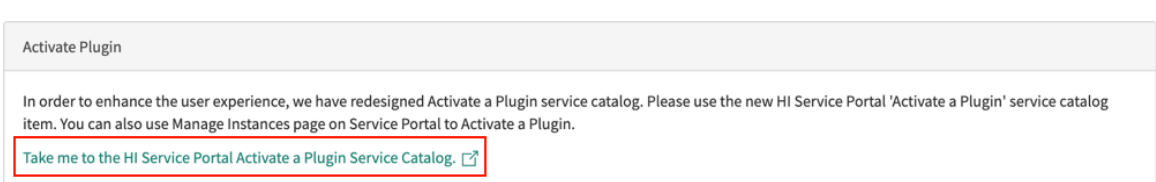
Avec l'introduction des nouveaux rôles, ITSM fournit davantage de contrôle sur l'accès dont disposent les utilisateurs dans le processus.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



Traduction automatique

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

4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

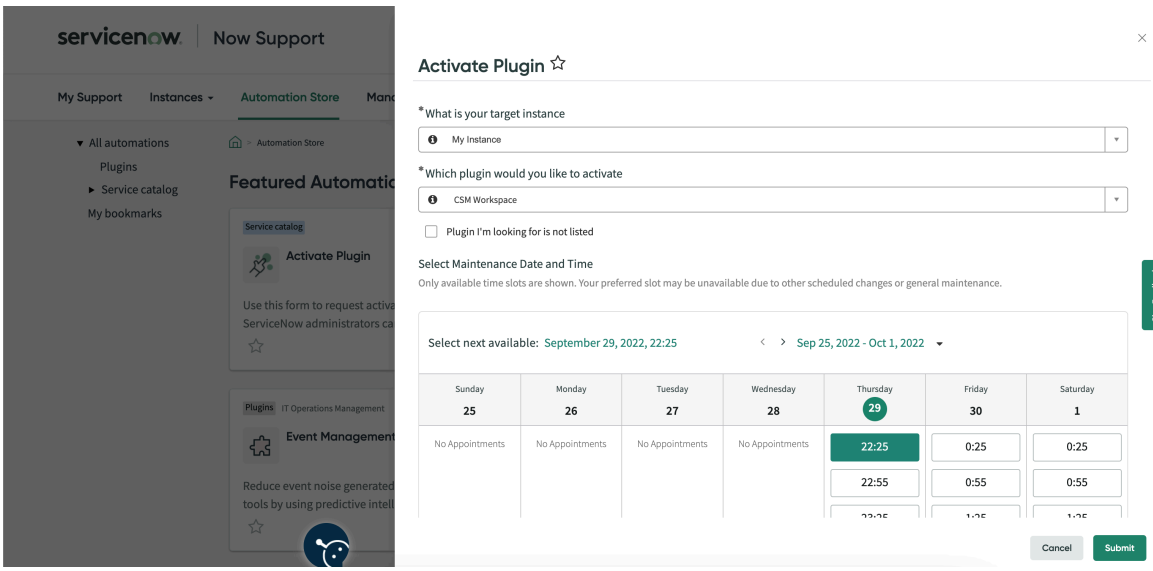
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

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

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Composants installés avec ITSM Roles - Gestion des changements

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles — Gestion des changements (com.snc.itsm.roles.change_management). Des ACL de sécurité pour la prise en charge du modèle de sécurité pour Gestion des changements et des fonctionnalités connexes sont également installées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Changement lecture [sn_change_read]	Accès en lecture à l'application Gestion des changements et aux enregistrements connexes. **Remarque :** un utilisateur avec le rôle sn_change_read peut afficher toutes les demandes de changement ainsi que la console CAB.	• dependency_views • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
Changement écriture [sn_change_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des changements et aux enregistrements connexes.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder

Traduction automatique

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

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d’extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension installe le rôle Partie prenante de l’entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d’extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est activé avant d’activer le module d’extension Parties prenantes de l’entreprise. Pour plus d’informations sur l’activation du module d’extension IRSM Roles, reportez-vous à Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Rôle installé avec le module d’extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d’extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l’entreprise lorsqu’il est activé.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Activer Change Management - State Model

Vous pouvez activer le module d'extension Change Management - State Model (com.snc.change_management.state_model) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle d'état active le module d'extension connexe suivant s'il n'est pas déjà activé.

Module d'extension	Description
Change Management - Core [com.snc.change_management]	L'application Change Management est utilisée pour créer et gérer les demandes de changement. Une fois activée, les valeurs du champ **Type** dans la demande de changement sont mises à jour.

Remarque :
Si vous installez le module d'extension Change Management - Core (com.snc.change_management), le module d'extension Change Management - State Model (com.snc.change_management.state_model) ne fonctionne pas comme prévu. vous ne devez pas installer le module d'extension Change Management - State Model (com.snc.change_management.state_model) si vous installez le module d'extension Change Management - Core (com.snc.change_management).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Que faire ensuite

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous devez mettre à jour les anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Mise à jour des états des demandes de changement

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous devez mettre à jour les anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état après avoir activé Change Management State Model.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs d'état des enregistrements de changement actuels ne sont pas modifiées lorsque vous activez Change Management State Model. Toutefois, vos enregistrements de changement actuels affichent les nouvelles étiquettes d'état dans le champ État.

Valeur d'état	Nouvelle étiquette d'état	Ancienne d'étiquette d'état
-5	Nouveau	En attente
-4	Évaluer	(Non utilisé)
-3	Autoriser	(Non utilisé)
-2	Planifié	(Non utilisé)
-1	Implémenter	(Non utilisé)
0	Revue	(Non utilisé)
1	(Non utilisé)	Ouvert
2	(Non utilisé)	En cours de résolution
3	Fermé	Fermé terminé
4	Annulé	Fermé incomplet
7	(Non utilisé)	Fermé ignoré

Par exemple, avant l'activation de Change Management State Model, les enregistrements d'une valeur d'état de -5 présentent l'étiquette d'état **En attente**. Une fois State Model activé, ces enregistrements conservent la valeur d'état de -5, mais présentent l'étiquette **Nouveau**. Pour utiliser le processus Change Management requis par votre organisation avec State Model, vous devez mettre à jour les valeurs d'état vers les nouvelles étiquettes dans vos enregistrements de changement existants comme il convient, manuellement ou via un 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.

Vous devez également mettre à jour tous les rapports qui exécutent des requêtes basées sur d'anciennes étiquettes d'état pour refléter les nouvelles étiquettes d'état.

Procédure

1. Pour mettre à jour automatiquement les valeurs de champ d'état d'anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état, personnalisez le script d'exemple suivant et exécutez-le :

```
updateStates();

function updateStates() {

 function hasApprovers(changeGr) {
  var approverGr = new GlideRecord("sysapproval_approver");
  approverGr.addQuery('sysapproval', changeGr.getUniqueValue());
  approverGr.query();
  return approverGr.getRowCount() > 0;
 }

 function hasRunningWorkflows(changeGr) {
  var workflow = new Workflow();
  var workflowGr = workflow.getRunningFlows(changeGr);
  var hasRunningFlows = workflowGr.getRowCount() > 0;
  return hasRunningFlows;
 }

 // Old State Model
 var PENDING = '-5';
 var OPEN = '1';
 var CLOSED_COMPLETE = '3';
 var CLOSED_INCOMPLETE = '4';
 var CLOSED_SKIPPED = '7';

 // New State Model
 var NEW = '-5';
 var ASSESS = '-4';
 var AUTHORIZE = '-3';
 var SCHEDULED = '-2';
 var IMPLEMENT = '-1';
 var REVIEW = '0';
 var CLOSED = '3';
 var CANCELLED = '4';

 // Find all change requests
 var record = new GlideRecord('change_request');
 record.query();

 // Update state from old value to new value
 while (record.next()) {
  switch(record.getValue('state')) {
    case OPEN:
      if (!hasRunningWorkflows(record) && !hasApprovers(record))
        record.state = NEW;
      break;
    case CLOSED_COMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful";
```

Traduction automatique

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

```
      break;
    case CLOSED_SKIPPED:
      record.state = CANCELLED;
      record.close_code = "unsuccessful";
      break;
    case CLOSED_INCOMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful_issues";
      break;
  }
  record.autoSysFields(false);
  record.setWorkflow(false);
  record.update();
 }

}
```

2. Vérifiez que les étiquettes d'état sont modifiées dans les enregistrements de demande de changement existants.

Composants installés avec le module d'extension Change Management - State Model

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Change Management - State Model.

Table modifiée avec le module d'extension Change Management - State Model

Change Management - State Model modifie la vue de liste de la table suivante.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Définit l'ordre de colonne dans la liste des demandes de changement.

Activer Change Management - Collision Detector

Vous pouvez activer le modèle d'extension Change Management - Collision Detector (com.snc.change.collision) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Change Management - Collision Detector

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Change Management - Collision Detector.

Tables installées avec Change Management - Collision Detector

Change Management - Collision Detector ajoute ou modifie les tables suivantes.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Spécifie la couleur d'arrière-plan du message **État des conflits** en fonction de la présence d'un conflit.
Calendrier de proscription [cmn_schedule_blackout]	Représente un calendrier de proscription.
Calendrier de condition [cmn_schedule_condition]	Représente un calendrier de condition.
Conflit [conflit]	Représente les conflits trouvés au cours du processus de détection.
Calendrier de maintenance [cmn_schedule_maintenance]	Représente un calendrier de maintenance.

Activer Best Practice - Change Risk Calculator

Le module d'extension Best Practice - Change Risk Calculator (com.snc.bestpractice.change_risk) est activé par défaut dans le système de base. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Que faire ensuite

Vous pouvez définir les conditions de risque et d'impact pour vos enregistrements de changement.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Best Practice - Change Risk Calculator

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Best Practice - Change Risk Calculator.

Tables installées avec Best Practice - Change Risk Calculator

Le module d'extension Best Practice - Change Risk Calculator ajoute la table suivante.

Table	Description
Conditions de risque [risk_conditions]	Représente les conditions de risque, par exemple **Délai insuffisant** ou **Service critique affecté.**

Activer Change Management - Change Schedule

Vous pouvez activer le module d'extension Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Change Management - Change Schedule

Module d'extension	Description
Change Management - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation]	Ce module d'extension contient six calendriers des changements pour aider les utilisateurs. L'activation de ce module d'extension active automatiquement Change Management - Change Schedule version 1.0.0.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Change Management - Change Schedule

Plusieurs types de composants sont installés avec Change Management - Change Schedule.

Modules d'extension installés avec Change Management - Change Schedule

Des modules d'extension sont ajoutés avec l'activation de Change Management - Change Schedule.

Module d'extension	ID	Description
Change Management - Change Schedule	com.snc.change_management.soc	Il s'agit du module d'extension Change Schedules principal qui inclut la structure de la table Calendriers des changements de prise en charge, la page de destination et l'interface utilisateur Calendriers des changements.
Change Management - Change Schedule foundation	com.snc.change_management.soc.foundation	Ce module d'extension contient six calendriers des changements pour aider les utilisateurs. L'activation de ce module d'extension active automatiquement Change Management - Change Schedule version 1.0.0.

Rôles installés avec Change Management - Change Schedule

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de Change Management - Change Schedule.

Titre du rôle [name]	Description
[sn_chg_soc.change_soc_admin]	Ce rôle dispose de tous les droits administratifs sur les pages Calendriers des changements.

Tables installées avec Change Management - Change Schedule

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Change Management - Change Schedule.

Traduction automatique

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

Change Management - Change Schedule ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Règle de style [chg_soc_style_rule]	Définir une règle de style par défaut qui s'applique à toutes les définitions de Calendriers des changements pour chaque enregistrement de changement affiché sur la page
Règle de style [chg_soc_definition_style_rule]	Définir une règle de style pour chaque enregistrement de changement affiché sur la page Calendriers des changements
Règle de style [chg_soc_def_child_style_rule]	Définir une règle de style pour chaque enregistrement connexe affiché sur la page Calendriers des changements
Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Définir une page Calendriers des changements
Définition de Calendriers des changements - Core [chg_soc_definition_child]	Définir des enregistrements connexes pour chaque enregistrement de changement présenté sur la page Calendriers des changements

Propriétés installées avec Change Management - Change Schedule

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Change Management - Change Schedule.

Les calendriers des changements sont chargés par lots de 20 sur la page de chronologie côté client. Vous pouvez charger 1 000 enregistrements au maximum. Ces nombres peuvent être modifiés à l'aide des propriétés suivantes à partir de la table Propriétés système [sys_properties]. Pour ouvrir la table Propriétés système, entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriété	Utilisation
sn_chg_soc.change_soc_initial_limit	Définissez le nombre d'enregistrements change_request à afficher lors du chargement de la page Calendriers des changements. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 40 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit	Définissez le nombre d'enregistrements change_request à afficher à mesure que la page Calendriers des changements défile.

Traduction automatique

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

Propriété	Utilisation
	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 20 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_total_limit	Définissez le nombre total d'enregistrements change_request qui peuvent s'afficher sur une page Calendriers des changements. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 1 000 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification	Affichez un message lorsqu'un utilisateur épingle ou détache un calendrier des changements. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.schedule_window_days	Définissez le nombre de jours à prendre en compte avant et après le démarrage/la fin respectifs d'un enregistrement change_request lors de l'affichage d'étendues de fenêtre de proscription et de maintenance sur la page Calendriers des changements. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

Règles métier installées avec Change Management - Change Schedule

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Change Management - Change Schedule.

Règle métier	Table	Description
Créer une règle de style par défaut	Définition connexe [chg_soc_definition_child]	Définissez une règle de style standard de haut niveau pour les enregistrements connexes.
Champs de début et de fin différents	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	S'assure que les champs de début et de fin sont différents en abandonnant une opération d'insertion ou d'enregistrement lorsque nécessaire.

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

Règle métier	Table	Description
Vider les listes de partage lorsque l'option Partager avec est définie sur Aucun	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Vide les listes Partagé avec lorsque l'option Partager avec est définie sur Aucun.
Vider les listes Partager avec pour correspondre aux listes vides	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	S'assure que l'option Partagé avec est mise à jour pour refléter les options de partage sélectionnées, telles que des groupes, des rôles ou des utilisateurs.
Mettre à jour le champ de style	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Met à jour la feuille de style définie dans le champ de style lorsque l'une des conditions suivantes est remplie : • La couleur de l'étiquette change. • Le poids de l'étiquette change. • La couleur de l'événement change. Fournir des paramètres avancés n'est pas défini sur true.

Politiques d'interface utilisateur installées avec Change Management - Change Schedule

Des politiques d'interface utilisateur sont ajoutées avec l'activation de Change Management - Change Schedule.

Politique d'interface utilisateur	Table	Description
Afficher la couleur de la maintenance	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Affiche uniquement le champ de couleur de la maintenance si l'option Afficher la maintenance a été activée.
Passer de De base à Avancé	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Affiche uniquement les options d'étiquette et d'événement si l'option Avancé de la règle de style est définie sur false. Si l'option Avancé est spécifiée, seul le champ de style est présenté.
Masquer les utilisateurs, les groupes et les rôles de partage si l'option Partager est définie sur Tout le monde	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Si l'option de partage avec tout le monde est activée, les autres options de partage sont masquées.
Afficher la couleur de la proscription	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Affichez uniquement le champ de couleur de la proscription si l'option Afficher la proscription a été activée.
Masquer le nom de la table	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Le créateur de condition requiert qu'un champ de table figure dans le formulaire, mais il n'est pas nécessaire de le présenter, c'est pourquoi il est masqué.

Traduction automatique

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

Politique d'interface utilisateur	Table	Description
Masquer le nom de la table	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Le créateur de condition requiert qu'un champ de table figure dans le formulaire, mais il n'est pas nécessaire de le présenter, c'est pourquoi il est masqué.

Script Includes installés avec Change Management - Change Schedule

Des Script Includes sont ajoutés avec l'activation de Change Management - Change Schedule.

Include de script	Description
SoC	Classe de base qui fournit des utilitaires et des constantes pour Calendriers des changements.
SoCChangeRequest	Étend SoCChangeRequestSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCChangeRequestSNC	Fournit des utilitaires pour la table change_request.
SoCDefinition	Étend SoCDefinitionSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_definition.
SoCDefinitionChild	Étend SoCDefinitionChildSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionChildSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_child_def.
SoCDefinitionChildStyleRule	Étend SoCDefinitionChildStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionChildStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_def_child_style_rule.
SoCDefinitionStyleRule	Étend SoCDefinitionStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_definition_style_rule.
SoCLandingModelBuilder	Étend SoCLandingModelBuilderSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCLandingModelBuilderSNC	Crée le modèle de définition de calendriers des changements utilisé par la page de destination Calendriers des changements.
SoCModelBuilder	Étend SoCModelBuilderSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCModelBuilderSNC	Crée le modèle de calendrier des changements utilisé par la page Calendriers des changements.
SoCRefFieldsList	Processeur de liste de choix de champ. Renvoie les champs dans la table actuelle qui référence la table parente.
SoCRefTablesList	Processeur de liste de choix de champ. Renvoie les tables référençant le nom de la table fournie.
SoCStyleRule	Étend SoCStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.

Traduction automatique

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

Include de script	Description
SoCStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour les règles de style.

Scripts d'interface utilisateur installés avec Change Management - Change Schedule

Des scripts d'interface utilisateur sont ajoutés avec l'activation de Change Management - Change Schedule.

Scripts d'interface utilisateur	Description
sn_chg_soc.change_soc	Module d'angle du calendrier des changements, qui comprend toutes les dépendances d'applications d'angle
sn_chg_soc.change_soc_filter	Module d'angle pour le filtrage de texte sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.config	Module d'angle pour le panneau de configuration sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.context_menu	Module d'angle pour le menu contextuel sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.data	Module d'angle pour le modèle de données sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.duration	Module d'angle pour un utilitaire de calcul de durée
sn_chg_soc.filter_control	Implémentation du module d'angle du widget de filtre
sn_chg_soc.filter_widget	Module d'angle qui fournit un contrôle de filtre similaire à un créateur de condition
sn_chg_soc.gantt	Module d'angle qui gère des instances d'objets Gantt et la définition de l'échelle de Gantt
sn_chg_soc.keyboard	Module d'angle pour le panneau du clavier sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing.app	Module d'angle de la page de destination de calendriers des changements, qui comprend toutes les dépendances d'applications d'angle
sn_chg_soc.landing_accessibility	Module d'angle de la prise en charge de l'accessibilité sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_card	Le module d'angle définit une directive pour une carte de définition de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_decoration	Le module d'angle définit une directive qui fournit l'application d'un style
sn_chg_soc.landing_notifications	Module d'angle pour l'affichage des notifications
sn_chg_soc.landing_page_header	Le module d'angle fournit l'en-tête pour la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_sort	Le module d'angle fournit un utilitaire pour trier les cartes sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_splash_screens	Le module d'angle fournit un écran principal lorsqu'aucune définition de calendrier des changements n'est présente dans un onglet de la page de destination de calendriers 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.

Scripts d'interface utilisateur	Description
sn_chg_soc.landing_tabs	Le module d'angle fournit des onglets pour la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_wizard	Le module d'angle définit la création d'une nouvelle définition de calendrier des changements à partir de la page de destination
sn_chg_soc.loading	Le module d'angle définit le moment du chargement de la page de calendriers des changements en écoutant les demandes
sn_chg_soc.mousedown	Module d'angle qui entraîne plusieurs exécutions d'un bouton en maintenant enfoncé le bouton de la souris
sn_chg_soc.notification	Module d'angle utilisé pour afficher les messages sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.popover	Module d'angle utilisé pour la prise en charge de l'accessibilité du popover qui s'affiche sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.share	Module d'angle pour le panneau de partage sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.sn.app_itsm.now.iscroll	Module d'angle qui prend en charge le défilement pour charger plus de contenu sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.snCreateNewInvite	Module d'angle du composant de panneau de partage qui ajoute des éléments au champ Partagé avec à la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.sn_soc_now.scheduleService	Module d'angle pour la page de destination de calendriers des changements qui est utilisé pour récupérer les définitions de calendriers des changements à partir du serveur
sn_chg_soc.style	Module d'angle pour le panneau de style sur la page de calendriers des changements

Activer Change Management - Risk Assessment

Vous pouvez activer le module d'extension Change Management - Risk Assessment (com.snc.change_management.risk_assessment) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Change Management - Risk Assessment active les modules d'extension connexes suivants s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Change Management - Risk Assessment

Module d'extension	Description
Assessment Components [com.snc.assessment]	Fournit les composants principaux requis pour les enquêtes héritées.
Best Practice - Change Risk Calculator [com.snc.bestpractice.change_risk]	Fournit des calculs simples de risque et d'impact pour Change 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.

Modules d’extension pour Change Management - Risk Assessment (suite)

Module d’extension	Description
Concepteur d’évaluation [com.glide.assessment_designer]	Fournit une interface pour créer et modifier le formulaire d’évaluation des risques de changement, requis pour recueillir les informations utilisateur sur le risque de la demande de changement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Que faire ensuite

Vous pouvez définir les conditions d’évaluation des risques pour les demandes de changement.

Information associée

Conditions et calcul du risque

Propriétés du Gestion des changements

Liste des modules d’extension de Washington DC

Activer Change Management - Standard Change Catalog

Vous pouvez activer le module d’extension Change Management - Standard Change Catalog (com.snc.change_management.standard_change_catalog) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d’extension Standard Change Catalog active le module d’extension connexe suivant s’il n’est pas déjà activé.

Module d’extension pour Standard Change Catalog

Module d’extension	Description
Change Management - Core [com.snc.change_management]	L’application Change Management est utilisée pour créer et gérer les demandes de changement. Une fois activée, elle met à jour les valeurs du champ **Type** dans la demande de 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Catalogue des changements standard

Propriétés du Gestion des changements

Liste des modules d'extension de Washington DC

Composants installés avec Change Management - Standard Change Catalog

Plusieurs types de composants sont installés avec Change Management - Standard Change Catalog.

Tables installées avec Change Management - Standard Change Catalog

Change Management - Standard Change Catalog ajoute ou modifie les tables suivantes.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Ajoute la version du modèle de changement standard à la table.
Version du créateur de changement standard [std_change_producer_version]	Contient le créateur d'enregistrement et la proposition de changement standard avec la version actuelle du modèle. Il comprend également le nombre et le pourcentage de demandes de changement approuvées et rejetées créées à partir de la proposition.
Propriétés de changement standard [std_change_properties]	Liste des propriétés du catalogue des changements standard.
Proposition de changement standard [std_change_proposal]	Liste des propositions de changement standard.
Créateur d'enregistrement de changement standard [std_change_record_producer]	Liste des créateurs d'enregistrement de changement standard.
Modèle de changement standard	Liste des modèles de changement standard.

Traduction automatique

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

Table	Description
[std_change_template]	

Activer Gestion des changements - Change Success Score

Vous pouvez activer le module d’extension Change Management - Change Success Score (com.snc.change_management.change_success_score) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension active les module d’extensions connexes s’ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d’extension Change Management - Change Success Score (com.snc.change_management.change_success_score) active ces modules d’extension associés s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d’extension pour Change Management - Change Success Score

Module d’extension	Description
Change Management - Change Success Score Foundation [com.snc.change_management.change_success_score.foundation]	Ajoute l'icône du score de réussite de changement au formulaire de changement, charge les enregistrements de notation par défaut et installe les configurations de base nécessaires pour utiliser la fonctionnalité du score de réussite de changement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Traduction automatique

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

Composants installés avec Change Management - Change Success Score

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Change Management - Score de Change Success Score (com.snc.change_management.change_success_score), y compris les tables et les tâches planifiées.

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Mesures du score de réussite de changement (quotidien)	Collecte les mesures individuelles pour les changements effectués et les incidents signalés le jour précédent. Cette tâche s'exécute quotidiennement à 2h00 (UTC). Lorsque cette tâche est terminée, l'action de script de score de réussite de changement quotidien est exécutée. Cette action déclenche le calcul des indicateurs de formule d'ajustement et enregistre le nouveau score dans la table de mesures.
Score de réussite de changement pour aujourd'hui	Lit les scores à partir de la table de mesures et calcule les moyennes quotidiennes des 30 derniers jours.
Mesures du score de réussite de changement (données historiques)	Regroupe quotidiennement les mesures individuelles pour les 30 derniers jours. Ce résultat remplace ce qui est déjà enregistré dans PA et qui ne remonte pas à plus de 30 jours. Lorsque cette tâche est terminée, l'action de script de scores de réussite des changements historiques est exécutée. La fonctionnalité de cette action de script est similaire à celle du score de réussite de changement quotidien. En outre, la création d'un nouvel enregistrement de mesure historique pour chacun des 30 derniers jours.
Score de réussite de changement (données historiques)	Lit les scores à partir de la table de mesures et calcule la moyenne quotidienne des 30 derniers jours.

Remarque :

Les calculs historiques vous aident à décider si vous voulez modifier ultérieurement la formule globale ou les multiplicateurs pour les mesures individuelles. Vous pouvez exécuter des mesures de score de réussite de changement (données historiques) pour recalculer les mesures et le score au cours des 30 derniers jours de création d'un nouvel enregistrement d'historique.

Tables installées

Table	Description
Évaluation du score de réussite de changement [chg_success_score_rating]	Définit l'enregistrement qui associe un choix d'évaluation et une couleur avec une plage de scores de réussite de changement, par exemple, de 0 à 499.

Traduction automatique

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

Activer Change Management - Mass Update CI

Vous pouvez activer le module d'extension Change Management - Mass Update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension pour Change Management - Mass Update CI

Module d'extension	Description
Change Management - State Model [com.snc.change_management.state_model]	State Model est utilisé pour déplacer et suivre les demandes de changement selon différents états.
Best Practice - Bulk CI Changes [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Best Practice - Bulk CI Changes vous permet d'enregistrer une seule proposition de changement liée à tous les CI affectés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Change Management - Mass Update CI

Plusieurs types de composants sont installés avec Change Management - Mass Update CI.

Table modifiée avec Change Management - Mass Update CI

Change Management - Mass Update CI met à jour la table suivante.

Table	Description
Demande de changement	Ajoute le champ **Mettre à jour en masse la classe CI** (is_bulk) à la table pour l'utiliser lorsque le changement effectue une mise à jour en masse d'éléments de configuration.

Traduction automatique

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

Table	Description
[change_request]	

Activer Gestion des changements - Approval policy

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Approval policy (com.sn_chg_pol_appr) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Composants installés avec Gestion des changements - Approval policy

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Approval policy, qui inclut des tables.

Tables installées

Table	Description
Politique d’approbation du changement [chg_policy_approval]	Étend la table de politique de changement.

Activer Change Management - CAB Workbench

Vous pouvez activer le module d’extension Gestion des changements - CAB Workbench (com.snc.change_management.cab) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

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

Modules d'extension pour CAB Workbench

Module d'extension	Description
Portail de services [com.glide.service-portal]	Service Portal offre une expérience utilisateur alternative à l'interface utilisateur de la plateforme standard. Il est facile à configurer, personnaliser et étendre, comme pour d'autres produits de consommation avec lesquels les utilisateurs sont familiarisés.
[com.snc.app_common.service_portal]	Composants d'application communs pour Service Portal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Change Management - CAB Workbench

Plusieurs types de composants sont installés avec Change Management - CAB Workbench.

Tables installées avec Changement Management - CAB Workbench

Change Management - CAB Workbench ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Point à l'ordre du jour de la réunion [mtg_agenda_item]	Table parente de la table Point à l'ordre du jour CAB.
Point à l'ordre du jour CAB [cab_agenda_item]	Contient la liste des points à l'ordre du jour CAB.
Participant CAB [cab_attendee]	Contient la liste des participants CAB.

Traduction automatique

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

Table	Description
Définition de réunion [mtg_definition]	Table parente de la table Définitions de CAB.
Définition de CAB [cab_definition]	Contient la liste des définitions de CAB.
Réunion [mtg_meeting]	Table parente de la table Réunion CAB.
Réunion CAB [cab_meeting]	Contient la liste des réunions CAB sans information de fin.
État d'exécution de la réunion [mtg_runtime_state]	Table parente de la table État d'exécution CAB
État d'exécution CAB [cab_runtime_state]	Contient la liste des états d'exécution de réunion CAB.

Activer Change Management - ATF Tests

Vous pouvez activer le module d'extension Change Management - ATF Tests (com.snc.change_management.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Change Management - ATF Tests (com.snc.change_management.atf) charge les tests ATF lorsque le module d'extension Change Management - State Model est activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Traduction automatique

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

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Activer Change Management - Core

Vous pouvez activer le module d'extension Change Management - Core (com.snc.change_management) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce module d'extension met à jour le champ Type sur la demande de changement pour que les valeurs soient Normal, Standard ou Urgent.

La valeur Type des demandes de changement existantes sera mise à jour comme suit :

Type de changement

Avant d'installer le module d'extension	Après l'installation du module d'extension
Routine	Standard
Complet	Normal
Urgence	Urgence

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Que faire ensuite

Vous pouvez activer un ou plusieurs des modules d'extension suivants :

- State model (com.snc.change_management.state_model)
- Change Management - Collision Detector (com.snc.change.collision)
- Best Practice - Change Risk Calculator (com.snc.bestpractice.change_risk)
- Change risk assessment (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Standard change catalog (com.snc.change_management.standard_change_catalog)
- Best Practice - Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)

Traduction automatique

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

- Mass update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- CAB workbench (com.snc.change_management.cab)

Vous pouvez maintenant configurer Change Management.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Change Management - Core

Plusieurs types de composants sont installés avec Change Management - Core.

Tables installées avec Change Management - Core

Change Management - Core modifie la table suivante.

Table	Description
CI de tâche [task_ci]	Ajoute le champ **Changement proposé manuel** (manual_proposed_change) si le changement proposé a été apporté manuellement, non via la fonction de mise à jour en masse de CI.

Demander Gestion des changements - Incident Intelligence

Pour activer l'aptitude de Gestion des changements qui utilise Intelligence prédictive pour identifier les incidents peut-être causés par le changement, demandez le module d’extension Change Management - Incident Intelligence (com.snc.change_management.ml.icbc) via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d’extension Change Management - Incident Intelligence (com.snc.change_management.ml.icbc) active les modules d’extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour le module d'extension Change Management - Incident Intelligence

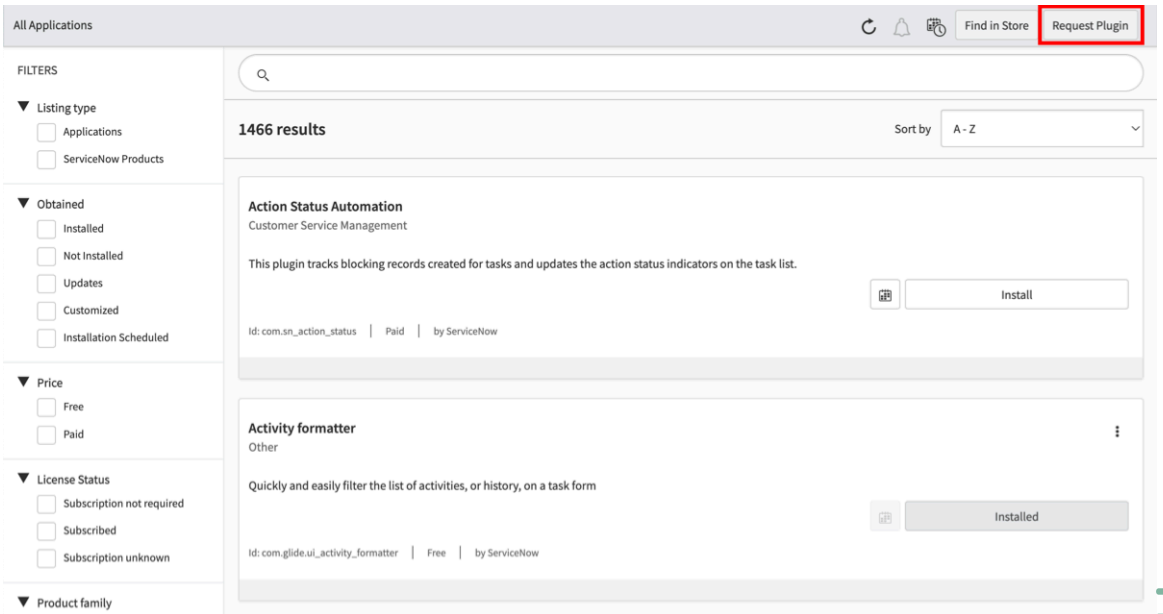
Module d’extension	Description
Change Management - Predictive Intelligence Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Predictive Intelligence dans Gestion des changements .

Procédure

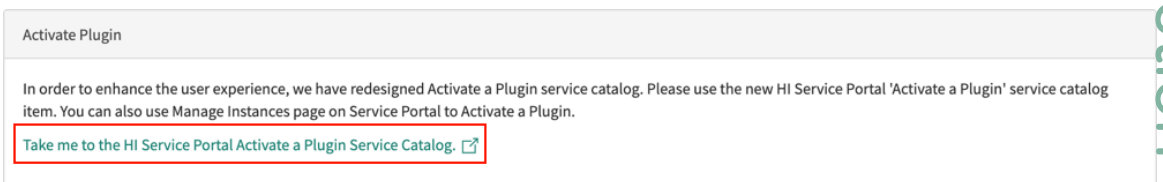
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

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.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

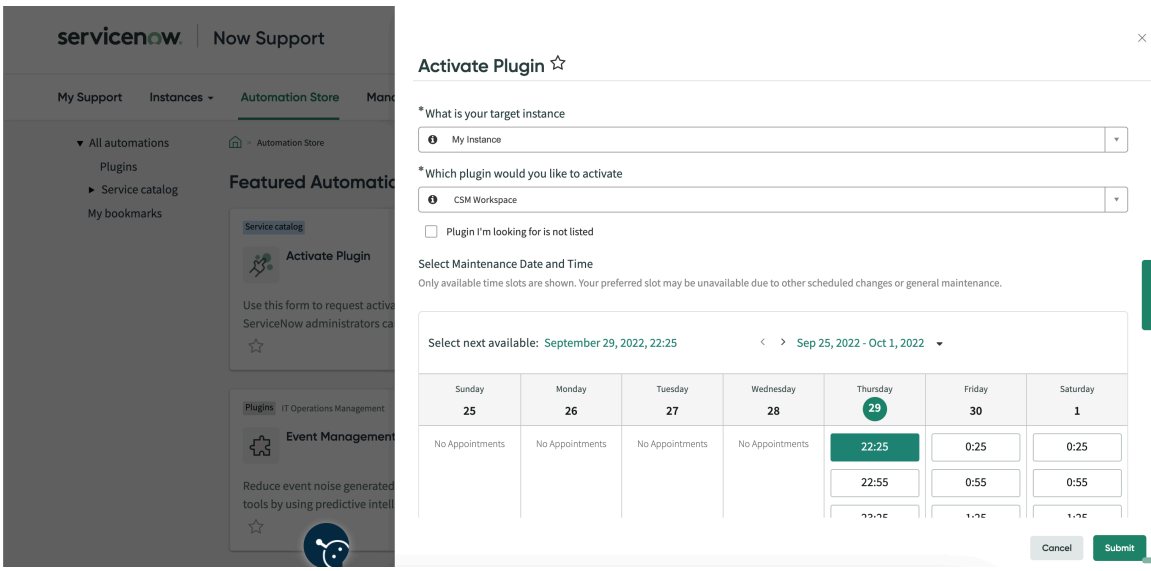
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Change Management - Incident Intelligence

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Change Management - Incident Intelligence, qui inclut des tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

Tables installées

Table	Description
Incidents dus à une solution de changement [chg_ml_prop_icbc_solution]	Définitions de solutions configurées pour les incidents causés par la fonctionnalité de changement
Incidents dus à des propriétés de changement [chg_ml_prop_icbc]	Propriétés utilisées pour configurer la fonctionnalité Incident causé par l'intelligence prédictive.

Demander Gestion des changements - Risk Assessment

Pour activer l'aptitude de Gestion des changements permettant de prédire le risque de changement à l'aide de Intelligence prédictive, demandez le module d’extension Change Management - Risk Intelligence (com.snc.change_management.ml.risk) via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d’extension Change Management - Risk Intelligence (com.snc.change_management.ml.risk) active les modules d’extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d’extension pour le module d’extension Change Management - Risk Intelligence

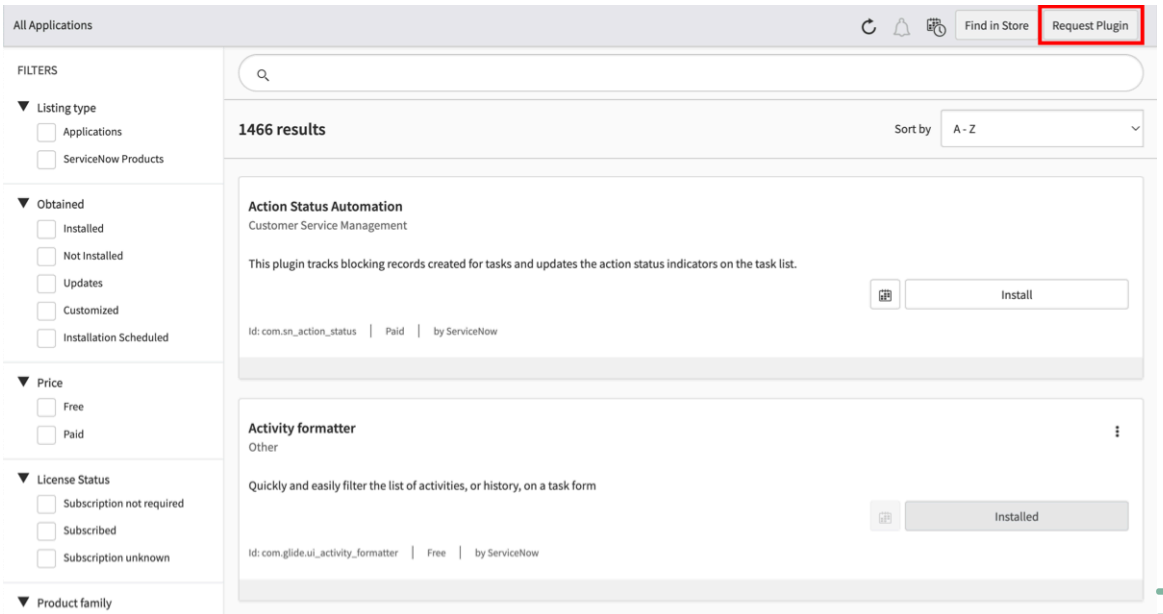
Module d’extension	Description
Change Management - Predictive Intelligence Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Predictive Intelligence dans Gestion des changements .

Procédure

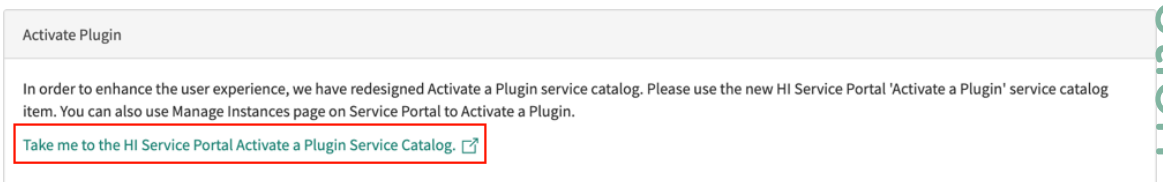
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

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.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

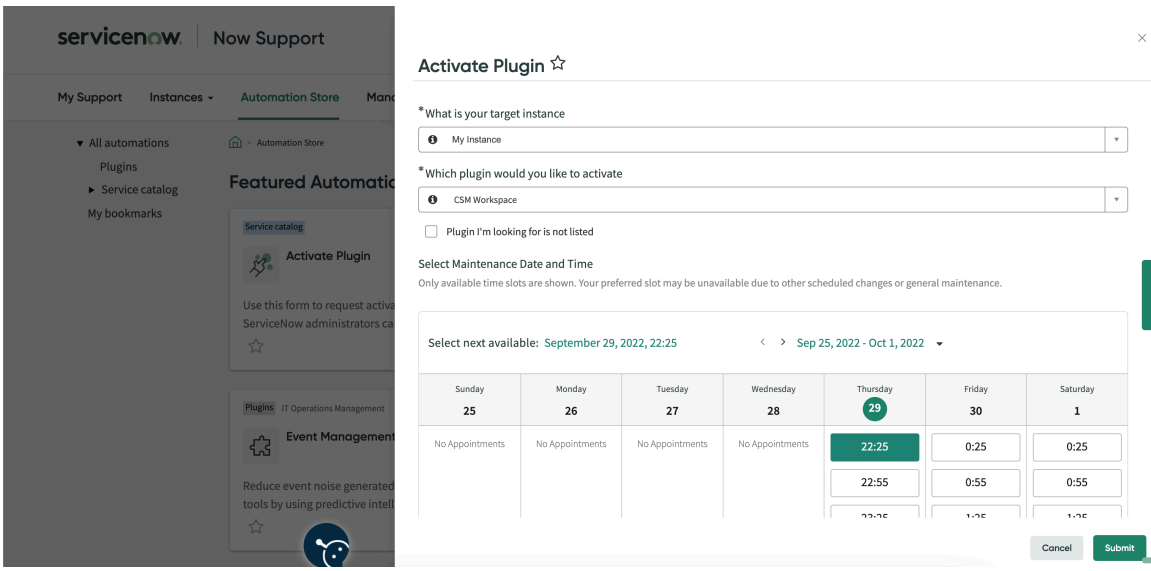
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Change Management - Risk Intelligence

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Change Management - Risk Intelligence, qui inclut des tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

Tables installées

Table	Description
Solution de catégorisation des risques [chg_ml_prop_risk_solution_cat]	Catégorisation des définitions de solutions configurées pour la fonctionnalité de renseignements sur les risques. Utilisée lorsque la fonctionnalité est configurée pour utiliser une définition de solution de type de catégorisation.
Solution de similarité des risques [chg_ml_prop_risk_solution_sim]	Définitions de solutions de similarité configurées pour la fonctionnalité de renseignements sur les risques. Utilisée lorsque la fonctionnalité est configurée pour utiliser une définition de solution de type de similarité.
Propriétés des renseignements sur les risques [chg_ml_prop_risk]	Propriétés utilisées pour configurer la fonctionnalité de renseignements sur les risques.

Demander Gestion des changements - Standard Change Template Intelligence

Pour activer l'aptitude de Gestion des changements qui utilise Intelligence prédictive pour identifier les grappes de changements et proposer des modèles de changement standard, demandez le module d'extension Change Management - Standard Change Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Change Management - Standard Change Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Module d'extension pour le module d'extension Change Management - Standard Change Template Intelligence

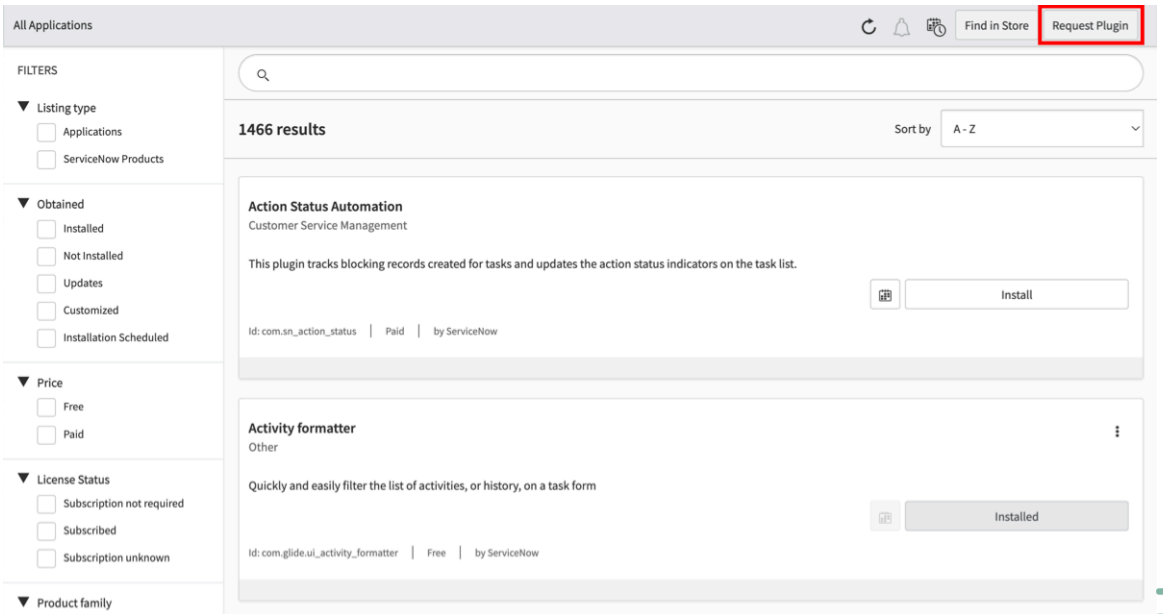
Module d'extension	Description
Change Management - Predictive Intelligence Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Predictive Intelligence dans Gestion des changements .

Procédure

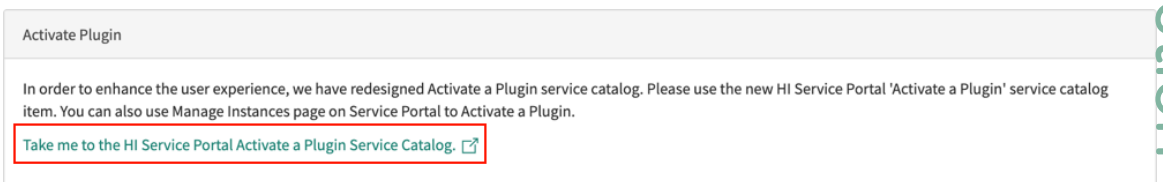
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

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.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

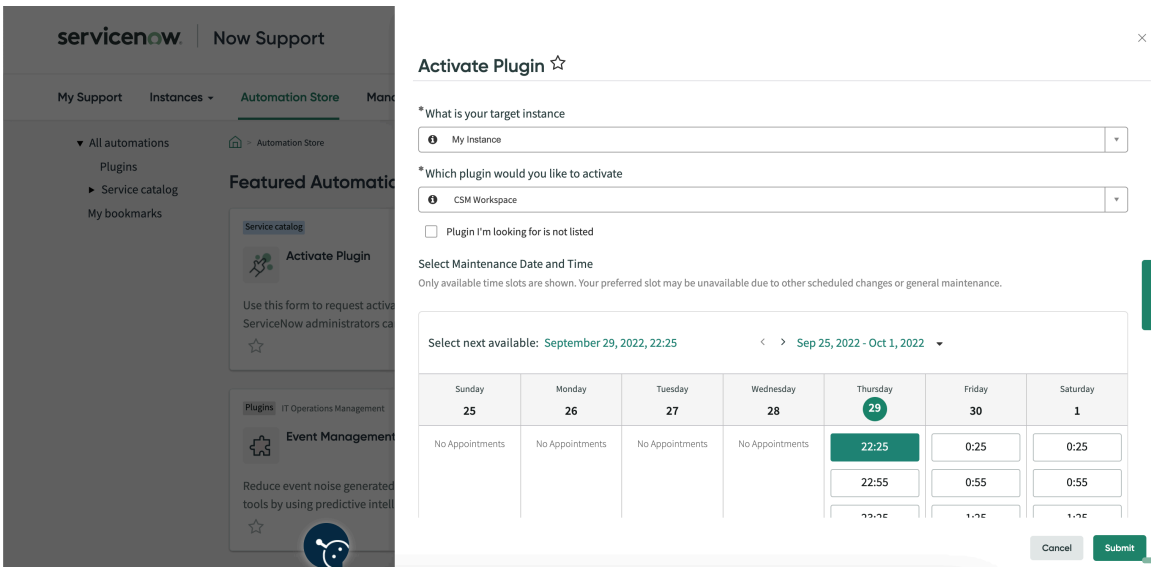
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Change Management - Standard Change Template Intelligence

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Change Management - Standard Change Template Intelligence, qui inclut des tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

Tables installées

Table	Description
Propriétés de la proposition de modèle de changement standard [chg_ml_prop_sctp]	Propriétés utilisées pour configurer la fonctionnalité de proposition de modèle de changement standard.
Candidat de modèle de changement standard [std_change_template_candidate]	Candidats de modèle de changement standard identifiés par la fonctionnalité Predictive Intelligence.
Solution de proposition de modèle de changement standard [chg_ml_prop_sctp_solution]	Définitions de solutions configurées pour la fonctionnalité de la solution de proposition de modèle de changement standard.

Demander Gestion des changements - Case Intelligence

Pour activer la fonctionnalité Gestion des changements qui permet à Intelligence prédictive d'identifier des tickets similaires possiblement provoqués par le changement, demandez le module d’extension Change Management - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) via le système de Now SupportCustomer Service.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d’extension Change Management - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour le module d'extension Change Management - Case Intelligence

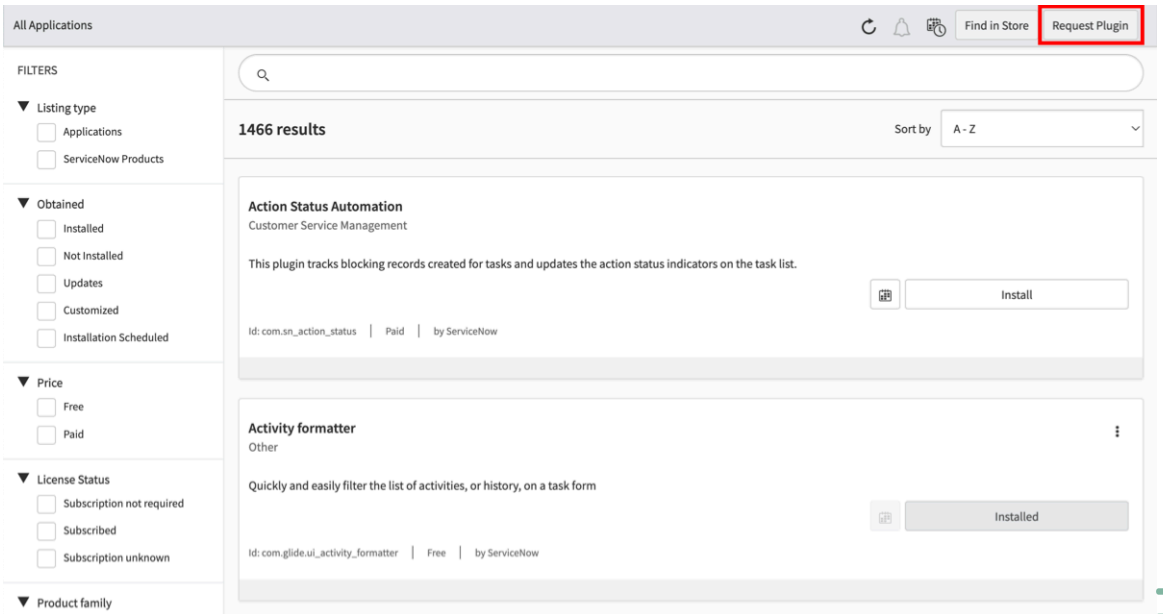
Module d'extension	Description
Change Management - Predictive Intelligence Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Predictive Intelligence dans Gestion des changements .

Procédure

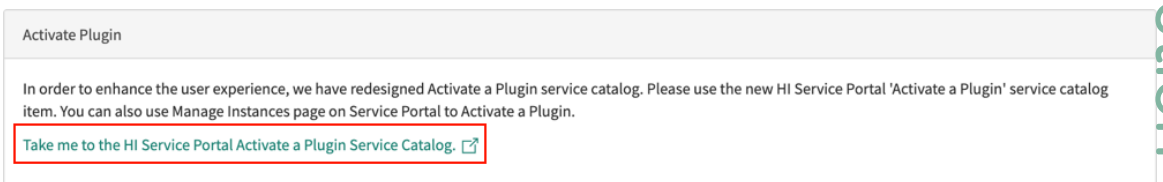
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

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.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

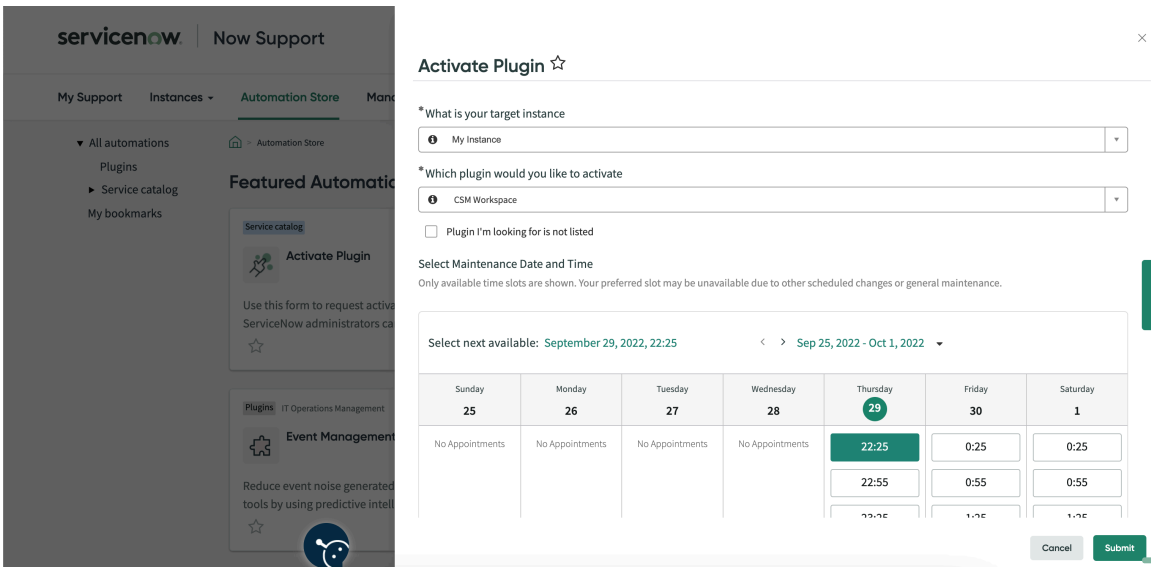
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Gestion des changements - Predictive Intelligence Core

Pour activer les fonctionnalités intelligentes prédictives de Gestion des changements, le module d'extension Change Management - Predictive Intelligence Core (com.snc.change_management.ml) est requis et est automatiquement installé avec d'autres modules d'extension d'intelligence prédictive Gestion des changements qui sont demandés via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

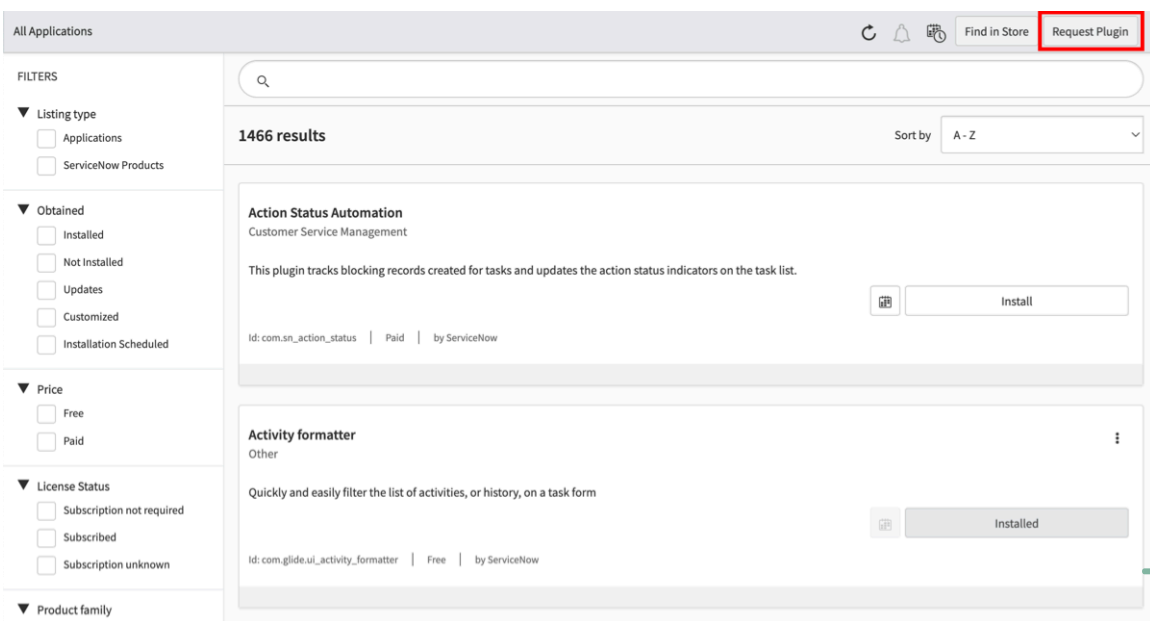
Le module d'extension Change Management - Predictive Intelligence Core (com.snc.change_management.ml) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour le module d'extension Change Management - Predictive Intelligence Core

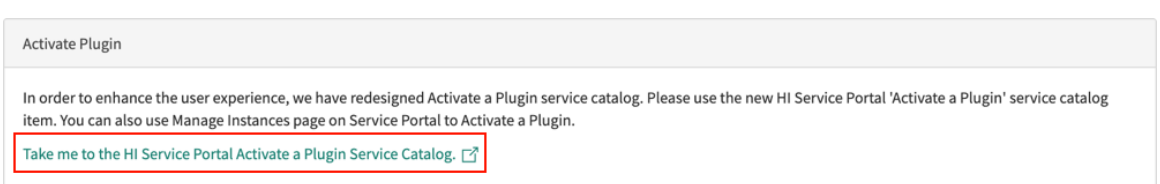
Module d'extension	Description
Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]	En utilisant Predictive Intelligence, vous créez, formez et testez des solutions vous permettant de comprendre rapidement les fonctionnalités de base sur la façon dont fonctionne une solution d'apprentissage machine.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Traduction automatique

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

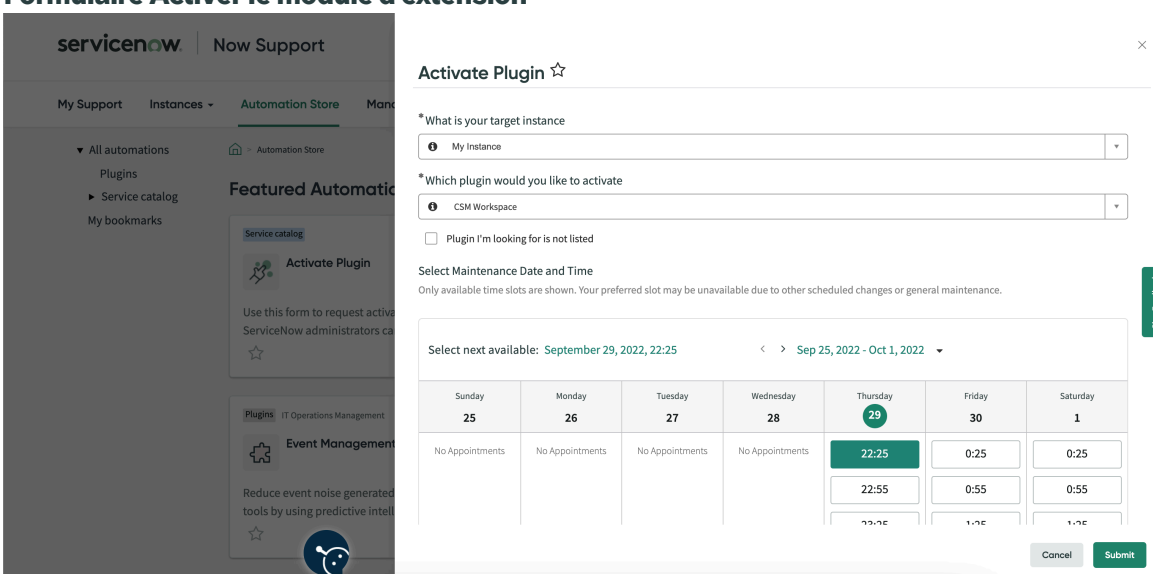
Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

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

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Change Management - Predictive Intelligence Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Change Management - Predictive Intelligence Core, qui inclut des tables. Ces tables peuvent être utilisées uniquement après l'activation des autres modules d'extension de Predictive Intelligence de Gestion des changements.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Propriétés Change Predictive Intelligence [chg_ml_prop]	Table de base pour les propriétés de Gestion des changements.
Solution Change Predictive Intelligence [chg_ml_prop_solution]	Table de base pour les solutions intelligentes de Gestion des changements.
Changer les amplificateurs de similarité [chg_ml_similarity_boosters]	Fournit des fonctionnalités d'amplification pour les solutions basées sur la similarité.

Activer Gestion des changements - Flux de changement

Vous pouvez activer le module d'extension Change Management - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.chnage_model.foundation) si vous disposez du rôle admin. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Activer Gestion des changements - Tableau de bord de vélocité de changement

Vous pouvez activer les modules d'extension Performance Analytics - Content Pack - Change Management (com.snc.pa.change) et Process Optimization (com.sn_process_optimization) si vous disposez du rôle admin. Ces modules d'extension incluent des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Activer Gestion des changements - Modèles de changement

Vous pouvez activer le module d'extension Change Management - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation) si vous disposez du rôle admin. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Activer Gestion des changements Probabilité de réussite

Vous pouvez activer le module d'extension Change Management - Probabilité de réussite (com.snc.change_management.success_probability) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez le module d'extension Change Management Probabilité de réussite (com.snc.change_management.success_probability) pour calculer la probabilité de réussite d'une demande de changement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Activer Change Management - Data Archiving

Vous pouvez activer le module d'extension Change Management - Data Archiving (com.glide.auxdb) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Change Management - Data Archiving (com.glide.auxdb) permet de déplacer un sous-ensemble de données de tables volumineuses vers l'archive de données.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

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

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Catalogue des changements standard

Les changements standard sont préapprouvés, à faible risque et avec un historique de réussite. Le catalogue de changement standard contient des changements qui ont été approuvés par l'application Gestion des changements en tant que changements standard.

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent consulter la liste des changements standard disponibles et envoyer des demandes de changement.

Cette vidéo présente le fonctionnement du catalogue des changements standard et comment il permet aux gestionnaires de changement de gérer efficacement les demandes de changement. Catalogue des changements standard

Une propriété contrôle si la sélection d'une demande de changement standard du catalogue insère l'enregistrement de demande de changement dans la base de données. Un administrateur peut sélectionner la case à cocher **Deux étapes** dans les Propriétés de changement standard. Cette propriété requiert que le demandeur clique sur **Envoyer** pour insérer l'enregistrement de demande de changement.

Les changements standard sont regroupés de façon logique en catégories spécifiques. L'application Gestion des changements utilise un processus de proposition pour contrôler quels changements deviennent disponibles dans le catalogue de changement standard.

Le catalogue de changement standard vous permet d'effectuer les activités suivantes :

- Demander, examiner et approuver des modèles de changements standard.
- Demander des changements standard préapprouvés.
- Déterminer l'accès aux modèles de changements standard au niveau des utilisateurs.

Vous pouvez proposer, modifier et retirer des modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Changements standard préapprouvés

L'envoi d'une demande de changement à partir d'un modèle de changement standard garantit que les informations pré-approuvées sont automatiquement remplies dans les champs nécessaires. Les changements standard sont envoyés plus rapidement et l'exécution peut être accélérée.

Remarque :
vous ne pouvez pas mettre à jour en masse un ensemble d'éléments de configuration (CI) dans les changements standard. Cependant, vous pouvez proposer des changements spécifiques.

Traduction automatique

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

Déterminer l'accès aux modèles de changement standard au niveau utilisateur

Les modèles de changement standard sont regroupés en catégories logiques spécifiques. Ces catégories sont affichées en fonction de critères d'utilisateur tels que le rôle de l'utilisateur, l'emplacement géographique et le département.

Configurer les propriétés du catalogue des changements standard

Configurez le catalogue des changements standard via les propriétés de changement standard.

Avant de commencer
Le module d'extension Change Management - Standard Change Catalog (com.snc.change_management.standard_change_catalog) doit être activé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement standard**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriétés de changement standard

Champ	Description
Catalogue	Sélectionnez le catalogue de services auquel ajouter le modèle de changement standard généré.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie de catalogue de services à laquelle ajouter le modèle de changement standard généré. Vous pouvez également choisir la catégorie ou une catégorie enfant du catalogue sélectionné. **Remarque :** cette valeur n'est pas définie automatiquement dans le formulaire de changement, mais elle doit être spécifiée avant d'être approuvée.
Deux étapes	Cochez la case pour convertir la demande d'un changement standard en processus en deux étapes. Le processus redirige le demandeur d'un modèle de changement standard vers une demande de changement qui peut être révisée avant son envoi. Cette option est activée par défaut dans les instances mises en service dans Jakarta. Les clients qui effectuent une mise à niveau à partir de versions antérieures doivent activer la propriété **Deux étapes**.
Valeurs de demande de changement obligatoires	Spécifiez une liste de champs obligatoires qui requièrent des valeurs lorsque vous proposez un nouveau modèle de changement standard ou une modification à apporter à un modèle de changement standard. Cette configuration garantit que, lorsqu'une demande de changement standard est créée à partir d'un modèle de changement standard, un ou plusieurs champs du formulaire Demande de changement contiennent des valeurs prédéfinies.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Valeurs de demandes de changement par défaut	Spécifiez les valeurs par défaut des champs communs dans le formulaire Demande de changement.
Valeurs de demandes de changement restreintes	Spécifiez la liste des champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur dans leur proposition. **Remarque :** vérifiez que les colonnes internes, telles que **Mises à jour**, **Mis à jour**, **Mis à jour par**, **Domaine**, **Créé**, **Créé par** sont restreintes.
Champs en lecture seule	Spécifiez les champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur dans la demande de changement standard créée. **Remarque :** cette configuration garantit que les valeurs approuvées des champs spécifiés dans le modèle de changement standard ne sont pas modifiées lors de l'envoi de la demande de changement standard.
Champs à copier	Spécifiez les champs dont les valeurs sont copiées dans le créateur d'enregistrement **Proposer un nouveau modèle de changement standard** à partir d'une demande de changement non standard. **Remarque :** si des champs non spécifiés dans cette liste ont des valeurs par défaut spécifiées, elles seront copiées dans le créateur d'enregistrement.
Propriétés des tâches de changement	
Champs de tâches de changement obligatoires	Spécifiez une liste de champs obligatoires. Entrez les valeurs de ces champs lors de la proposition d'un nouveau modèle de tâche de changement ou de la modification d'un modèle de tâche de changement.
Valeurs de tâches de changement par défaut	Spécifiez les valeurs par défaut de champs dans le formulaire de tâche de changement lors de la création d'un modèle de tâche de changement.
Champs de tâche de changement restreints	Spécifiez la liste des champs de demande de changement pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur lors de la création d'un modèle de tâche de changement.
Champs de tâche de changement en lecture seule	Spécifiez les champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à modifier la valeur dans la tâche de changement. **Remarque :** cette configuration garantit que les valeurs approuvées des champs spécifiés dans le modèle de tâche de changement ne sont pas modifiées lors de la création de la tâche de 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.

Champ	Description
Champs de tâche de changement à copier	Spécifiez les champs dont les valeurs sont copiées dans un ou plusieurs modèles de tâches de changement lors de la proposition d'un nouveau modèle de changement standard à partir d'une demande de changement existante.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer un catalogue de changements standard. Par défaut, le workflow de base de la proposition de changement standard envoie les enregistrements d'approbation aux membres du groupe Change Management, qui doivent vérifier les enregistrements et les modifier, le cas échéant.

Créer un modèle de tâche de changement standard

Vous pouvez créer un modèle de tâche de changement à ajouter à une proposition de changement standard. Si la proposition de changement standard est approuvée, les tâches de changement connexes sont créées lorsque la demande de changement standard est créée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, change_manager ou sn_change_write

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement standard** > **Propositions ouvertes**.

> **Remarque :**
> vous pouvez ajouter des tâches de changement standard à une proposition de changement standard uniquement lorsque la proposition est dans l'état **Nouveau**. Lorsque vous envoyez une tâche de changement standard pour approbation, vous ne pouvez pas ajouter de tâches supplémentaires.

2. Cliquez sur l'onglet **Modèles de tâches de changement**, puis cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de tâche de changement

Champ	Description
Nom	Nom unique de la tâche de changement.
Proposition de changement standard	Nom de la proposition de changement standard pour laquelle vous souhaitez créer le modèle de tâche de changement.
Ordre	Ordre dans lequel les tâches de changement sont créées dans la demande de changement. Le champ **Ordre** détermine l'ordre dans lequel vous ajoutez les tâches de changement à la demande de changement lorsque vous la sélectionnez dans le catalogue de changements standard.
Description courte	Brève description du modèle de tâche de changement.
Valeurs de tâche de changement	Valeurs de champ qui sont remplies dans la tâche de changement créée dans le cadre du changement standard.

Traduction automatique

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> les modèles de catalogue de changements standard ne sont pas pris en charge dans Service Portal.

Proposer un modèle de changement standard

Proposez un nouveau modèle de changement standard lorsque vous identifiez un besoin lors de la création d'une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que technicien informatique, vous pouvez proposer un nouveau modèle de changement pour une demande de changement que vous créez fréquemment. Ce nouveau modèle est ensuite envoyé pour approbation à l'équipe Change Management, qui passe la demande en revue et approuve le modèle dans le cadre du processus d'approbation.

Procédure

1. Vous pouvez proposer un modèle de changement standard en accédant à **Changement** > **Changement standard** > **Catalogue de changement standard** > **Gestion de modèles** > **Proposer un nouveau modèle de changement standard** et en remplissant les champs du formulaire.

Formulaire de proposition de changement standard

Champ	Description
Description courte	Brève description du modèle de proposition de changement standard.
Catégorie	Catégorie sous laquelle le modèle est publié. Par exemple, Changements de serveur standard.
Exemple de demandes de changement	Exemples de demande de changement disponibles pour le changement que vous proposez. L'équipe Change Management passe en revue les demandes dans le cadre du processus d'approbation.
Valeurs de demandes de changement	Texte qui apparaît par défaut dans le modèle de proposition de changement standard.

2. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La proposition est créée avec le statut **Nouveau**.
3. Cliquez sur **Demander l'approbation**.
   La proposition est créée avec le statut **En cours**.
4. **Facultatif :** Créez un modèle de changement standard à partir d'un changement existant en procédant comme suit.
   a. Accédez à la **Changement** > **Ouvert** et cliquez sur le changement dont vous souhaitez utiliser les informations dans le modèle de changement standard.
   b. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Proposer un modèle de changement standard**.

Traduction automatique

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

Remarque :

- Toutes les tâches de changement incluses avec le changement sont également copiées dans la nouvelle proposition de changement standard. Les champs copiés à partir du changement et des tâches de changement sont définis dans les Propriétés de changement standard.
- Par défaut, les enregistrements d'approbation sont créés pour les membres du groupe Change Management.

En tant que gestionnaire des changements, vous pouvez également créer et envoyer une proposition de changement standard qui peut servir de modèle pour rédiger une demande de changement standard qui se produit fréquemment et présente un faible risque. Par défaut, le workflow de base de la proposition de changement standard envoie des enregistrements d'approbation aux membres du groupe Change Management, qui vérifient les enregistrements et les modifient, le cas échéant. Accédez à la **Changement** > **Changement standard** > **Mes propositions**. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un nouvel enregistrement de modèle est créé à des fins d'utilisation.

Joindre des fichiers à un modèle de changement standard

Joignez des fichiers, tels que des documents, des feuilles de calcul et des images, à une proposition de changement standard. Les modèles de changement standard copient tout fichier joint au modèle dans une demande de changement créée par le modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Changement standard** > **Mes propositions**.
2. Ouvrez la proposition à laquelle vous souhaitez ajouter la pièce jointe.
3. Cliquez sur l'icône  pour parcourir et sélectionner le fichier.

   Le fichier joint apparaît en haut de la proposition.

   Remarque :
   vous pouvez ajouter plusieurs fichiers comme pièce jointe.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** et demandez l'approbation de la proposition.

Résultats

Les pièces jointes associées à une proposition de changement standard sont copiées dans le modèle de changement standard créé lors de l'approbation de la proposition. Lorsque ce modèle est utilisé pour créer un changement standard, les pièces jointes qui lui sont associées sont également copiées dans ces demandes de changement standard.

Modifier ou mettre hors service un modèle de changement standard

Vous pouvez modifier et mettre hors service des modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin, change_manager, sn_change_write ou itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Changement standard** > **Tous les modèles**.
2. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez modifier ou mettre hors service et effectuez l'une des étapes suivantes.

Option	Description
Modifier un modèle de changement standard	**a.** Cliquez sur **Modifier le modèle** sous **Liens connexes**. **b.** Entrez vos modifications dans le formulaire **Modifier un modèle de changement standard**.
Mettre hors service un modèle de changement standard	**a.** Cliquez sur **Mettre hors service le modèle** sous **Liens connexes**. **b.** Entrez votre justification commerciale pour mettre hors service le modèle spécifique dans le formulaire **Mettre hors service un modèle de changement standard**.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur **Enregistrer**. Les modifications sont enregistrées, mais ne sont pas envoyées pour approbation.
   - Cliquez sur **Demander l'approbation**. Le modèle est envoyé pour approbation à l'équipe Change Management.

Calendriers des changements

La page de destination Calendriers des changements fournit une vue des calendriers classés comme **Calendriers épinglées**, **Vos calendriers** et **Tous les calendriers**. Le groupement de calendriers vous permet d'accéder facilement à vos calendriers les plus requis et de gagner du temps en évitant de rechercher dans tous les calendriers du système.

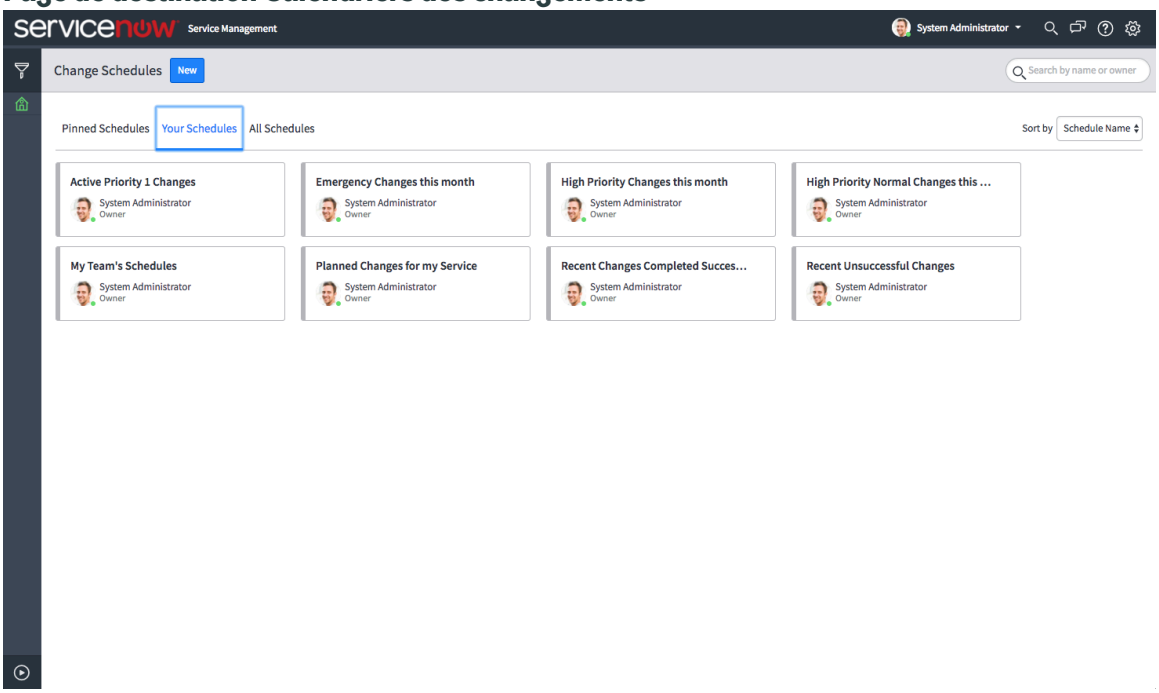
Pour accéder aux calendriers des changements, accédez à **Changement** > **Calendrier** > **Calendriers des changements**.

Remarque :
Pour afficher la page Calendriers des changements, vous devez activer le module d'extension Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).

Traduction automatique

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

Page de destination Calendriers des changements



Vous pouvez trouver des calendriers classés en trois catégories comme suit :

- **Calendriers épinglés** : inclut tous les calendriers des changements que vous avez précédemment épinglés pour y accéder rapidement.
- **Vos calendriers** : comprend tous les calendriers des changements que vous possédez ou qu'un groupe dont vous êtes membre possède.
- **Tous les calendriers** : comprend tous les calendriers des changements auxquels vous avez accès.

Pour épingler un calendrier, passez la souris sur sa tuile et cliquez sur l'icône Épingler ( ). Le calendrier apparaît sous **Calendriers épinglés**. Pour détacher une tuile, cliquez à nouveau sur l'icône Épingler.

Remarque :
la propriété **Afficher un message d'information lorsqu'un calendrier des changements est épinglé** dans les propriétés de changement contrôle l'affichage d'un message d'information confirmant l'épinglage ou le détachement du calendrier.

Cliquez sur un onglet pour afficher un calendrier des changements. Pour plus d'informations, consultez la section Afficher les calendriers des changements.

Afficher les calendriers des changements

Le module Calendriers des changements fournit une vue Gantt ou chronologique des demandes de changement en fonction des critères définis dans une définition de calendrier des changements.

Le calendrier des changements fournit des détails sur les demandes de changement incluses en fonction de la définition de calendrier des changements. Les demandes de changement peuvent inclure le minutage et la durée du changement, les tâches connexes, les périodes de proscription et les fenêtres de maintenance pour une date, une semaine ou un mois donné.

Traduction automatique

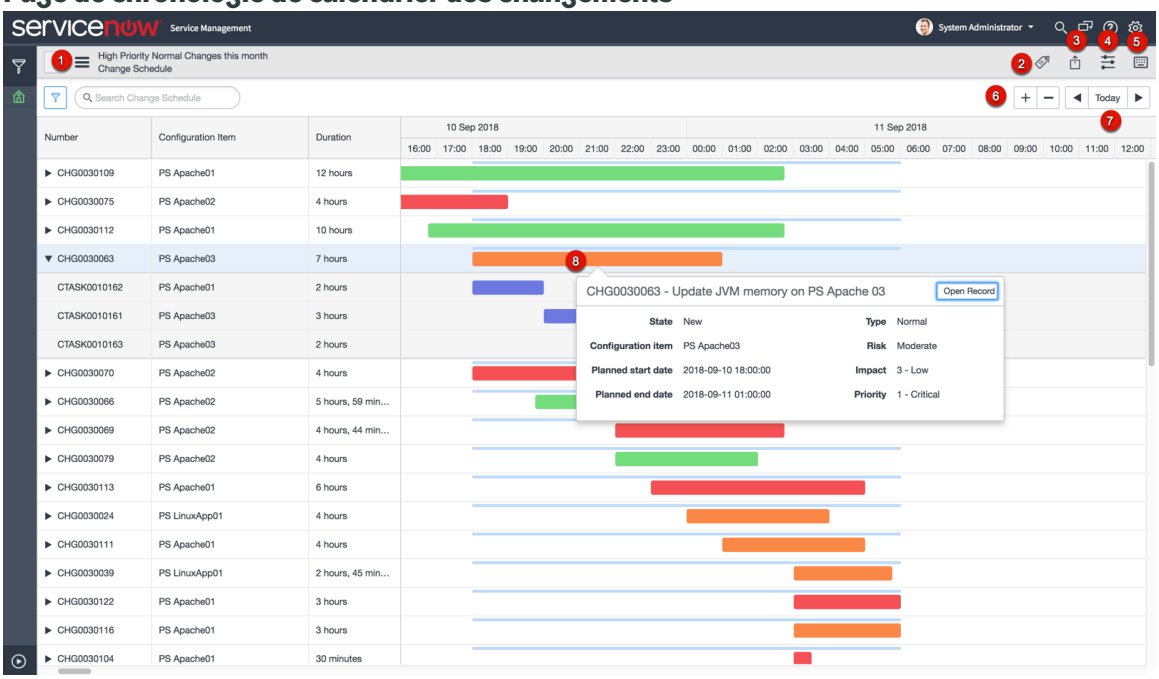
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pour afficher la page Calendriers des changements, vous devez activer le module d'extension Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).

Les demandes de changement sont représentées par un parcours. La durée du parcours est définie par les champs de dates de début et de fin définis dans la définition de calendrier des changements. La page Calendriers des changements permet de définir les conditions à l'aide du créateur de condition. Le créateur de condition détermine les demandes de changement à afficher et trier dans un calendrier des changements.

Remarque :
pour afficher les fenêtres de proscription et de maintenance du changement de la vue Calendrier, vous devez configurer le champ **CI affecté**.

Page de chronologie de calendrier des changements



SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Menu contextuel	Option permettant les actions suivantes : • Créer un nouveau calendrier : vous pouvez créer un calendrier à partir d'un assistant simplifié. • Modifier un calendrier : permet de modifier les calendriers des changements que vous possédez ; les modifications apportées sont enregistrées dans l'enregistrement connexe de la définition de calendrier des changements. • Copier un calendrier : si vous êtes le propriétaire du calendrier des changements que vous souhaitez copier, la copie sera créée. Si vous souhaitez copier un calendrier des changements appartenant à un autre utilisateur, vous devenez le propriétaire de la copie et pouvez la modifier.

Traduction automatique

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

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
		• Afficher la définition de calendrier : vous pouvez afficher la définition de calendrier des changements et les champs connexes qui y sont associés. • Supprimer : permet aux utilisateurs de supprimer un calendrier des changements dont ils sont propriétaires. **Remarque :** • Un utilisateur qui possède uniquement le rôle ITIL et qui n'est pas propriétaire d'un calendrier des changements peut seulement créer un calendrier, copier un calendrier ou afficher une définition de calendrier existante. • Vous devenez le propriétaire des calendriers que vous créez. Le nouveau calendrier que vous créez apparaît dans la page Calendriers des changements sous forme de tuile sous l'onglet **Vos calendriers**.
2	Styles de parcours	Couleur de parcours définie en fonction des conditions que vous spécifiez. Vous pouvez ajouter de nouveaux styles de parcours en cliquant sur **Ajouter des styles de parcours**. Vous pouvez également modifier une règle de style existante, appliquer des filtres à une règle de style ou supprimer une règle de style. **Remarque :** par défaut, les styles de parcours sont basés sur la valeur de risque d'un changement. • Risque élevé : style de parcours rouge • Risque modéré : style de parcours orange • Risque faible : style de parcours vert
3	Partager	Calendriers à partager avec d'autres utilisateurs par nom d'utilisateur, groupe ou rôle. Le volet de partage contient également une case à cocher permettant le partage d'un calendrier des changements avec tout le monde. Si des calendriers des changements ne sont partagés avec personne, seuls le propriétaire, le groupe propriétaire et l'administrateur peuvent les afficher. Si un calendrier des changements est partagé avec d'autres utilisateurs, une option est disponible pour envoyer une notification par e-mail pour les informer de leur accès.
4	Configuration	Les composants du calendrier des changements, incluant l'élément de configuration, la durée ou toutes les tâches connexes peuvent être masqués ou affichés.
5	Raccourcis clavier	Liste des raccourcis clavier disponibles pour vous aider à naviguer rapidement et fournir l'accessibilité aux utilisateurs. La liste des raccourcis de navigation s'affiche lorsque vous cliquez.

Traduction automatique

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

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
6	Zoom	Niveaux de zoom pour contrôler la résolution du zoom dans les calendriers des changements. La plage peut varier entre une vue d'heures à une vue d'années des calendriers des changements.
7	Touches de direction	Option permettant d'avancer ou de reculer dans le temps dans le calendrier des changements, en fonction du niveau de zoom actuel. Cliquez sur **Aujourd'hui** pour revenir au jour et à l'heure actuels en un seul clic.
8	Enregistrement d'un changement	Résumé de l'enregistrement d'un changement lorsque vous cliquez sur un parcours. Utilisez **Ouvrir l'enregistrement** dans l'en-tête du résumé pour ouvrir la demande de changement dans la vue du formulaire. Dans le formulaire, vous pouvez afficher l'enregistrement complet de la demande de changement. **Remarque :** vous pouvez spécifier les champs qui s'affichent dans cette fenêtre. Dans le formulaire Définition du calendrier des changements, sous l'onglet **Résumé de l'enregistrement**, spécifiez les champs requis dans les **champs de colonnes de gauche** et les **champs de colonnes de droite**.

Remarque : les calendriers des changements sont chargés par lots de 20 sur la page de chronologie côté client. Vous pouvez charger 1 000 enregistrements au maximum. Ces nombres peuvent être modifiés par l'administrateur système. Pour plus d'informations, consultez les propriétés à la section Composants installés avec Change Management - Change Schedule.

Créer un calendrier des changements à partir de la page Calendriers des changements

Vous pouvez créer un calendrier des changements pour afficher tous les changements planifiés, les tâches de changement, les périodes de proscription, les fenêtres de maintenance pour une date, une semaine, un mois ou une année spécifique.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Remarque :

- Un utilisateur disposant d'un rôle ITIL peut créer une définition de calendrier des changements et l'afficher.
- Un administrateur ou administrateur de calendriers des changements peut lire ou modifier toutes les définitions de calendrier 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Calendriers** > **Calendriers des changements** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire de calendrier des changements

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier des changements.
Champ de date de début	Champ du formulaire de demande de changement qui indique la date de début comme exemple de date de début planifiée.
Champ de date de fin	Champ du formulaire de demande de changement qui indique la date de fin comme exemple de date de fin planifiée.
Condition	Les conditions qui déterminent les demandes de changement s'affichent dans l'interface de Calendriers des changements et l'ordre de tri de ces demandes de changement.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier des changements s'affiche dans la vue de chronologie.

Créer un calendrier des changements à partir de la définition de calendrier des changements

Vous pouvez définir un calendrier des changements à partir d'un enregistrement de définition de calendrier des changements. Les définitions de calendrier des changements permettent de définir le contenu qui s'affiche dans le popover du résumé des changements, les utilisateurs, les groupes ou les rôles avec lesquels un calendrier doit être partagé et les couleurs de style de parcours connexes.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un nouveau calendrier des changements, spécifiez les champs de date de début et de fin que vous souhaitez afficher dans l'interface utilisateur, ainsi que les conditions permettant de déterminer les demandes de changement à afficher.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Calendriers** > **Définitions de calendriers des changements** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de calendrier des changements

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier des changements.
Actifs	Cochez la case pour indiquer qu'un calendrier est actif.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Changements	
Champ de date de début	Champ du formulaire de demande de changement qui détermine la date de début du parcours.
Champ de date de fin	Champ du formulaire de demande de changement qui détermine la date de fin du parcours.
Condition	Les conditions qui déterminent les demandes de changement s'affichent dans l'interface de Calendriers des changements et l'ordre de tri de ces demandes de changement.
Résumé de l'enregistrement	
Champs de la colonne de gauche	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de gauche de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Champs de la colonne de droite	Liste des champs qui apparaissent à droite de la fenêtre lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Proscription et maintenance	
Afficher la fenêtre de proscription	Cochez la case pour indiquer que la fenêtre de proscription associée à une demande de changement apparaît dans la chronologie du calendrier des changements.
Couleur de la fenêtre de proscription	Couleur représentant la fenêtre de proscription dans la chronologie du calendrier des changements.
Afficher la fenêtre de maintenance	Cochez la case pour indiquer que la fenêtre de maintenance associée à une demande de changement apparaît dans le calendrier des changements.
Couleur de la fenêtre de maintenance	Couleur représentant la fenêtre de maintenance dans la chronologie du calendrier des changements.
Partage	
Partager avec	Option de partage du calendrier avec toutes les personnes associées au changement ou avec des utilisateurs et des groupes spécifiques.
Propriétaire	Propriétaire du calendrier des changements.
Propriétaire du groupe	Groupe qui possède un calendrier des changements et a des droits administratifs sur celui-ci.
Lien connexe	
Afficher le calendrier	Lien vers le calendrier des changements que vous avez défini.
Listes connexes	
Définitions connexes	Détails des calendriers enfants 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.

Champ	Description
Règles de style	Options de définition des conditions de style permettant de déterminer la couleur d'un parcours à l'aide d'un créateur de condition. Par exemple, si vous voulez que tous les changements de type Urgence s'affichent sous forme de parcours rouge, un style de parcours peut être défini pour cette condition.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des tâches connexes à un calendrier des changements

Créez des définitions connexes pour présenter les tâches connexes de demandes de changement dans le calendrier des changements. Par exemple, pour afficher les tâches de changement associées à une demande de changement, vous devez spécifier une définition connexe. Vous pouvez également ajouter des règles de style spécifiques à une tâche connexe.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Un calendrier des changements parent est défini.
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Calendriers** > **Définitions de calendriers des changements**.
2. Dans la liste connexe, cliquez sur l'onglet **Définition connexe**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition connexe

Champ	Description
Nom	Nom de la définition connexe.
Définition de Calendriers des changements	Référence du calendrier des changements parent.
Actifs	Cochez la case pour indiquer qu'un calendrier est actif.
Enregistrements connexes	
Nom de la table	Liste de choix parmi lesquels vous sélectionnez la table de base de la définition connexe.
Champ de référence	Référence de base de la définition connexe ; par exemple, la demande de changement.
Champ de date de début	Champ de date de début issu de l'enregistrement connexe.
Champ de date de fin	Champ de date de fin issu de l'enregistrement connexe.
Condition	Conditions incluses dans le calendrier des changements et leur ordre associé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Résumé de l'enregistrement **Remarque :** la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.	
Champs de la colonne de gauche	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de gauche de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Champs de la colonne de droite	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de droite de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. La fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définition de règles de style

Vous pouvez créer un style de parcours pour spécifier la couleur d'événements différents dans un calendrier des changements. Les parcours dans un calendrier permettent d'identifier rapidement les caractéristiques d'un changement en fonction de la valeur d'un champ dans la demande de changement.

L'interface Calendriers des changements comprend plusieurs styles de base pour permettre à chaque calendrier de disposer de styles de parcours pour commencer. Par défaut, les calendriers de proscription sont représentés en gris, les calendriers de maintenance sont représentés en bleu clair et les demandes de changement sont représentées en rouge (risque élevé), orange (risque modéré) ou vert (risque faible).

Pour définir des règles de style, vous devez activer le module d'extension Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).

Vous pouvez définir les styles de plusieurs façons, par exemple à partir des règles de style par défaut, des définitions de calendrier des changements ou de la fenêtre Style de parcours dans la chronologie d'un calendrier des changements.

Remarque :
toutes les tables de règles de style étendent la table Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core].

Définir des règles de style par défaut

Vous pouvez définir des règles de style à partir du module Règles de style par défaut si vous souhaitez que les calendriers des changements les utilisent de manière globale, non pour une application spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write 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** > **Changement** > **Calendrier** > **Règles du style par défaut**.
2. Sur la page Règle de style, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de style

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de style.
Conditions	Conditions qui dictent la règle de style. Par exemple, risque élevé = rouge.
Actifs	Cochez la case pour indique que la règle de style est active.
Application d'un style	
Avancé	Cochez la case pour écrire le script de définition des valeurs de couleur d'étiquette, de poids d'étiquette et de couleur d'événement. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, les champs **Couleur d'étiquette**, **Poids d'étiquette** et **Couleur d'événement** apparaissent.
Couleur d'étiquette	Couleur du texte qui s'affiche pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.
Poids de l'étiquette	Épaisseur de l'étiquette, par exemple en normal ou gras.
Couleur d'événement	Couleur du parcours de calendrier affichée pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir des règles de style à partir de définitions de calendrier des changements

Vous pouvez définir des règles de style à partir de définitions de calendrier des changements lorsque vous souhaitez appliquer ces règles au calendrier des changements associé à la définition de calendrier des changements.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Calendriers** > **Définitions de calendriers des changements**.
2. Ouvrez la définition pour laquelle vous souhaitez définir ou modifier une règle de style.
3. Cliquez sur la liste connexe Règles de style et cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de règle de style

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de style.
Conditions	Conditions qui dictent la règle de style. Par exemple, risque élevé = rouge.
Actifs	Cochez la case pour indique que la règle de style est active.
Application d'un style	
Avancé	Cochez la case pour écrire le script de définition des valeurs de couleur d'étiquette, de poids d'étiquette et de couleur d'événement. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, les champs **Couleur d'étiquette**, **Poids d'étiquette** et **Couleur d'événement** apparaissent.
Couleur d'étiquette	Couleur du texte qui s'affiche pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.
Poids de l'étiquette	Épaisseur de l'étiquette, par exemple en normal ou gras.
Couleur d'événement	Couleur du parcours de calendrier affichée pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
les règles de style que vous créez à partir d'une définition de calendrier des changements ont priorité sur les règles de style qui existent dans la table de règles de style de base [chg_soc_style_rule].

Définir des règles de style à partir de la vue Calendriers des changements

Vous pouvez créer des règles de style à partir de la vue de calendriers des changements si vous souhaitez les appliquer à un calendrier des changements spécifique dans lequel il est défini.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Calendrier** > **Calendriers des changements**.
2. Cliquez sur une tuile pour afficher la page Calendriers des changements.
3. Cliquez sur l'icône de style ( ).
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la possibilité de copier une demande de changement

Vous pouvez configurer la possibilité de copier un enregistrement de demande de changement et ses détails à l'aide de propriétés système.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes :

- Désactiver la possibilité de copier une demande de changement.
- Désactiver la possibilité de copier des pièces jointes.
- Déterminer les composants de la demande de changement source qui sont copiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement**.
   Vous pouvez rechercher certaines propriétés en entrant sys_properties.list dans le navigateur d'application, comme indiqué.
2. Définissez les propriétés suivantes comme il vous convient.

Option	Description
Désactiver la possibilité de copier une demande de changement	Définissez **Activer la fonctionnalité de copie du changement** (*com.snc.change_request.enable_copy*) sur false.
Désactiver la possibilité de copier une pièce jointe	Définissez **Copier les pièces jointes à partir du changement d'origine** (*com.snc.change_request.attach.enable_copy*) sur false.
Désactiver la possibilité de copier les pièces jointes à partir de la tâche de changement	Cette propriété système figure dans la table [sys_properties]. Définissez la propriété système **Activer la copie de pièces jointes à partir des tâches connexes de changement d'origine** (*com.snc.change_request.rl.change_task.attach.ena* sur false. **Remarque :** si la possibilité de copier des pièces jointes est activée, la pièce jointe apparaît sur la copie de la demande de changement une fois enregistrée.
Configurer les attributs à copier	Modifiez la liste de valeurs dans **Liste (séparée par des virgules) des attributs qui seront copiés à partir du changement d'origine** (*com.snc.change_request.copy.attributes*) pour supprimer ou ajouter d'autres attributs. Par exemple, pour éviter la copie de l'attribut **Affecté à**, supprimez la valeur assigned_to de la liste des attributs dans la zone de texte de la propriété.

Traduction automatique

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

Option	Description
Configurer les listes connexes à copier	Cette propriété système figure dans la table [sys_properties]. Les listes connexes suivantes sont copiées par défaut : ○ **CI affectés** ○ **Services/CI impactés** ○ **Tâches de changement** Modifiez la liste des valeurs dans les **listes connexes (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir du changement d'origine** (*com.snc.change_request.copy.related_lists*)–. Par exemple, si vous ne souhaitez pas copier la liste connexe **Tâches de change ment**, supprimez la valeur change_task de la liste des listes connexes dans la zone de texte de la propriété. **Remarque :** vous pouvez configurer cette propriété pour contrôler la fonctionnalité de copie des **CI affectés**, **Services/CI affectés** et des listes connexes **Tâches de changement**. Vous ne pouvez pas ajouter d'autres listes connexes à cette propriété.
Configurer les attributs des listes connexes par défaut à copier	Ces propriétés système figurent dans la table [sys_properties]. Accédez à la propriété système appropriée pour l'une des listes connexes par défaut pour configurer les attributs à copier. **Propriétés système des attributs de liste connexe** Liste connexe / Propriété système Tâches de changement — *com.snc.change_request.copy.rl.change* CI affectés — *com.snc.change_request.copy.rl.task_c* Services/CI impactés — *com.snc.change_request.copy.rl.task_c*

3. Pour personnaliser davantage la possibilité de copier une demande de changement en modifiant un script include, réalisez les étapes suivantes.

Traduction automatique

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

a. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.

b. Modifier le script include `ChangeUtils`.

Example
Par exemple, la possibilité de copier une demande de changement n'est pas disponible par défaut pour les changements standard. Toutefois, vous pouvez fournir votre propre implémentation de la fonction `isCopyRulesValid` dans le script include `ChangeUtils` pour remplacer la valeur par défaut.

Information associée

Copier une demande de changement

Créer un modèle de demande de changement

Vous pouvez créer un modèle qui peut être utilisé pour la création de demandes de changement avec des tâches de prise en charge prédéfinies. Les modèles simplifient le processus d'envoi des nouveaux enregistrements en remplissant automatiquement les champs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

L'administrateur doit configurer la mise en page du formulaire pour ajouter les champs suivants : **Modèle suivant connexe**, **Modèle enfant connexe suivant**, **Élément de lien**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux éléments de configuration de modèle de demande de changement.

- **Change_request** : cet objet n'a pas d'élément de lien, car il est au niveau racine.
- **Change_task** : cet objet de tâche se trouve à un niveau au-dessous du niveau racine, il utilise donc la table parente comme élément de lien.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modèles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire comme décrit dans Créer un modèle à l'aide du formulaire Modèle .
4. Renseignez les champs restants, comme il vous convient.

Champ	Description
Modèle suivant connexe	Modèle situé au même niveau hiérarchique que le modèle actuel (frère). Utilisez ce champ dans un modèle enfant pour spécifier un modèle enfant supplémentaire sous le même modèle parent. Par exemple, vous pouvez utiliser des modèles enfants pour créer plusieurs tâches de changement pour un modèle de demande de changement et spécifier des modèles enfants frères. Ce champ n'est pas pris en charge dans les modèles de niveau supérieur.
Modèle enfant connexe suivant	Modèle situé au niveau hiérarchique en dessous du modèle actuel (enfant). Vous pouvez affecter un modèle enfant à un modèle enfant.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Élément de lien	Spécifie un lien vers un enregistrement créé à partir d'un modèle enfant vers l'enregistrement créé à partir du modèle parent. Lorsque ce champ est laissé vide, le script de modèle choisit le premier champ de référence valide qui peut être lié à l'enregistrement parent.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle d'affectation de demande de changement

Vous pouvez définir des règles d'affectation pour automatiser le processus d'affectation des demandes de changement au groupe ou à l'utilisateur approprié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir une règle d'affectation pour la demande de changement ou pour les tâches de changement générées pour les demandes de changement. Dans l'exemple suivant, vous créez une règle d'affectation pour affecter des demandes de changement d'éléments de configuration dans la classe de base de données au groupe **Base de données**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Affectation**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez le nom : Changement de base de données.
3. Dans la section du formulaire S'applique à, sélectionnez la table **Demande de changement [change_request]** et ajoutez une condition **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.
4. Dans la section Affecter à, sélectionnez le groupe **Base de données**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

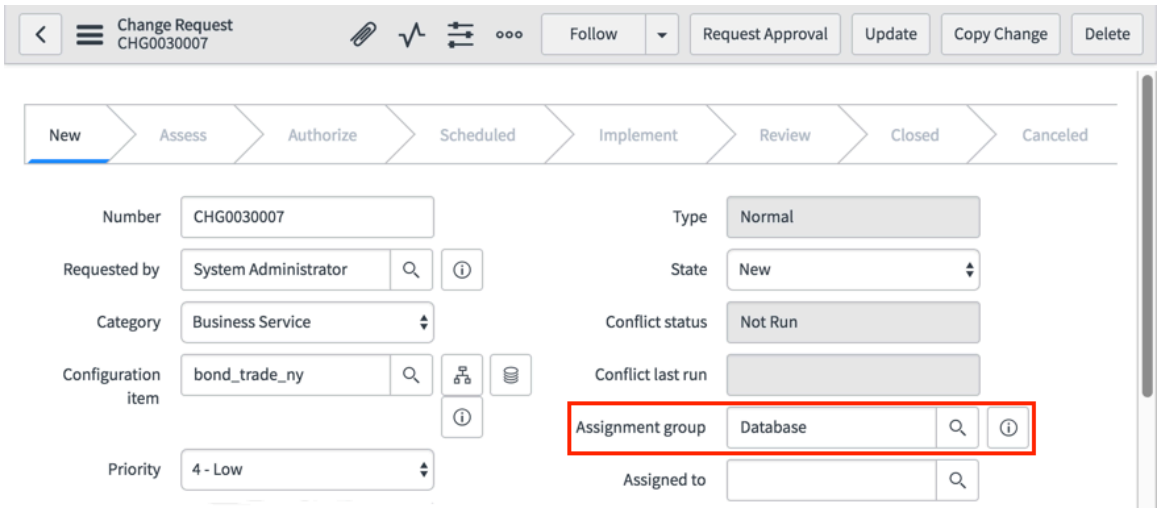
Que faire ensuite

Pour tester la règle d'affectation, accédez à **Changement** > **Créer** et entrez un changement normal. Remplissez le formulaire, en sélectionnant **bond_trade_ny**, ou un autre CI dans la classe de base de données, dans le champ **Élément de configuration**.

Enregistrez le changement ; vous pouvez constater qu'il a été automatiquement affecté au groupe **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.



Ajouter un nouveau type de demande de changement

Vous pouvez ajouter un nouveau type de changement à votre processus de changement. Plusieurs processus sont impliqués dans l'ajout d'un type de changement. Ces processus comprennent la gestion des script includes et des workflows.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En plus des trois types de changement disponibles par défaut, vous pouvez ajouter de nouveaux types de changement en fonction des exigences de votre organisation. Par exemple, vous pouvez créer un type de changement **Accéléré** pour les changements qui doivent être immédiatement traités.

Procédure

1. Pour ajouter un nouveau choix au champ **Type**, procédez comme suit.

a. Ouvrez une demande de changement existante.

b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le champ **Type** et sélectionnez **Afficher une liste de choix**.

c. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs suivants.

Nom de champ	Description
Table	Sélectionnez la table **Demande de changement**.
Étiquette	Entrez une valeur pour le nouveau type de changement. Par exemple, Accéléré.
Valeur	Entrez une valeur pour le nouveau type de changement. Par exemple, Accéléré.
Séquence	Entrez une séquence pour le type de changement. Par exemple, 4.

Traduction automatique

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

d. Envoyez le formulaire.

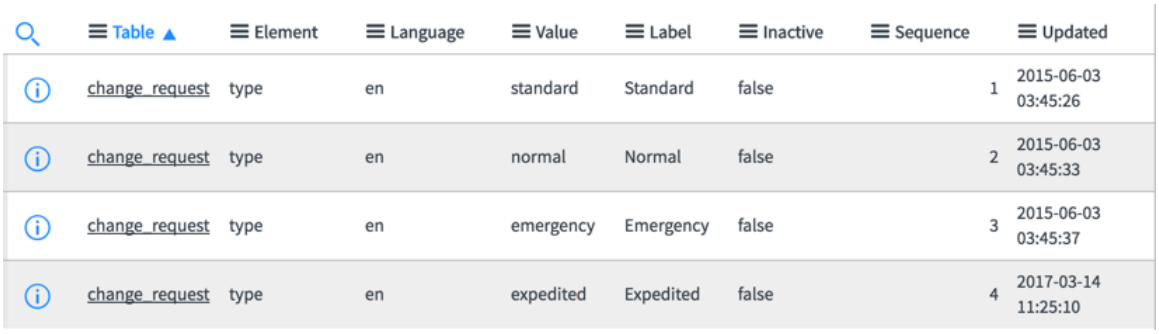


Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence	Updated
change_request	type	en	standard	Standard	false	1	2015-06-03 03:45:26
change_request	type	en	normal	Normal	false	2	2015-06-03 03:45:33
change_request	type	en	emergency	Emergency	false	3	2015-06-03 03:45:37
change_request	type	en	expedited	Expedited	false	4	2017-03-14 11:25:10

2. Pour ajouter le nouveau type de changement à l'intercepteur de demande de changement, procédez comme suit.

a. Accédez à la **Définition du système** > **Intercepteurs**.

b. Ouvrez l'intercepteur **Demande de changement**.

c. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Réponses**.

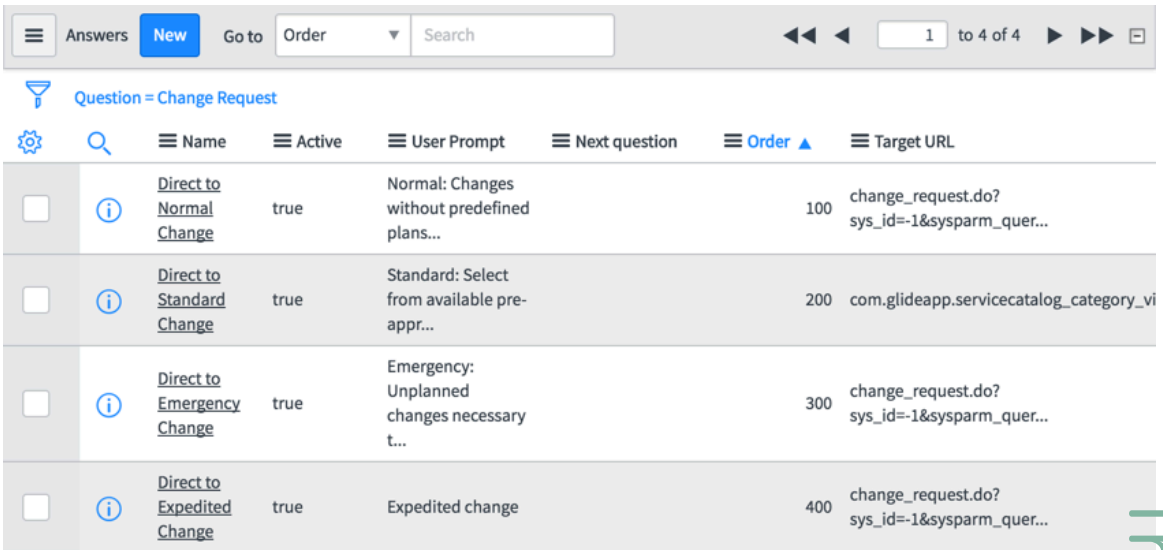
d. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Champ	Description
Question	Demande de changement
Nom	Entrez un nom pour le nouveau type de changement. Par exemple, Changement de Direct à Accéléré.
Invite utilisateur	Entrez une description qui s'affiche lorsque l'utilisateur final clique sur **Créer** sous **Changement**.
URL cible	Définissez l'URL cible appropriée. Par exemple : change_request.do?sys_id=-1&sysparm_query=type=expedited.
Ordre	Définissez le niveau d'ordre approprié pour le type de changement. Par exemple, 400.

Traduction automatique

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

e. Envoyez le formulaire.



3. Pour créer le script include pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

a. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.

b. Recherchez un script include de type de changement qui servira de base au workflow pour le nouveau type de changement.
Par exemple, pour le baser sur le type de changement Urgence, recherchez `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` et ouvrez le script include.

c. Copiez le script du script include `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` à partir du champ **Script**.

d. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.

e. Nommez le nouveau script include pour correspondre à la valeur du nouveau type.
Par exemple : `ChangeRequestStateModelCust_expedited`.

f. Collez le script copié dans le champ **Script** du nouveau script include.

g. Mettez à jour toutes les références dans le script include collé de `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` vers `ChangeRequestStateModelCust_expedited`.

h. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
un script include existant contient l'implémentation pour toutes les fonctions `moving` et `canMove`. La fonction `moving` est utilisée pour préremplir tous les champs requis pour le nouvel état. La fonction `canMove` est utilisée pour vérifier les exigences supplémentaires et pour valider le passage d'une tâche à l'état suivant.

Traduction automatique

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

4. Pour créer le script include pour définir les transitions d'états et contrôler la transition entre les états pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.

   b. Recherchez un script include de type de changement qui servira de base aux contrôles de transition pour le nouveau type de changement.

      Par exemple, pour le baser sur le type de changement Urgence, recherchez `ChangeRequestStateModel_emergency` et ouvrez le script include.

   c. Mettez à jour le nom du script include pour correspondre à la valeur du nouveau type.

      Par exemple, `ChangeRequestStateModel_expedited`.

   d. Mettez à jour la référence au script include de base pour le nouveau type de changement tel que créé à l'étape 3.

      Remplacez l'objet étendu dans la ligne 2 par le nom du script include de base. Par exemple : `ChangeRequestStateModelCust_expedited` ; ainsi la référence est similaire à la chaîne suivante.

      ```
      ChangeRequestStateModel_expedited.prototype =
      Object.extendsObject(ChangeRequestStateModelCust_expedited,
      ```

      Assurez-vous que la référence du type est similaire au script include créé. Par exemple, tapez :"ChangeRequestStateModel_expedited"}) ;. Le type est présent en bas du script.

   e. Cliquez sur **Insérer et rester** pour créer une copie du script include `ChangeRequestStateModel_emergency` avec le nouveau nom `ChangeRequestStateModel_expedited`.

5. Pour modifier le script include qui contrôle la transition entre les états à l'aide de l'un des modèles définis pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.

   b. Recherchez et ouvrez le script include `ChangeRequestStateHandler`, qui contrôle la transition entre les états à l'aide de l'un des modèles définis.

   c. Créez une propriété pour référencer la nouvelle valeur de type de demande de changement.
   Par exemple : `EXPEDITED:"expedited"`.

   d. Remplacez la méthode de base `_resetModel` pour pouvoir inclure le nouveau modèle.

      Par exemple, si le type de demande de changement est *Accéléré*, le nouveau modèle d'état `ChangeRequestStateModel_expedited` sera inclus. Vous devez inclure la chaîne `EXPEDITED :"expedited »` après `initialize : function(changeRequestGr) {` comme indiqué à l'écran.

Traduction automatique

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

```
ChangeRequestStateHandler.prototype = Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
    initialize: function(changeRequestGr) {
        ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this, changeRequestGr);
    },
    EXPEDITED:"expedited",
    type: "ChangeRequestStateHandler"
});
```

e. Enregistrez le script include.

6. Pour créer un workflow pour le nouveau type de demande de changement, procédez comme suit.

a. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow**.

b. Ouvrez un workflow de demande de changement existant.
Par exemple, **Demande de changement - Urgence**.

c. Sélectionnez **Copier** dans le menu **Actions** pour copier le workflow et nommez le nouveau workflow.
Par exemple : Demande de changement - Accéléré.

d. Sélectionnez **Propriétés** dans le menu **Actions** pour mettre à jour la condition sous laquelle le nouveau workflow est exécuté.
Par exemple : **[Type] [is] [Expedited]** dans la condition.

e. Ouvrez le workflow de tâches de changement correspondant qui est appelé par le workflow principal.
Par exemple : **Demande de changement - Tâches de changement urgent**.

f. Sélectionnez **Copier** dans le menu **Actions** pour copier le workflow et nommez le nouveau workflow.
Par exemple : Demande de changement - Tâches de changement accéléré.

g. Sélectionnez **Publier** dans le menu **Actions** pour publier le nouveau workflow de tâches de changement et permettre son utilisation.

h. Revenez au premier workflow que vous avez créé et mettez à jour l'activité de workflow pour référencer le nouveau workflow de tâches de changement.
Par exemple, **Demande de changement - Tâches de changement accéléré**.

i. Sélectionnez **Publier** dans le menu **Actions** pour publier le nouveau workflow et permettre son utilisation.

Information associée

Types de changements

Ajouter un état au modèle d'état

Étendre ou désactiver l'association de CI multiples

La possibilité d'associer plusieurs CI à une tâche peut être étendue à d'autres types de tâches. Vous pouvez également désactiver plusieurs associations de CI des listes connexes dans les enregistrements de demande de 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.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, entrez `sys_properties.list` pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties].
2. Ouvrez la propriété système **Liste de tous les types de tâches où l'utilisateur veut associer des CI à l'aide d'une liste** (*com.snc.task.associate_ci*).
   La valeur de cette propriété est définie sur change_request, incident par défaut pour permettre l'association de CI multiples à des demandes de changement.
3. Pour activer l'association de CI multiples à d'autres types de tâche, ajoutez la table requise en tant que valeur. Par exemple, pour activer l'association de CI multiples pour les enregistrements de problème, ajoutez la valeur `problème` séparée par une virgule.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer et mettre à jour la propriété.
5. **Facultatif :** Pour désactiver l'association de CI multiples pour le formulaire de demande de changement, procédez comme suit.

   a. Supprimez la valeur **change_request** de la propriété système **Liste de tous les types de tâches où l'utilisateur veut associer des CI à l'aide d'une liste** (*com.snc.task.associate_ci*).

   b. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Contrôle de la liste**.

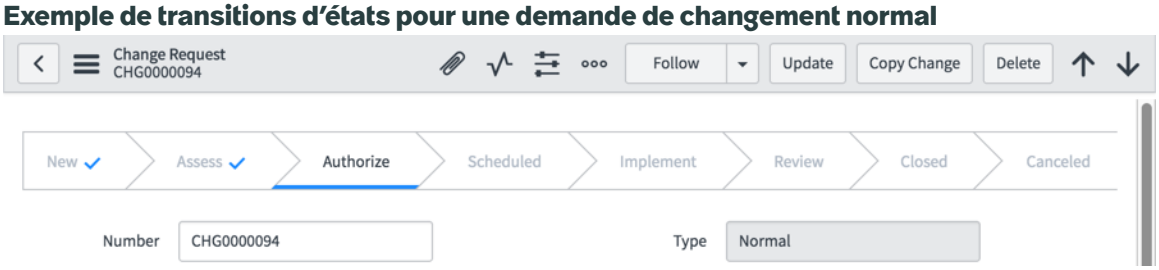
   c. Réalisez les deux tâches suivantes ou l'une d'elles pour désactiver l'association de CI multiples pour les listes connexes.

CI associés	Ouvrez l'entrée avec la liste connexe **task_ci.task** et décochez la case **Omettre la modification**.
Services/CI impactés	Ouvrez l'entrée avec la liste connexe **task_cmdb_ci_service.task** et décochez la case **Omettre la modification**.

Modèle et transitions d'état

Change Management fournit un modèle d'état pour déplacer et suivre les demandes de changement selon différents états.

Exemple de transitions d'états pour une demande de changement normal



La table suivante fournit une liste de tous les états par lesquels une demande de changement peut passer. Des notifications par e-mail peuvent être envoyées à l'utilisateur à l'origine de la demande de changement lorsqu'elle passe aux états suivants : **Planifié, Implémenter**, **Revue** et **Annulé**.

Traduction automatique

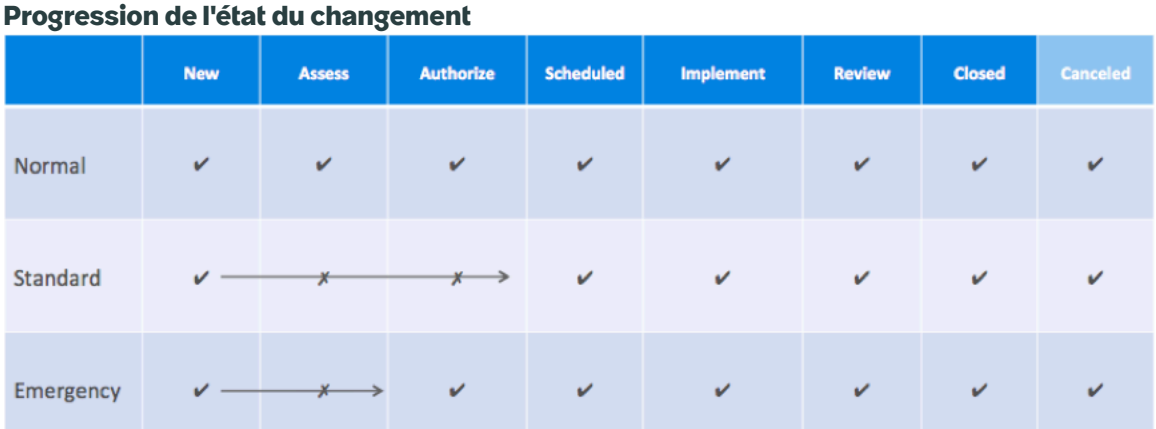
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

États des changements

État	Description	Valeur d'état
Nouveau	La demande de changement n'est pas encore envoyée à des fins de revue et d'autorisation. Un demandeur de changement peut enregistrer une demande de changement autant de fois que nécessaire tout en peaufinant les détails du changement avant son envoi.	-5
Évaluer	L'examen par les pairs et l'approbation technique des détails du changement sont effectués au cours de cet état.	-4
Autoriser	Change Management et le CAB planifient le changement et fournissent l'autorisation finale pour continuer.	-3
Planifié	Une fois entièrement planifié et autorisé, le changement attend la date de début planifiée. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	-2
Implémenter	La date de début planifiée approche et les tâches réelles d'implémentation du changement sont en cours. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	-1
Examen	Les tâches sont terminées. Le demandeur de changement détermine si le changement est correctement implémenté. Une revue post-implémentation peut être effectuée au cours de cet état. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement. **Remarque :** vous ne pouvez pas annuler la demande de changement une fois dans l'état Revue.	0
Fermé	Toutes les tâches de revue sont terminées. Le changement est fermé sans autre action requise.	3
Annulé	Un changement peut être annulé à tout moment s'il n'est plus nécessaire. Toutefois, un changement ne peut pas être annulé une fois dans l'état **Fermé**. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	4

Les changements normaux, standard et urgents passent par des états de différentes manières.

Progression de l'état du 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.

Progression de l'état pour différents changements

- Les changements normaux passent par tous les états.
- Les changements standard sont considérés comme pré-autorisés, ils contournent donc les états **Évaluer** et **Autoriser** qui déclenchent des enregistrements d'approbation. L'approbation de ces changements les fait avancer vers l'état approprié suivant. Le rejet de ces changements les renvoie vers l'état **Nouveau**.
- Les changements urgents sont semblables aux changements standard, hormis le fait qu'ils doivent être autorisés.

Rétablissement de l'état Nouveau pour une demande de changement

Change Management permet de rétablir l'état Nouveau pour les types de changement Urgence et Normal, qui est le premier état d'approbation, à l'aide de l'action **Revenir à Nouveau** dans le menu **contextuel**. Cette action est effectuée si l'approbation a été demandée et que l'émetteur reconnaît que tous les éléments de configuration concernés par le changement n'ont pas été inclus avant l'envoi pour approbation.

- Pour rétablir l'état de la demande de changement Normal sur Nouveau, remplacez l'état d'une demande de changement **Évaluer** par **Nouveau** en cliquant sur **Revenir à Nouveau** dans le menu contextuel.
- Pour rétablir l'état de demande de changement Urgent sur Nouveau, remplacez l'état d'une demande de changement **Autorisé** par **Nouveau** en cliquant sur **Revenir à Nouveau** à partir du menu Contexte.

> **Remarque :**
> lorsque vous revenez à l'état **Nouveau** à partir de l'état **Évaluer** ou **Autorisé**, le workflow est redémarré et toutes les approbations en attente sont annulées.

Modifier le type de demande de changement

- Une nouvelle ACL pour change_request.type a été ajoutée et permet la modification du champ **Type** dans la demande de changement lorsqu'elle se trouve dans l'état **Nouveau** et qu'aucune approbation n'a encore été générée pour elle.
- Dans le cas d'une demande de changement **Standard**, vous pouvez modifier son type de Standard à **Normal** ou **Urgence**, si son état est **Nouveau**.
- Dans le cas d'une demande de changement **Normal** ou **Urgence**, vous pouvez modifier son type de **Normal** à **Urgence** et inversement, si son état est **Nouveau**.
- Si une demande de changement **Normal** ou **Urgence** est rejetée, l'état de la demande de changement est défini sur **Nouveau**. Comme l'état de la demande de changement est **Nouveau**, vous pouvez modifier à nouveau le type de demande de changement. Par exemple, si votre demande de changement **Urgence** est rejetée au motif qu'elle est de type **Normal**, vous pouvez remplacer le **Type** de la demande de changement par **Normal** et renvoyer la demande de changement.

Action Annuler le changement désactivée

L'option Annuler d'une demande de changement dans l'état Revue est désactivée. Cela empêche d'annuler la demande lorsque les tâches sont terminées et en attente d'examen.

Ajouter un état au modèle d'état

Vous pouvez ajouter un nouvel état au modèle d'état existant pour différents types de changement en fonction des exigences de votre organisation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension State Model est activé par défaut. Pour plus d'informations sur les états du système de base pour les demandes de changement, consultez Modèle et transitions d'état.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Créer** et procédez comme suit pour ajouter un choix à la liste de choix.

   a. Cliquez avec le bouton droit sur le champ **État**, puis cliquez sur **Configurer le dictionnaire**.

   b. Dans la liste connexe **Choix**, exécutez un filtre pour **[Table] [is] [change_request]**.

   c. Cliquez sur **Nouveau** et ajoutez le nouvel état avec les informations suivantes.

   - **Table** : Demande de changement [change_request]
   - **Étiquette** : nom de votre nouvel état
   - **Valeur** : valeur numérique non encore affectée à un choix d'état existant
   - **Séquence** : numéro correspondant à l'emplacement d'affichage dans la liste des états. Si vous lui affectez le même numéro de séquence qu'un autre choix, il s'affichera en dessous de celui-ci.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.
   Les enregistrements de Script Includes dont le nom contient *SNC* sont en lecture seule. Lorsque vous effectuez les étapes suivantes, assurez-vous de sélectionner le script include correct à modifier. Par exemple, modifiez `ChangeRequestStateHandler`, non `ChangeRequestStateHandlerSNC`.

   Remarque :
   les script includes étendus (sans *SNC*) incluent toutes les fonctionnalités de leurs équivalents SNC. Si vous modifiez un script include de base (ajouté avec *SNC*), il n'est plus mis à jour lors des mises à niveau du système.

3. Ouvrez le script `ChangeRequestStateHandler` pour apporter les modifications suivantes.
   - Mettez à jour la section **statehandler constants** (constantes du gestionnaire d'état) au début de ce script include pour inclure des valeurs pour l'état que vous venez d'ajouter. Par exemple :

     ```
     ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE = "mynewstate";
     ```

   - Mettez à jour la carte **STATE_NAMES** à la fin de la fonction d'initialisation pour inclure la valeur numérique de l'état que vous venez d'ajouter. Par exemple :

Traduction automatique

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

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE;
```

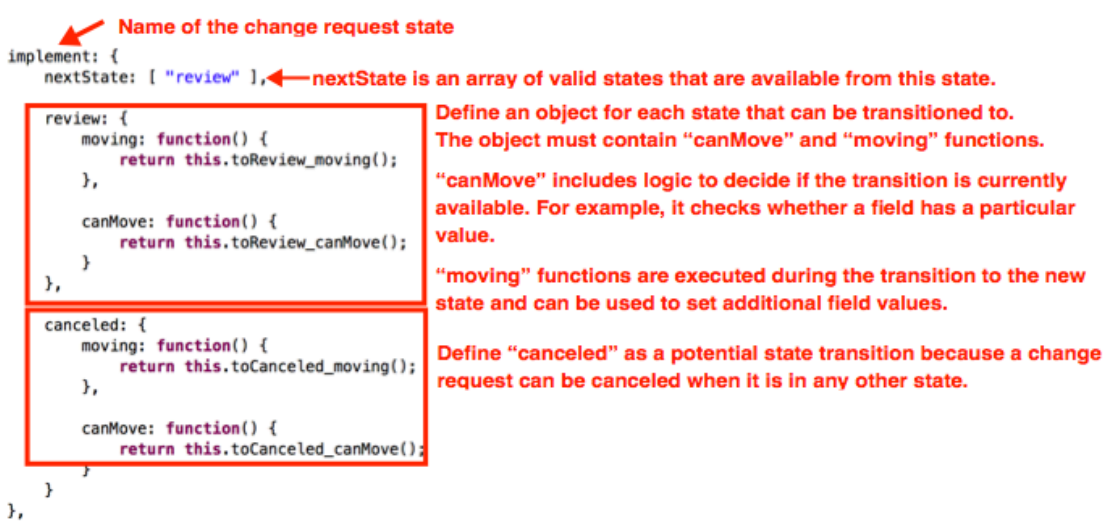
Remarque :
la carte **STATE_NAMES** fournit un mappage entre les valeurs numériques stockées dans le champ **État** d'une demande de changement sous un nom mémorisable. Ce mappage permet d'utiliser le nom mémorisable dans les script includes du modèle d'état.

4. Modifiez le script include approprié pour intégrer au modèle les nouveaux états destinés aux types de demande de changement pertinents.
Chaque type de demande de changement dispose d'un script include correspondant nommé *ChangeRequestStateModel_<type>* où *<type>* est la valeur du type de demande de changement. Par exemple, *ChangeRequestStateModel_normal* définit le modèle d'état des demandes de changement de type Normal.

   Chaque script include de modèle d'état inclut des objets qui spécifient les informations suivantes :

   - Les états disponibles.
   - Le ou les états suivants pour chaque état disponible.
   - Les fonctions de chaque transition d'état pour déterminer si cette transition est disponible (canMove) avec une fonction à exécuter dans le cadre du passage vers cet état (moving).

   L'exemple suivant est issu du script include *ChangeRequestStateModel_normal*.



5. Créez une action d'interface utilisateur pour afficher un bouton permettant de faire progresser la demande de changement vers le nouvel état.

   a. Utilisez **Insérer et rester** pour créer une copie de l'une des actions d'interface utilisateur par défaut, par exemple **Implémenter**.

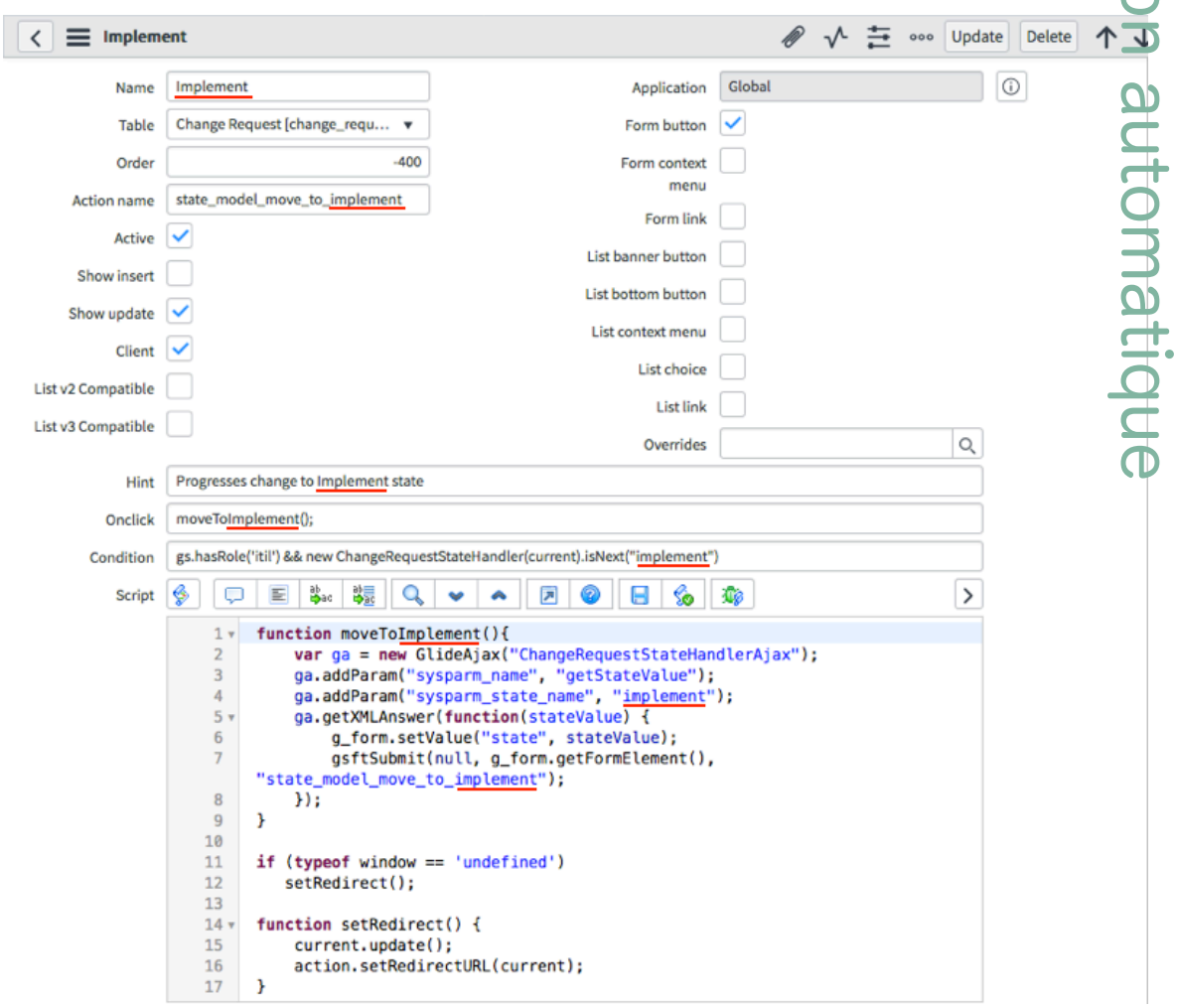
   b. Mettez à jour les champs suivants sur le formulaire.

Traduction automatique

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

Nom de champ	Mettre à jour
Nom	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état.
Nom de l'action	Remplacez l'état à la fin du nom par le nouvel état.
Conseil	Mettez à jour le texte pour référencer le nouvel état.
Onclick	Renommez la fonction pour correspondre au nouvel état.
Condition	Mettez à jour l'appel de la fonction `isNext` avec le nouvel état.
Script	▪ Mettez à jour le nom de la fonction pour correspondre à celle spécifiée dans le champ **Onclick**. ▪ Mettez à jour la ligne commençant par `ga.addParam("sysparm_state_name",...` pour entrer le nom du nouvel état comme deuxième paramètre de la fonction `addParam`. ▪ Mettez à jour la ligne commençant par `gsftSubmit` et modifiez le troisième paramètre de cet appel de fonction pour correspondre à la valeur saisie dans le champ **Nom de l'action**.

L'exemple suivant utilise l'action d'interface utilisateur **Implémenter** pour afficher les valeurs à mettre à jour.



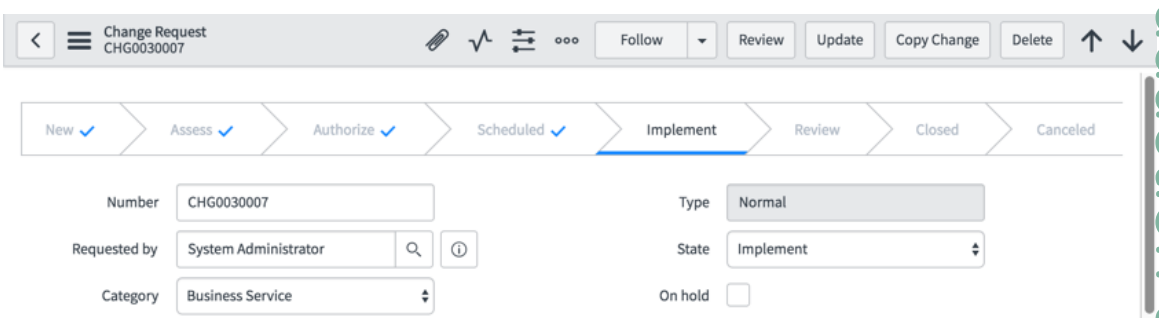
Traduction automatique

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

Le script include *ChangeRequestStateHandler* contient deux fonctions utilisées pour déterminer si une action d'interface utilisateur est affichée en fonction de l'état actuel de la demande de changement.

- isNext(StateName) : cette fonction vérifie uniquement si le *stateName* transmis en tant que paramètre est disponible en tant qu'état suivant de l'état actuel de la demande de changement.
- canMoveTo(StateName) : cette fonction effectue la même vérification que la fonction *isNext*. Toutefois, elle vérifie également le résultat de l'appel de la fonction appropriée *canMoveTo* pour la transition de l'état actuel vers l'état *stateName* transmis en tant que paramètre. Cette fonction est utilisée si des vérifications supplémentaires dans les fonctions *canMove* (par ex. un champ devant contenir une valeur particulière) doivent être effectuées.

6. Pour mettre à jour la configuration du flux de processus en vue d'incorporer le nouvel état de changement, procédez comme suit.
   Le flux de processus est affiché en haut du formulaire Demande de changement et est configuré dans différents enregistrements de flux de processus.



   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Flux de processus** et filtre pour [Table] [**est] [change_request]**.

   b. Ouvrez un enregistrement et utilisez **Insérer et rester** pour créer une copie.

   c. Mettez à jour les champs suivants sur le formulaire.

Nom de champ	Mettre à jour
Nom	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état.
Étiquette	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état. Cette valeur est incluse dans le flux de processus affiché dans la partie supérieure du formulaire Demande de changement.
Ordre	Mettez à jour ce numéro de manière à ce que le nouvel état figure dans la séquence correcte avec les enregistrements de flux de processus existants pour d'autres états.
Condition	Mettez à jour le filtre pour correspondre au nouvel état.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour vous assurer que le nouvel état fonctionne comme prévu, examinez les workflows par défaut. Ajoutez le nouvel état au workflow pertinent.

Traduction automatique

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

Toute modification apportée au modèle d'état peut avoir un impact sur les workflows par défaut des demandes de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque type de changement présente un workflow par défaut. Pour vous assurer que les modifications apportées au modèle d'état n'ont eu aucun impact négatif sur les workflows, vous devez examiner chacun des workflows par défaut.

Procédure

Examinez le workflow pour chaque script include `ChangeRequestStateModel_<type>` qui a été modifié.

Workflows par défaut des demandes de changement

Type de changement	Nom du script include	Workflow
Normal	ChangeRequestStateModel_normal	Demande de changement - Normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard	Demande de changement - Standard
Urgence	ChangeRequestStateModel_emergency	Demande de changement - Urgence

Les modifications apportées au workflow par défaut pour chaque type de changement dépendent de l'emplacement d'ajout du nouvel état dans les séquences d'états.

Configurer les transitions de modèle d'état

Vous pouvez utiliser des scripts includes ou des politiques d'interface utilisateur pour configurer des modèles d'état et des critères de passage des demandes de changement d'un état à l'autre.

Avant de commencer
Rôle requis : script_include_admin, ui_policy_admin ou admin

Procédure

1. Pour ajouter des critères de changement d'état dans un script include permettant la transition vers un état, procédez comme suit.

   a. Accédez à la **Définitions du système** > **Includes de script**.

   b. Ouvrez le script include du modèle de transition d'état que vous souhaitez modifier.

Modèle de transition d'état	Script include
Normal	ChangeRequestStateModel_normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard
Urgence	ChangeRequestStateModel_emergency

   c. Modifiez la méthode appropriée *`canMove`* dans le script include.

Traduction automatique

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

Example
Par exemple, pour ajouter une condition pour la transition d'un changement normal de l'état Nouveau à l'état Autorisé, modifiez la méthode `draft.authorized.canMove()` dans le script include `ChangeRequestStateModel_normal`. Dans le script, le GlideRecord sur lequel vous effectuez l'action peut être référencé à l'aide de la variable `this._gr`.

La méthode `canMove` fait partie d'une structure qui définit les transitions disponibles pour le type de changement. La méthode `canMove` est contenue dans la structure `currentState.nextState.canMove()`.

2. Pour utiliser une politique d'interface utilisateur afin d'ajouter de nouveaux critères pour les transitions d'état, procédez comme suit.

   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**.

   b. Ouvrez une politique d'interface utilisateur par défaut pour la modifier ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle politique.
   Voici les politiques d'interface utilisateur par défaut.

Politique d'interface utilisateur	Description
Affichez la section	Champs CAB pour les changements normaux et urgents en transition à partir de l'état **Autoriser**
Obligatoire	Champ **Groupe d'affectation**
Obligatoire	Champs **Fermer les notes** et **Code** lorsqu'ils sont dans l'état **Fermé**

Remarque :
dans les deux politiques d'interface utilisateur obligatoires, l'état de la demande de changement détermine les champs obligatoires. Pour les champs **Afficher - CAB**, le type de changement est également pris en compte, car les changements standard ne requièrent aucune approbation.

   c. Renseignez et enregistrez la politique d'interface utilisateur.

Créer un modèle de changement

En fonction de vos besoins, vous pouvez créer un modèle de changement et configurer les états et les transitions pour un cas d'utilisation spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : change_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Modèles de changement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle de changement

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de changement.
Modèle de changement par défaut	Option permettant d'utiliser ce modèle de changement par défaut dans le formulaire de demande de changement.
Actif	Rend ce modèle disponible à la sélection lors de la création d'une demande de changement.
Couleur	Couleur qui apparaît sur le côté gauche de la barre de modèle de changement dans l'onglet **Modèles** de la page de destination Changement.
Disponible dans « Créer nouveau »	Option permettant d'activer la sélection de ce modèle dans l'onglet **Modèles** de la page de destination Changement. Le modèle peut aussi être sélectionné dans le champ **Modèle** du formulaire de demande de changement.
Description	Description détaillée du modèle de changement.
États d'implémentation	État d'implémentation du modèle de changement. Pour en savoir plus sur les états, reportez-vous à Modèle et transitions d'état. Si vous utilisez la mise à jour de CI en masse avec des modèles de changement, assurez-vous que le champ États d'implémentation du modèle est défini sur l'état dans lequel vous souhaitez que les changements prennent effet.
Préréglage d'enregistrement	Valeurs prédéfinies pour tous les changements utilisant ce modèle.
Sécurité avancée	Option permettant d'activer les contrôles d'accès basés sur les rôles et les critères d'utilisateur afin d'adapter les vues de la page de destination Création de changement. Lorsque vous activez Sécurité avancée, **Disponible** pour, **Non disponible pour** et **Peut écrire** , les onglets s'affichent en regard de l'onglet **États de modèle** .
Rôles de lecture	Option permettant de définir les rôles pour afficher le modèle de changement.
Rôles d'écriture	Option permettant de définir les rôles pour modifier le modèle de changement.

4. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire () et sélectionnez **Enregistrer**.
   Le menu contextuel des états de modèle s'affiche. Vous pouvez sélectionner les états de votre modèle de changement.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

7. Pour enregistrer l'état et revenir au formulaire de modèle de changement, cliquez sur **Envoyer**.
8. Pour ajouter une transition entre les états, cliquez sur l'icône afficher/masquer les listes hiérarchiques () pour l'état du modèle auquel vous souhaitez appliquer la transition.
   Le menu contextuel Modèles de transitions d'états s'affiche.
9. Cliquez sur **Nouveau**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel la demande de changement commence sa transition.
À	État vers lequel la demande de changement transite.
Transition automatique	Option permettant d'appliquer la transition automatique à la demande de changement lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pourrez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans le formulaire de demande de changement.

11. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire () et sélectionnez **Enregistrer**.
    Le menu contextuel Condition de transition d'état du modèle s'affiche.
12. Cliquez sur **Nouveau**.
13. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de condition de transition d'état

Champ	Description
Nom	Nom unique de la condition.
Transition d'état	État auquel vous appliquez la condition de transition. Ce champ est automatiquement réglé sur l'état auquel vous appliquez la condition.
Description	Description détaillée de la condition.
Exige	Condition de votre transition. Vous pouvez choisir une condition prédéfinie ou sélectionner **Condition de transition** pour définir une condition. Pour

Traduction automatique

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

Champ	Description
	créer des conditions prédéfinies, voir Créer des conditions prédéfinies.
Condition (Condition Builder)	Condition de la demande de changement qui doit être remplie pour permettre la transition.
Condition (script)	Script qui doit être exécuté pour permettre la transition. Le script renvoie une valeur **Vrai** lorsqu'il est valide.
Actif	Option pour rendre la condition active.

14. Cliquez sur **Envoyer**.
15. Sélectionnez **l'onglet Disponible pour** .
16. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la liste des utilisateurs qui peuvent accéder au modèle de changement
17. Renseignez les champs du formulaire.

Enregistrement des critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'enregistrement des critères d'utilisateur.
Active	Option pour rendre la condition active.
Utilisateurs	Option permettant de sélectionner les utilisateurs qui peuvent accéder au modèle de changement.
Groupes	Option permettant de sélectionner les groupes qui peuvent accéder au modèle de changement.
Rôles	Option permettant de sélectionner le rôle qui peut accéder au modèle de changement.
Sociétés	Option permettant de sélectionner les sociétés qui peuvent accéder au modèle de changement.
Emplacements	Option permettant de sélectionner l'emplacement de la société qui peut accéder au modèle de changement.
Départements	Option permettant de sélectionner les départements qui peuvent accéder au modèle de changement.
Respecter tout	Option permettant d'utiliser le modèle de changement s'il remplit toutes les conditions des critères d'utilisateur.
Avancé	Option permettant de créer un script pour répondre à la condition des critères d'utilisateur.

18. Sélectionnez **Envoyer**.
19. Gérez l'accès des utilisateurs au modèle de changement en leur fournissant un accès dans les onglets **Non disponible** pour, **Disponible pour** et **Peut écrire** :

Traduction automatique

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

- **Disponible** pour : fournit l'accès pour le modèle de changement
- **Non disponible** pour : ne fournit pas l'accès pour le modèle de changement
- **Peut écrire** : fournit l'accès modifiable au modèle de changement

Pour plus d'informations sur l'accès des utilisateurs, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Change Management.

20. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer des types de conditions de transition prédéfinis

Créez des conditions de transition prédéfinies à réutiliser avec vos modèles de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : change_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Module** > **Types de conditions du modèle de changement**.
   Une liste des conditions de transition pour les demandes de changement s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
Nom	Nom unique du type de la condition. Ce nom est affiché dans le champ **Exige** dans le formulaire de condition de transition d'état de modèle.
Description	Description détaillée du type de condition.
Type de condition	Le type de condition est soit une **condition**, soit un **script**.
Nom de la table	Nom de la table sur laquelle est basée la condition.
Condition (Condition Builder)	Conditions qui doivent être remplies pour traiter la transition.
Condition (script)	Script qui doit être exécuté pour traiter la transition. Quand il est valide, il renvoie la valeur **vrai**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Joindre un processus pour les états du modèle de changement

Vous pouvez joindre un processus avec des conditions définies aux états du modèle de changement pour activer les transitions d'états.

Ce processus peut être effectué à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- ServiceNow® Concepteur de flux : voir Flow Designer .
- Règles métier : voir Règles métier .
- Workflow : voir Workflow .

Traduction automatique

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

Les flux de changement par défaut pour les modèles de changement sont disponibles dans Concepteur de flux. Pour plus d'informations sur les flux de changement par défaut, consultez Flux de changement.

Évaluer un modèle de changement

Lorsque votre flux est terminé, vous pouvez évaluer le modèle de changement pour tester toutes les transitions automatisées. Dans Concepteur de flux, l'action **Évaluer le modèle de changement** permet d'évaluer le modèle de changement.

Lorsque vous utilisez Business Rules ou Workflow, vous pouvez utiliser le script pour évaluer le modèle de changement. Par exemple, vous pouvez vous reporter à la règle métier *`Change Registration: Auto State Change`* dans la table change_request.

Vous pouvez également évaluer un modèle de changement pour une demande de changement spécifique à l'aide de cet événement :

Événement pour évaluer le modèle de changement

Nom d'événement	Paramètre	Description
change_model.evaluate	Demande de changement sys_id	Processus qui peut affecter l'état de la demande de changement, mais qui ne modifie pas l'enregistrement de la demande de changement.

Détection de conflit

La détection de conflit identifie les potentiels conflits de planification pour une demande de changement en fonction des éléments de configuration (CI), des dates de début et de fin planifiées dans le champ d'application du changement. En cas de conflit de planification, la détection de conflit vérifie également les calendriers de proscription ou de maintenance connexes et d'autres demandes de changement actives pour déterminer le conflit de planification.

La détection de conflit identifie les conflits causés par les raisons suivantes :

- Les CI sont déjà planifiés aux date et heure indiquées.
- Un parent du CI est déjà planifié aux date et heure indiquées.
- Un enfant du CI est déjà planifié aux date et heure indiquées.
- Le CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- Un parent du CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- Un enfant du CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- Le CI est dans une fenêtre de proscription.
- Un parent du CI est dans une fenêtre de proscription.
- Un enfant du CI est dans une fenêtre de proscription.
- Le délégataire est déjà planifié aux date et heure indiquées.

Si des conflits sont identifiés, le champ **État des conflits** est mis à jour pour les refléter et un message d'erreur vous dirige vers la section du formulaire de conflit de l'enregistrement de demande de changement pour les examiner. Lorsque vous créez une demande de changement et que vous fournissez un CI, une date de début planifiée et une date de fin

Traduction automatique

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

planifiée, ou que vous mettez à jour l'une de ces valeurs, la détection de conflit s'exécute automatiquement.

Vous pouvez choisir d'afficher ou de masquer le message d'erreur de conflit à l'aide de l'élément de menu **Activer/Désactiver le message de conflit de planification** dans le menu contextuel. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le paramètres d'affichage du message à l'aide de la propriété *change.conflict.show_conflict_message*. Pour plus d'informations sur la propriété, reportez-vous à Propriétés de l'analyse des conflits.

Vous pouvez exécuter manuellement la détection de conflit. Pour plus d'informations, voir Détecter manuellement les conflits et examiner les détails des conflits.

La section du formulaire de conflit répertorie des détails spécifiques sur les conflits, notamment le type de conflit, le calendrier conflictuel ou la demande de changement conflictuelle. Si un conflit doit être résolu avant de demander l'approbation, modifiez les champs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** dans la section du formulaire de calendrier.

Calendrier de conflits

Vous pouvez également utiliser le Calendrier de conflits pour afficher visuellement tous les conflits de planification identifiés. Pour replanifier la demande de changement, cliquez sur l'enregistrement de la demande de changement ou déplacez la demande de changement vers d'autres date et heure dans le calendrier.

Configurer les propriétés de l'analyse des conflits

Configurez les propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements pour détecter les conflits de changement. Utilisez les informations pertinentes pour calculer les conflits des demandes de changement, ainsi qu'examiner et modifier le changement pour éliminer les conflits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, toutes les propriétés ne sont pas sélectionnées dans la page Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements. Modifiez ou personnalisez les options de détection de conflit et répondez aux besoins de votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de conflit**.
2. Dans la page Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements, entrez les rôles qui ont accès à la fonction de détection de conflit.
3. Configurez les autres propriétés de personnalisation selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Propriétés de l'analyse des conflits

Propriétés de l'analyse des conflits

La détection de conflit comprend des propriétés qui déterminent le mode d'exécution de l'option de détection de conflit. Identifiez les conflits en fonction des propriétés sélectionnées et des rôles ayant accès à la fonctionnalité.

Traduction automatique

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

Ces propriétés sont disponibles en accédant à **Changement** > **Administration** > **Propriétés de conflit**.

Propriétés de l'analyse des conflits de Change Management

Propriété	Nom de la propriété	Description
Liste séparée par des virgules des rôles ayant accès à la fonction de détection de conflit. Les rôles inclus ici doivent avoir accès à l'enregistrement change_request sous-jacent.	`change.conflict.role`	Les rôles sont saisis exactement tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Par exemple, entrez itil.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, comparer aux fenêtres de proscription	`change.conflict.blackout`	Pour vérifier si la demande de changement se produit pendant la fenêtre de proscription, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement se produit pendant la fenêtre de proscription des CI enfants	`change.conflict.relatedchildblackout`	Pour vérifier si la demande de changement de l'un des éléments de configuration (CI) enfants se produit dans la fenêtre de proscription, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement se produit pendant la fenêtre de proscription des CI parents	`change.conflict.relatedparentblackout`	Pour vérifier si la demande de changement du CI parent se produit pendant la fenêtre de proscription, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits des demandes de changement, vérifier si des changements déjà planifiés existent pour le même CI	`change.conflict.currentci`	Pour vérifier si la demande de changement est déjà planifiée par rapport au CI donné, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement est exécuté pendant la fenêtre de maintenance du CI	`change.conflict.currentwindow`	Pour vérifier si la demande de changement du CI se produit dans la fenêtre de maintenance, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement est exécuté pendant la fenêtre de maintenance des CI enfants	`change.conflict.relatedchildwindow`	Pour vérifier si la demande de changement des CI enfants se produit dans la fenêtre de maintenance, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement est exécuté pendant la fenêtre de maintenance du CI parent	`change.conflict.relatedparentwindow`	Pour vérifier si la demande de changement du CI parent se produit dans la fenêtre de maintenance, sélectionnez **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.

Propriétés de l'analyse des conflits de Change Management (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
Lors de la vérification des conflits de demande de changement, vérifiez si le changement est exécuté dans le cadre du calendrier défini dans le champ de référence du calendrier de maintenance sur le CI	`change.conflict.ci_maint_sched`	Pour vérifier si la demande de changement se produit dans la fenêtre de maintenance planifiée définie pour le CI dans le champ de référence du calendrier de maintenance, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifiez si le changement se produit pendant des fenêtres de maintenance ou de proscription affectant les services d'applications connexes	`change.conflict.relatedservices`	Pour vérifier si la demande de changement se produisant pendant des fenêtres de maintenance ou de proscription affecte d'autres services d'applications connexes, tels que les services créés qui incluent le CI planifié pour le changement ou un autre CI dans ce service, sélectionnez **Oui**. **Remarque :** cette action requiert la conversion de tous les services aux entreprises identifiés en service d'application. Pour plus d'informations, consultez Convertir des services d'entreprise en services d'application. Pour plus d'informations sur les services d'application, voir Services d'application Services d'application.
Lors de la vérification des conflits des demandes de changement, vérifiez si d'autres demandes de changement sont déjà planifiées pour le même utilisateur affecté	`change.conflict.assigned_to`	Permet de vérifier si d'autres demandes de changement sont affectées à la même demande de changement affectée à un utilisateur. Par exemple, si vous attribuez une demande de changement à un utilisateur qui doit déjà implémenter une autre demande de changement aux mêmes date et heure, une erreur de conflit s'affiche ; sélectionnez **Oui**.
Mode de vérification des conflits CI. Le mode de base vérifie uniquement le CI des demandes de changement.	`change.conflict.mode`	Pour vérifier le mode de conflit pour un CI, sélectionnez le mode de conflit CI 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.

Propriétés de l'analyse des conflits de Change Management (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
Le mode avancé vérifie la liste connexe complète des CI affectés (le CI du changement sera automatiquement ajouté à la liste connexe).		• **De base** : si ce mode est sélectionné, seules les demandes de changement du CI sont vérifiées par rapport à la demande de changement du CI et de tous les CI affectés. • **Avancé** : si ce mode est activé, le CI de la demande de changement actuelle et les CI affectés sont vérifiés par rapport à d'autres demandes de changement pour le CI et les CI affectés.
Exécuter automatiquement la détection des conflits après des changements apportés à un élément de configuration, une date de début planifiée, une date de fin planifiée ou un état lorsqu'une demande de changement est mise à jour	`change.conflict.refresh.conflicts`	Pour actualiser et exécuter automatiquement la détection de conflit lorsque l'une des valeurs de champ suivantes est modifiée, sélectionnez **Oui**. • **Élément de configuration** • **Date de début planifiée** • **Date de fin planifiée**
Activer le vérificateur de conflits de changement planifié	`change.conflict.refresh.scheduled`	Pour activer le vérificateur de conflits de changement planifié, sélectionnez **Oui**.
Inclure automatiquement les services aux entreprises ou les services d'application associés à des CI avec des conflits dans la liste connexe CI impactés	`change.conflict.populateimpactedcis`	Pour inclure et répertorier automatiquement tous les services aux entreprises et d'application avec les CI connexes présentant des conflits, sélectionnez **Oui**.
Identifiez le service d'application ou business le plus critique affecté en cas de détection de conflit par rapport à un élément de configuration de prise en charge	`change.conflict.identifymostcritical`	Pour identifier les services aux entreprises ou d'application les plus affectés et qui présentent un CI conflictuel connexe, sélectionnez **Oui**.
Définissez le nombre de jours à prendre en compte après la date de début/fin planifiée d'un enregistrement de changement prévu lors de la recherche	`change.conflict.next_available_schedule_window`	Pour définir le nombre de jours à prendre en compte après la date de début ou de fin planifiée de la demande de changement pour rechercher les prochaine date

Traduction automatique

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

Propriétés de l'analyse des conflits de Change Management (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
des prochaines date et heure disponibles. Cette fenêtre est utilisée pour rechercher tous les changements potentiellement conflictuels ; plus la fenêtre est grande, plus le nombre de changements à prendre en compte par recherche est élevé. La valeur par défaut est de 90 jours ; la valeur doit être un nombre entier positif.		et heure disponibles, entrez le nombre de jours. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **90**
Définissez le nombre de suggestions à calculer pour les champs des prochaines date et heure disponibles dans un changement. Plus la valeur est élevée, plus le calcul des prochaines date et heure disponibles pour implémenter le changement sera long. La valeur par défaut est de 25 suggestions ; la valeur doit être un nombre entier positif.	`change.conflict.next_available.choice.limit`	Entrez le nombre de suggestions à calculer et afficher pour les prochaines date et heure disponibles. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **25**
Niveau de journalisation pour ChangeCheckConflict (par défaut : Notice)	`change.conflict.log`	Sélectionnez l'un des niveaux de journalisation pour le conflit de changement. • **Urgence** • **Alerte** • **Critique** • **« Erreur »** • **Avertissement** • **Avis** • **Info** • **Déboguer** Niveau par défaut : **Avis**
Gérez les demandes de changement contiguës dont les calendriers se chevauchent et qui entraînent des conflits.	`change.conflict.allow_contiguous_changes`	Cette propriété est activée par défaut.
Affiche le message lorsque la planification du conflit est détectée.	`change.conflict.show_conflict_message`	Affiche le message lorsque la planification du conflit est détectée. Choisissez l'une des options indiquées pour configurer l'affichage du message de conflit.

Traduction automatique

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

Propriétés de l'analyse des conflits de Change Management (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		• **Préférence utilisateur** : affiche une option de menu d'interface utilisateur dans laquelle l'utilisateur peut afficher ou masquer le message de conflit. • **Toujours** : affiche toujours le message du conflit. • **Jamais** : le message de conflit n'est pas affiché, sauf si la propriété est paramétrée sur **Préférence utilisateur** ou **Toujours**. Par défaut, l'option **Préférence utilisateur** est sélectionnée.
Consolider les conflits afin qu'un conflit soit uniquement enregistré pour chaque combinaison unique de type de conflit et de calendrier ou de changement conflictuel.	change.conflict.consolidated_conflicts	Affiche uniquement les conflits qui résultent d'une combinaison unique du type de conflit et du calendrier ou du type de conflit et du changement conflictuel. La propriété est activée par défaut.

Créer des calendriers de proscription et de maintenance dans Gestion des changements

Utilisez les fenêtres de proscription et de maintenance pour planifier un changement. Les fenêtres de proscription spécifient les heures durant lesquelles l'activité de changement normal ne doit pas être planifiée. Les fenêtres de maintenance spécifient les heures durant lesquelles les demandes de changement doivent être planifiées. Par exemple, créez un calendrier de proscription pour bloquer le code à la fin de l'année. proscription-maintenance-calendrier

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin ou admin

Assurez-vous que le Gestion des changements - Détecteur de collision Le module d'extension (com.snc.change.collision) est activé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La détection de conflit utilise des calendriers de proscription et de maintenance pour détecter les potentiels conflits de planification pour les éléments de configuration (CI) associés à une demande de changement. Lorsque la détection de conflit est exécutée, automatiquement ou sur demande manuelle, elle détermine si un type de calendrier défini s'applique à la demande de changement. Si un conflit potentiel est identifié, un message d'avertissement apparaît et les conflits sont répertoriés dans la section du formulaire de conflit. Affichez les conflits dans le Calendrier de conflits.

Traduction automatique

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

Remarque :
pour utiliser le service aux entreprises comme source d'un calendrier de proscription ou de maintenance, le service aux entreprises doit être converti en service d'application. Pour obtenir des instructions, consultez Convertir des services d'entreprise en services d'application . Pour plus d'informations sur les services d'application, consultez Services d'application .

Procédure

1. Créez un calendrier de proscription et de maintenance.

Option	Description
Créer un calendrier de proscription	**a.** Accédez à la **Changement** > **Calendriers** > **Calendriers de proscription**. **b.** Cliquez sur **Nouveau**.
Créer un calendrier de maintenance	**a.** Accédez à la **Changement** > **Calendriers** > **Calendriers de maintenance**. **b.** Cliquez sur **Nouveau**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de calendrier de proscription et de maintenance

Champ	Description
Nom	Nom unique du calendrier.
Description	Brève description du calendrier.
Fuseau horaire	Fuseau horaire du calendrier. Sélectionnez **Flottant** pour évaluer les dates de début et de fin planifiées sur le formulaire de demande de changement de l'utilisateur connecté.
Source	Source du calendrier de proscription ou de maintenance. Les options disponibles sont **Service**, **Demande de changement** et **Classe CI**. **Remarque :** lorsque vous sélectionnez **Service** ou **Demande de changement** dans la liste Source, le champ **S'applique à** ne s'affiche pas. Le champ **S'applique à** s'affiche si vous sélectionnez la source **Classe CI**, ce qui permet alors de sélectionner une **Classe CI**.
S'applique à	Classification CI à laquelle le filtre de détection de conflit est appliqué. Vous pouvez sélectionner un groupe de CI dynamique afin que tous les éléments de configuration de ce groupe soient pris en compte pour la proscription et la maintenance lors de l'opération de détection de conflit. Le groupe de CI dynamique est considéré comme le CI parent de tous les CI qui se trouvent dans ce groupe. Si des conflits de planification sont liés à l'un des CI du groupe dynamique, le conflit s'affiche dans la table de conflits du groupe de CI dynamique.
Condition	Conditions de spécification des CI auxquels le calendrier s'applique.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Ce champ n'apparaît pas lorsque le champ **S'applique à** est défini sur **Aucun**. **Remarque :** les champs connexes utilisés dans les conditions ne sont pas évalués pour les calendriers de proscription ou de maintenance.

3. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.
   Un calendrier de proscription ou de maintenance est créé et les listes connexes Entrées de calendrier, Calendriers enfants et Référencé par apparaissent dans le changement.

   Remarque :

   La table Calendrier de proscription [cmn_schedule_blackout] étend la table Calendrier de condition [cmn_schedule_condition] qui, à son tour, étend la table Calendrier [cmn_schedule]. La table Calendrier de proscription hérite des propriétés de domaine de la table Calendrier, qui contient les colonnes Domaine et Chemin de domaine.

   Comme le tableau Calendrier de proscription utilise les mêmes tables Calendrier enfant et Entrée de calendrier que la table Calendrier, la prise en charge de domaine est identique. L'attribut `domain_master` est utilisé pour dériver le domaine d'un enregistrement parent. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Prise en charge du domaine pour les calendriers .

4. Créez une ou plusieurs entrées de calendrier comme suit :

   a. Dans la liste connexe Entrées de calendrier du nouveau calendrier de maintenance, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Entrez un nom unique et définissez l'heure à laquelle vous souhaitez planifier la maintenance.
   Pour plus d'informations sur le champ Entrées de calendrier, voir Champs d'entrée de calendrier .

Résultats
Un calendrier de proscription ou de maintenance est créé.

Que faire ensuite
Associez l'élément de configuration au calendrier de maintenance utilisé dans la demande de changement.

Information associée

Définir un calendrier

Champs d'entrée de calendrier

Calendriers parents et enfants

Affecter un calendrier de maintenance à des éléments de configuration

Pour examiner et déterminer les conflits dans un calendrier des changements, affectez les calendriers de maintenance à des éléments de configuration (CI). Après avoir affecté un calendrier de maintenance au CI, ajoutez le CI à la demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : ITIL

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'élément de configuration auquel un calendrier de maintenance est affecté est utilisé dans la demande de changement, la détection de conflit détermine le changement de calendrier hors de la fenêtre de maintenance et affiche un message d'erreur de conflit.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Serveurs d'applications**.
2. Dans la liste des serveurs, sélectionnez le serveur auquel vous souhaitez ajouter le calendrier de maintenance.

> **Remarque :**
> si le champ **Calendrier de maintenance** n'apparaît pas dans l'enregistrement, cliquez sur l'icône Personnaliser la liste ( ) et modifiez les paramètres Personnaliser la liste pour ajouter ce champ.

3. Double-cliquez sur le champ **Calendrier de maintenance** et utilisez l'icône Rechercher pour sélectionner un calendrier et l'affecter au serveur.

Résultats

Le calendrier de maintenance sélectionné est affecté au serveur.

Configurer une demande de changement pour la surveillance des conflits de calendrier de maintenance externes

Lorsqu'une demande de changement est configurée pour afficher les conflits hors calendrier de maintenance, la détection de conflit indique si les dates de début et de fin planifiées se produisent hors de la fenêtre de maintenance ou non. En examinant les conflits détectés, vous pouvez modifier le calendrier de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_ui ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La case à cocher Hors du calendrier de maintenance fournit des informations ; l'instance définit cette valeur et ignore les modifications que vous y apportez. La case à cocher est sélectionnée par défaut si l'une des actions suivantes se produit.

- Les dates de début et de fin planifiées dans la demande de changement à laquelle un CI est associé sont comparées au calendrier de maintenance et considérées comme étant hors du calendrier.
- Les CI affectés associés à la demande de changement sont vérifiés par rapport aux calendriers de maintenance qui leur sont affectés, le cas échéant.

> **Remarque :**
> seule la fenêtre de maintenance du CI principal ou des CI affectés est vérifiée ; les éléments en amont et en aval ne sont pas vérifiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert** et sélectionnez une demande de changement existante.
2. Si le champ **Hors du calendrier de maintenance** n'apparaît pas, ajoutez-le au formulaire.
   a. Cliquez sur l'icône du menu contextuel, puis cliquez sur **Actions supplémentaires** > **Configurer** > **Mise en page**.
   b. Déplacez le champ **Hors du calendrier de maintenance** vers la liste sélectionnée.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

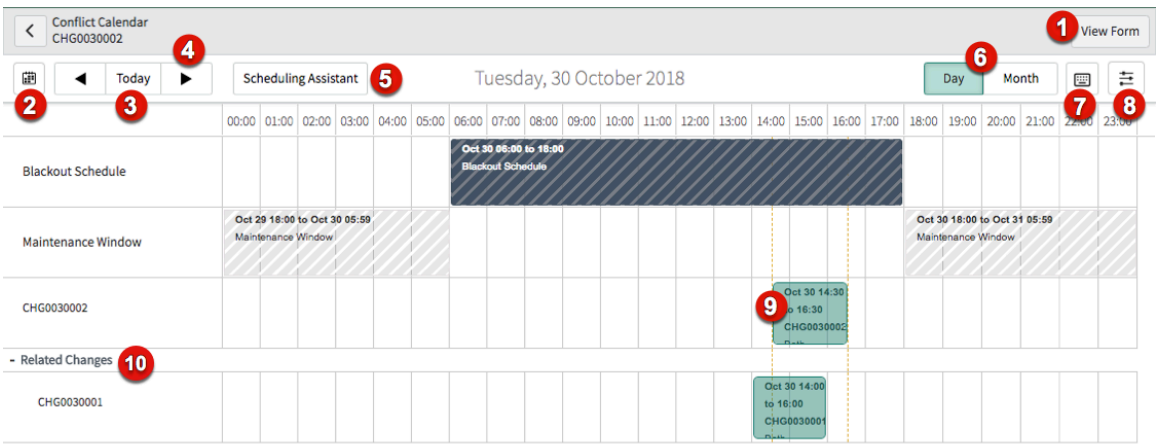
Résultats

Lorsque vous enregistrez une demande de changement qui n'appartient pas au calendrier de maintenance, un avertissement s'affiche pour chaque élément (principal ou affecté). Cet avertissement indique également les dates planifiées non comprises dans la fenêtre de maintenance.

Calendrier de conflits

Le calendrier de conflits représente sous forme graphique les potentiels conflits de planification pour une demande de changement. Les conflits sont identifiés comme des demandes de changement actives, des calendriers de proscription et des changements prévus hors des calendriers de maintenance. Utilisez l'**Assistant de planification** pour résoudre tous les conflits de calendrier.

Calendrier de conflits



SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Afficher le formulaire	Vous renvoie au formulaire de demande de changement.
2	Calendrier	Vous permet de choisir une date. Lorsque vous sélectionnez une date, vous pouvez consulter les détails du calendrier pour ce jour.
3	Jour ou mois actuel	Permet d'afficher le calendrier du jour ou du mois actuel lorsque vous cliquez sur **Aujourd'hui**.
4	Navigation entre les dates	Vous permet d'accéder au jour précédent, au jour ou au mois suivant, selon le type de vue lorsque vous cliquez sur les flèches de direction.
5	Assistant de planification	Permet de choisir parmi la liste des créneaux horaires disponibles pour résoudre des conflits. Pour plus d'informations sur la résolution des conflits, consultez Gérer vos calendriers de changement et résoudre les conflits Gérer vos calendriers de changement et résoudre les conflits
6	Vue du jour ou du mois	Vous permet de passer la vue du calendrier en vue de jour ou de mois.
7	Raccourcis clavier	Fournit des raccourcis clavier pour une navigation rapide.
8	Options	Permet de contrôler la vue du calendrier, de personnaliser des paramètres ou de définir des filtres de configuration à l'aide des onglets **Paramètres** et **Configuration**. Dans les filtres de configuration, vous pouvez sélectionner et afficher les options **Affecté à**, **Groupe d'affectation**, **Élément de configuration** ou **Afficher tout** dans la section Changements associés. Cette

Traduction automatique

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

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
		section a la même valeur que l'option sélectionnée pour le changement actuel.
9	Bloc de demande de changement	Permet de consulter les détails de la demande de changement.
10	Changements associés	Permet de détecter d'autres changements planifiés qui pourraient entrer en conflit avec le changement basé sur un calendrier ou une affectation. Par exemple, si la même personne est affectée à deux changements (ou plus) aux mêmes date et heure, vous pouvez afficher visuellement le conflit et mettre à jour l'un des changements planifiés, le cas échéant.

Gérer vos calendriers de changement et résoudre les conflits

Évitez les conflits de calendrier en utilisant le calendrier de conflits pour gérer les détails de votre calendrier des changements, personnaliser les vues et résoudre les conflits.

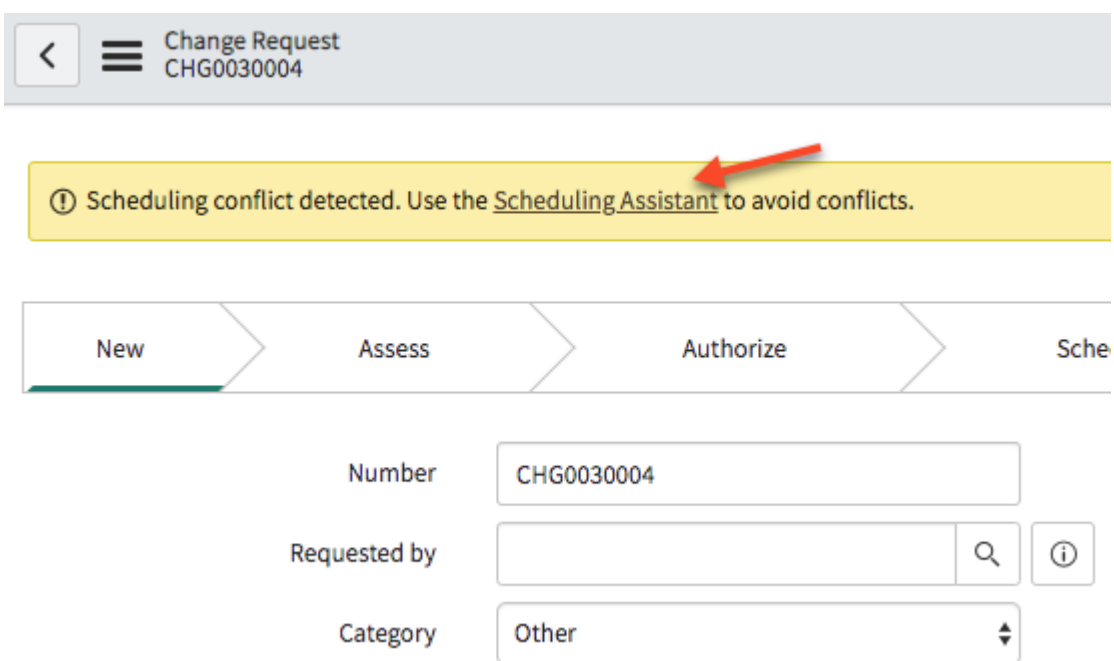
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
les utilisateurs disposant du rôle administrateur doivent activer le module d'extension Change Request Calendar (com.snc.change_request_calendar) pour afficher le bouton **Calendrier de conflits**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

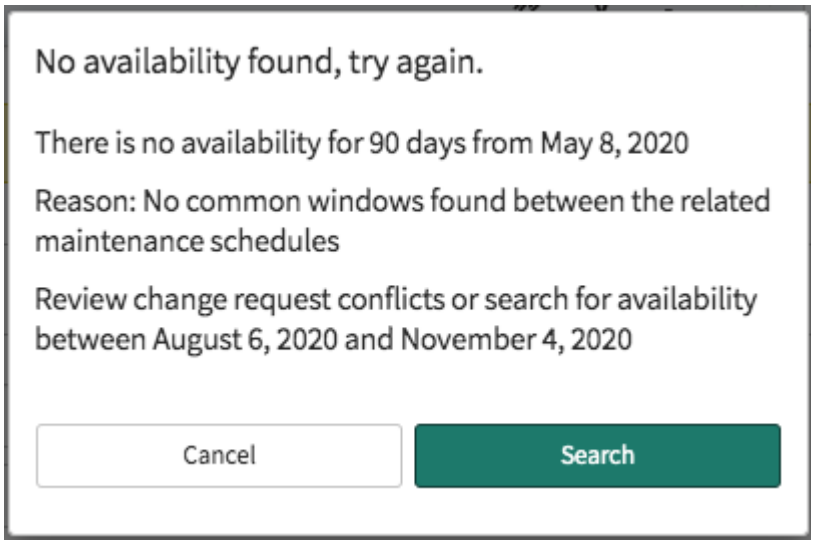
En cas de conflit, vous pouvez utiliser le lien **Assistant de planification** dans le formulaire de changement pour trouver le prochain emplacement disponible.



Lorsqu'il n'y a pas d'emplacements disponibles dans les 90 prochains jours, un message d'action est affiché avec la raison pour laquelle l'Assistant n'a pas été en mesure de trouver un emplacement.

Traduction automatique

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



Vous pouvez également résoudre les conflits en déplaçant la demande de changement dans une fenêtre de maintenance dans le calendrier des conflits. Le bouton **Calendrier de conflits** s'affiche dans l'en-tête du formulaire de changement une fois que la **Date de début planifiée**, la **Date de fin planifiée**et les champs **Éléments de configuration** sont ajoutés et que l'enregistrement est sauvegardé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Ouvrez la demande de changement requise.
3. Cliquez sur **Calendrier de conflits**.
4. Cliquez sur **Assistant de planification**.
   La boîte de dialogue de l'assistant de planification affiche les prochaines dates et heures disponibles pour résoudre le conflit. Le nombre de jours pris en compte après les dates de début et de fin planifiées et le nombre de suggestions calculées pour la prochaine heure disponible sont configurés sous **Propriétés de conflit**. Pour plus d'informations, consultez Configurer le formulaire Propriétés de l'analyse des conflits .
5. Sélectionnez l'heure à partir des créneaux horaires disponibles.
6. Cliquez sur **Sélectionner une heure disponible**.
   Les dates de début et de fin planifiées sont mises à jour avec les nouvelles dates et heures, et le conflit est résolu.
7. Pour sélectionner un autre jour dans le calendrier, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et sélectionnez la date.

Résultats

Les conflits sont examinés et résolus.

Activer la détection automatique de conflit de changement

Automatisez la détection de conflit pour s'exécuter à intervalles spécifiques ou lorsqu'une demande de changement est mise à jour pour examiner immédiatement les conflits lors de la mise à jour des dates de calendrier.

Avant de commencer

Avant d'exécuter la détection de conflit, envisagez les scénarios suivants propres à votre organisation.

La taille de la liste CMDB et les complexités relationnelles

Traduction automatique

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

Si vous avez une grande organisation avec une CMDB volumineuse, la détection de conflit peut prendre plus de temps.

Les changements inactifs ne sont pas évalués

La détection de conflit n'évalue pas les changements inactifs lors de la détermination des changements en conflit.

La vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut

Lorsque vous mettez à niveau l'application, la vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut et les CI affectées ne sont pas pris en compte lors de la détection de conflit. Pour évaluer tous les CI, définissez le mode sur **Avancé**.

Rôle requis : change_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de conflit**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Exécuter automatiquement la détection de conflit après des changements apportés à un élément de configuration, une date de début planifiée, une date de fin planifiée ou un état lorsqu'une demande de changement est mise à jour	Lorsque cette option est sélectionnée, la détection de conflit est automatiquement exécutée lors de l'enregistrement d'une modification apportée à un ou plusieurs des champs suivants dans l'enregistrement de demande de changement. ○ **Élément de configuration** ○ **Date de début planifiée** ○ **Date de fin planifiée** ○ **État**
Activer le vérificateur de conflits de changement planifié	Lorsque cette option est sélectionnée, ces tâches planifiées de détection de conflit sont exécutées aux intervalles suivants : La tâche *`Change Conflict Detection < 1 Week Away`* est planifiée tous les jours. La tâche *`Change Conflict Detection < 1 Month Away`* est planifiée tous les deux jours. La tâche *`Change Conflict Detection >=1 Month Away`* est planifiée tous les sept jours.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher les conflits dans l'onglet **Conflits** de l'enregistrement de demande de changement.

Détecter manuellement les conflits et passer en revue les détails de conflit

Exécutez la détection de conflit manuellement pour une demande de changement et annulez-la avant la fin. Passez en revue les conflits détectés automatiquement ou manuellement et résolvez-les en modifiant les calendriers.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Avant d'exécuter la détection de conflit pour une demande de changement, les champs suivants doivent être renseignés dans l'enregistrement d'un changement :

- **Élément de configuration**, excepté en mode avancé. En mode avancé, le champ **CI affectés** est requis.
- **Date de début planifiée** de la demande de changement.
- **Date de fin planifiée** de la demande de changement.

Pour plus d'informations sur l'exécution automatique de la détection de conflit, consultez la section Activer la détection automatique de conflit de changement.

Avant d'exécuter la détection de conflit, envisagez les scénarios suivants propres à votre organisation.

La taille de la liste CMDB et les complexités relationnelles

Si vous avez une grande organisation avec une CMDB volumineuse, la détection de conflit peut prendre plus de temps.

Les changements inactifs ne sont pas évalués

La détection de conflit n'évalue pas les changements inactifs lors de la détermination des changements en conflit.

La vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut

Lorsque vous mettez à niveau l'application, la vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut et les CI affectées ne sont pas pris en compte lors de la détection de conflit. Pour évaluer tous les CI, définissez le mode sur **Avancé**.

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Dans la liste des demandes de changement, ouvrez celle qui vous intéresse.
3. Cliquez sur l'onglet **Conflits** ou faites défiler le formulaire vers le bas pour rechercher l'onglet **Conflits**.
4. Cliquez sur **Vérifier les conflits**.
   L'état de progression Vérification des conflits s'affiche dans une fenêtre contextuelle. Pour annuler sans détecter les conflits, cliquez sur **Fermer**.
5. Lorsque la détection de conflit est terminée, cliquez sur **Fermer** dans la fenêtre contextuelle.
   Les conflits apparaissent dans la liste Conflits détectés de l'onglet **Conflits**. Les champs **État des conflits** et **Dernière exécution de la détection de conflit** dans l'enregistrement de demande de changement sont également mis à jour.
6. Dans la liste Conflits détectés, examinez les conflits qui apparaissent.

Colonnes de la liste Conflits détectés

Champ	Description
Changement conflictuel	Changement en conflit avec le changement planifié, le cas échéant.
CI affecté	CI affecté qui est associé au changement.
Dernière vérification	Dernière opération de vérification des conflits. Le champ **Dernière vérification** est automatiquement mis à jour.

Traduction automatique

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

Champ	Description
CI connexe	CI parent ou enfant du CI actuel, si celui-ci a causé un conflit.
Calendrier	Nom de la fenêtre de maintenance ou de proscription à l'origine du conflit, le cas échéant.
Type	Problème qui a causé le conflit. ○ **CI déjà planifié** ○ **CI parent déjà planifié** ○ **CI enfant déjà planifié** ○ **Hors de la fenêtre de maintenance** ○ **Parent hors de la fenêtre de maintenance** ○ **Enfant hors de la fenêtre de maintenance** ○ **Proscription**

Résultats
Vous pouvez examiner les conflits et les CI affectés dans la liste Conflits détectés et replanifier le changement pour résoudre les conflits.

Annuler la détection de conflit manuellement

Pour apporter des modifications aux calendriers, annulez toutes les tâches de détection de conflit actives pour une demande de changement. Après avoir modifié les calendriers, vous pouvez réexécuter la vérification des conflits pour identifier les conflits potentiels.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Ouvrez la demande de changement pour laquelle vous souhaitez annuler la vérification des conflits.
3. Cliquez sur l'onglet **Conflits**.
4. Cliquez sur **Vérifier les conflits**.
   L'état de progression Vérification des conflits s'affiche dans une fenêtre contextuelle.
5. Pour annuler la détection des conflits, cliquez sur **Annuler**.
   La tâche de détection de conflit active est annulée et tous les conflits affichés dans la section Conflits sont effacés. Le champ **État des conflits** affiche l'état **Non exécuté**.

> **Remarque :**
> si vous configurez la détection de conflit pour qu'elle s'exécute automatiquement ou selon une planification, les exécutions ultérieures de la détection de conflit pour le même enregistrement de demande de changement ne sont pas annulées.

Score de réussite de changement

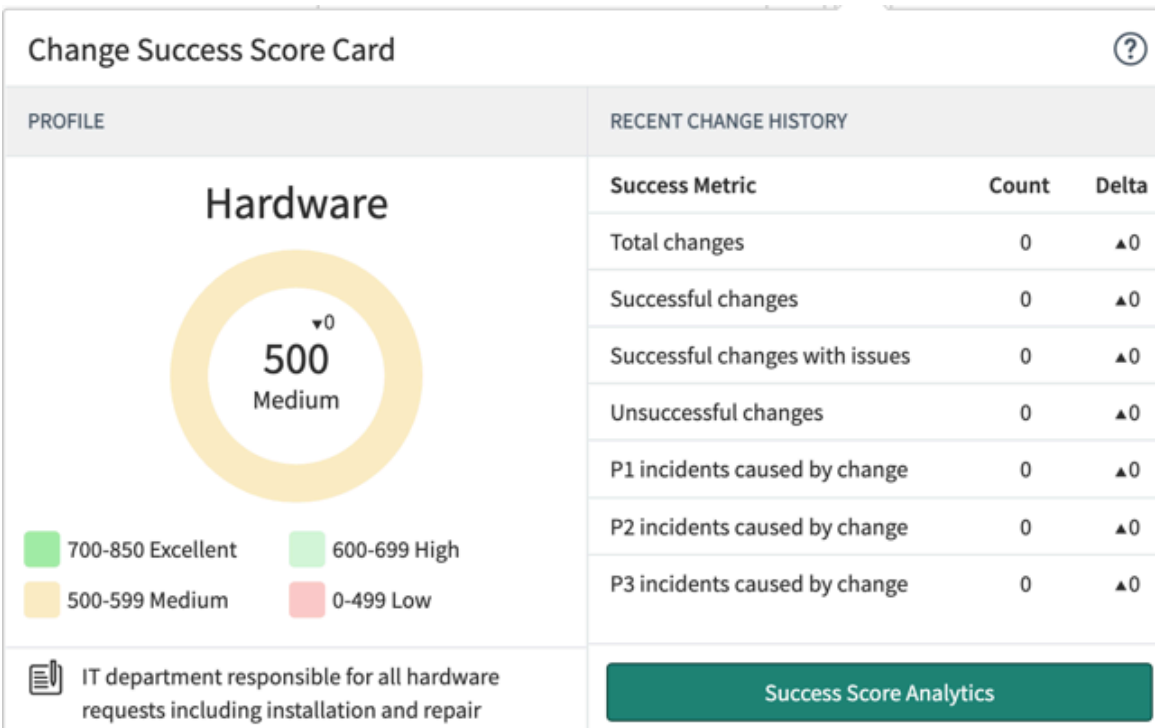
Utilisez les données historiques de l'équipe pour obtenir un aperçu des performances de l'équipe. La valeur de score vous permet de déterminer la probabilité pour l'équipe de terminer votre demande de changement sans problèmes.

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.

Remarque :
la fonctionnalité Score de réussite de changement est installée après l'activation du module d'extension Change Management - Score de réussite de changement, disponible avec l'abonnement ITSM Professional uniquement. Contactez votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

Le score de réussite de changement peut vous aider à évaluer le succès d'une équipe dans la gestion des demandes de changement antérieures.



Lorsque le module d'extension Change Management - Score de réussite de changement est activé, une tâche d'analyse des performances (PA) *`Change success score metrics (Daily)`* est ajoutée. La tâche PA est une tâche quotidienne qui collecte le premier ensemble de scores de réussite de changement jusqu'à la prochaine exécution de la tâche, à 02 h 00 (UTC). Une fois la première exécution de la tâche, une carte **Score de réussite de changement** icône apparaît près du champ **Groupe d'affectation** dans le formulaire de demande de changement. En cliquant sur cette icône, vous pouvez afficher les détails de la carte de score du groupe d'affectation.

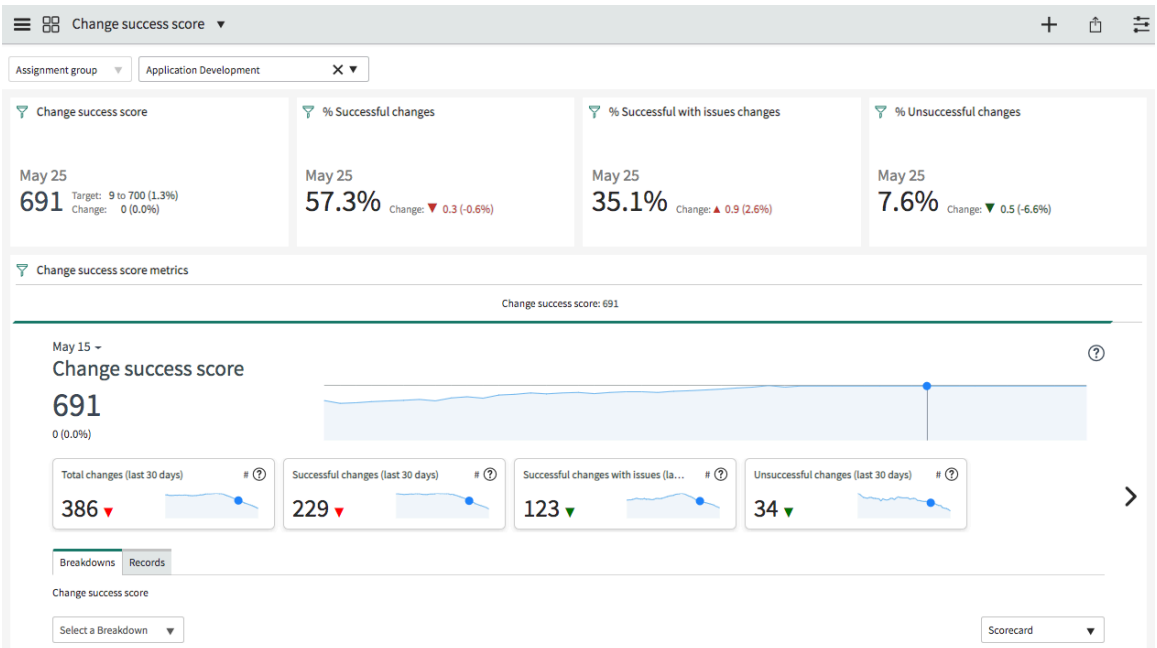
Tableau de bord de score de réussite de changement

Utilisez les données de ce tableau de bord pour afficher les tendances de l'efficacité de résolution d'une équipe au fil du temps en fonction des mêmes paramètres utilisés pour calculer le score global. Pour afficher les tendances de tous les groupes d'affectation, désactivez l'élément sélectionné.

Accédez à la **Changement** > **Analyse des changements** pour accéder aux tableaux de bord Change Success **Score**, Change **Type Success** et **Change Model Success** dashboard.

Traduction automatique

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

Tableau de bord Réussite du type de changement

Ce tableau de bord affiche les tendances relatives à l'efficacité de résolution des types de changements. Pour afficher les tendances de tous les types de changements, effacez le type sélectionné.

Tableau de bord Réussite des modèles de changement

Ce tableau de bord affiche les tendances relatives à l'efficacité de résolution des modèles de changement au fil du temps en fonction des mêmes paramètres utilisés pour calculer le score global. Pour afficher les tendances de tous les modèles de changement, effacez le modèle sélectionné.

Indicateurs de score de réussite

Le score de réussite de changement contient des indicateurs Analyse des performances pour la collecte de données. Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service aux entreprises, d'une activité ou d'un comportement organisationnel. Ces mesures de performances génèrent une série de scores d'indicateurs dans le temps.

Voici les indicateurs de score de réussite de changement qui sont utilisés pour collecter quotidiennement les données relatives aux changements effectués le jour précédent.

Changements totaux

Nombre total de demandes de changement adressées pendant la période.

Changements réussis

Nombre de demandes de changement résolues avec succès.

Échec des changements

Nombre de demandes de changement qui n'ont pas été résolues.

Changements réussis avec problèmes

Nombre de demandes de changement qui ont été résolues, mais ayant d'autres défauts qui n'ont pas été résolus.

Traduction automatique

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

Incidents P1 dus à un changement

Nombre total d'incidents P1 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Incidents P2 dus à un changement

Nombre total d'incidents P2 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Incidents P3 dus à un changement

Nombre total d'incidents P3 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Pour plus d'informations sur les indicateurs PA, consultez les indicateurs Performance Analytics

Calcul du score de réussite

Pour calculer le score de réussite, des indicateurs de formule sont fournis. Ces indicateurs appliquent l'opération de multiplication aux données collectées par les indicateurs automatisés pour arriver au score final.

Vous pouvez afficher les indicateurs de formule de score de réussite de changement dans Analyse des performances, sous le groupe indicateur *`Change success score - multipliers`*.

Passez en revue la table suivante pour comprendre les multiplicateurs par défaut utilisés dans le calcul du score de réussite.

Multiplicateurs par défaut

Indicateur automatisé	Multiplicateur appliqué par indicateur de formule
Changements réussis	3
Changements réussis avec problèmes	-2
Échec des changements	-5
Incident P1 dû à un changement	-10
Incident P2 dû à un changement	-5
Incident P3 dû à un changement	-2

Modifier le calcul du score

Modifiez les valeurs du multiplicateur dans les indicateurs de formule pour calculer le score de réussite final.

Avant de commencer

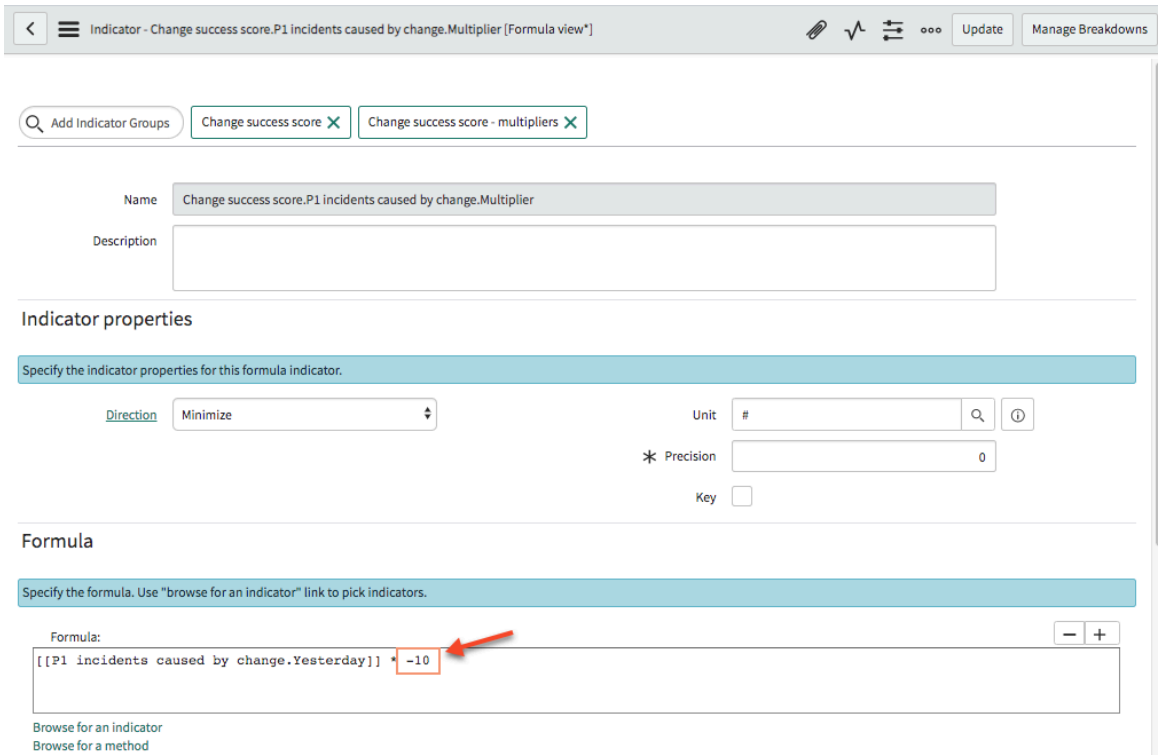
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Groupes d'indicateurs** > **Changer le scores de réussite : Multiplicateurs**.
2. Ouvrez l'indicateur que vous souhaitez modifier.
3. Dans la formule, modifiez la valeur du multiplicateur.

Traduction automatique

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



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Évaluation du score de réussite

En fonction de l'évaluation du score de réussite de changement, une couleur et un texte sont associés et affichés dans le cadre de la carte de score de réussite de changement. Par défaut, quatre évaluations de score de réussite sont disponibles avec une plage de scores spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les évaluations par défaut suivantes sont disponibles.

- Faible
- Moyen
- Élevé
- Excellent

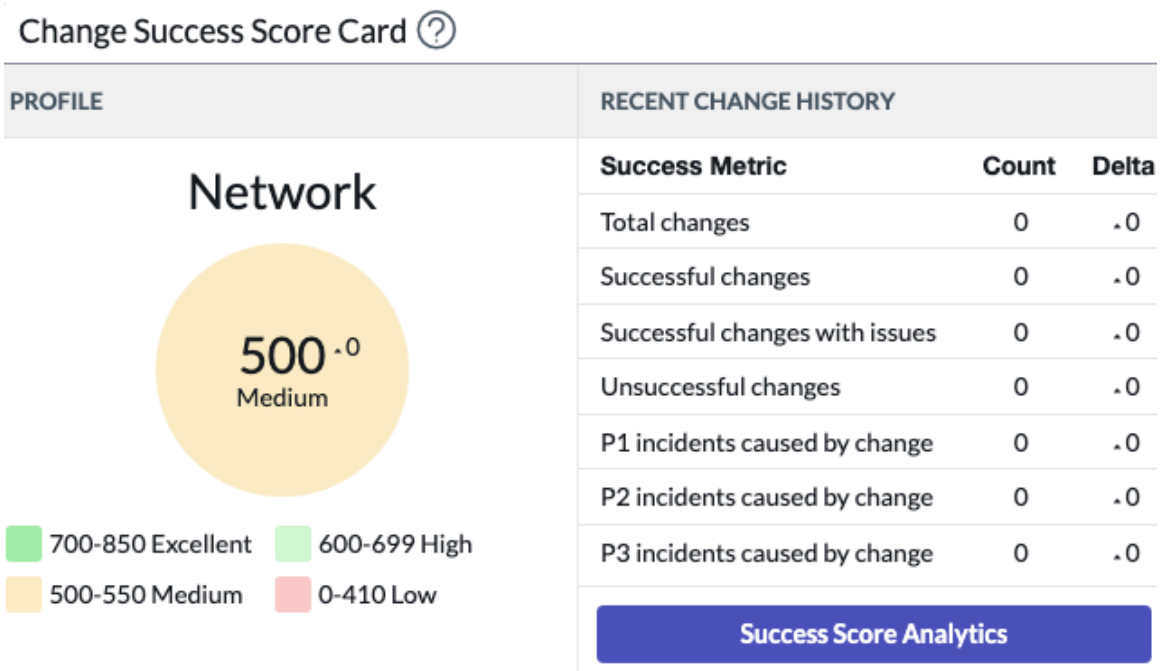
Chaque évaluation est associée à une plage et une couleur par défaut.

La table des évaluations du score de réussite de changement est utilisée pour inclure les enregistrements du texte et une couleur associée à la plage de scores de réussite.

Vous pouvez choisir de modifier la plage de scores, de colorer, d'introduire ou de modifier de nouvelles valeurs d'évaluation. Les valeurs définies ici peuvent être affichées dans **Modifier la carte des scores de réussite** sur le formulaire de demande de 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.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Changer les évaluations du score de réussite**.
2. Effectuez l'action donnée en fonction de vos besoins.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Risques de changement de nouvelle génération

La technique d'évaluation des risques de changement de nouvelle génération vous aide à mettre en œuvre une approche pilotée par les données pour calculer le risque et réussir l'implémentation d'un changement.

Cette méthodologie utilise les paramètres Impact et Probabilité de réussite pour améliorer la précision et fournir une automatisation des changements supplémentaire pour les processus de changement existants.

Probabilité de réussite

La probabilité de réussite vous permet de calculer la probabilité de réussite d'une demande de changement.

La probabilité de réussite d'une demande de changement est calculée en fonction des méthodes suivantes : Réussite du modèle de changement, Score de réussite de changement et Calculé.

Réussite du modèle de changement

La méthode Réussite du modèle de changement définit la probabilité de réussite d'une demande de changement en fonction du modèle de demande de changement.

La valeur Réussite du modèle de changement est comprise entre 0 et 100, et est exprimée en pourcentage.

Traduction automatique

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

La méthode Score de réussite de changement définit la probabilité de réussite d'une demande de changement en fonction du groupe d'affectation auquel la demande de changement est affectée.

Vous pouvez définir les valeurs minimale et maximale du score de réussite de changement en créant les propriétés système *com.snc.change_management.success_score.minimum_score* et *com.snc.change_management.success_score.maximum_score*.

Calculé

La méthode Calculé définit la probabilité de réussite d'une demande de changement en fonction du résultat des méthodes Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement.

Les valeurs Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement sont stockées dans la table Modèle de réussite de probabilité de changement [sn_chg_probability_model_success].

Les valeurs calculées sont stockées dans la table Probabilité calculée de changement [sn_chg_probability_calculated_lookup].

Predictive Intelligence pour Gestion des changements

L'aptitude d'intelligence prédictive pour Gestion des changements utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour suggérer des modèles standard, identifier des incidents similaires et améliorer l'évaluation des risques associés au changement.

Predictive Intelligence pour Gestion des changements fournit les avantages suivants :

- Calcul du risque de changement amélioré à l'aide d'algorithmes d'apprentissage machine pour évaluer le risque associé au changement.
- Utilise la fonctionnalité de mise en grappe de Predictive Intelligence pour identifier et suggérer des modèles de changement standard pour créer un changement.

Définitions de solutions pour Predictive Intelligence pour Gestion des changements

Les définitions de solutions pour l'aptitude Predictive Intelligence pour Gestion des changements sont disponibles après l'activation des modules d'extension suivants :

- Module d'extension Change Management - Risk Intelligence (com.snc.change_management.ml.risk)
- Module d'extension Change Management - Standard Change Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp)

Remarque :
La fonctionnalité de Predictive Intelligence pour les modules d'extension Gestion des changements peut être demandée via le système Now Support Customer Service.

Pour en savoir plus, consultez Modules d’extension de Change 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.

Définitions de solutions pour Change Management

Définition de la solution	Type de solution	Description
Risque associé au changement proposé	Similarité et catégorisation	Fournit un aperçu du risque potentiel de l'activité de changement et facilite les décisions d'approbation intelligentes. Le message d'information regroupe toutes les informations associées au risque pour comparer facilement la valeur de retour. Cette prédiction permet de réduire les difficultés associées à l'approbation et de gagner du temps. Par exemple, lorsque le risque est faible, vous pouvez utiliser des politiques d'approbation des changements pour approuver automatiquement cette activité à faible risque.
Candidats de changement standard	Mise en grappe	Analyse et suggère des opportunités pour les modèles de proposition de changement standard qui peuvent être utilisés pour créer automatiquement un changement. Cette solution utilise le type de solution de similarité et de mise en grappe pour identifier les champs communs dans les enregistrements et en faire un modèle.

Configurations des solutions intelligentes

Les administrateurs peuvent configurer les propriétés des solutions intelligentes de Gestion des changements pour utiliser les fonctionnalités d'intelligence prédictive (PI).

En configurant ces propriétés, vous activez l'application Gestion des changements pour :

- Prédire le risque associé au changement proposé.
- Utilisez la similarité et la mise en grappe pour identifier et suggérer des modèles de changement standard potentiels.

Accédez à la **Changement** > **Configuration de solutions intelligentes** pour afficher et modifier les propriétés.

Traduction automatique

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

Propriétés des renseignements sur les risques

Propriétés des renseignements sur les risques

Propriété	Description

Type de solution [chg_ml_prop_risk.model_type]	Type de solutions PI utilisées pour la prédiction du risque.
	• Similarité : utilise une solution d'apprentissage machine pour collecter et comparer vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires. Ce type de solution utilise la méthode de calcul des risques suivante :
	  ○ Utiliser le nombre d'enregistrements : le risque du groupe qui a le nombre le plus élevé est utilisé.
	  ○ Utiliser la confiance des enregistrements : le risque du groupe dont le nombre total de confiance est le plus élevé est utilisé.
	Si le risque a le même nombre ou la même confiance, alors le risque plus élevé est pris en compte.
	• Classification : utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour définir des valeurs de champ lors de la création de l'enregistrement, telles que la définition de la catégorie de risque en fonction des données précédentes.

Utilisation de la valeur prévue [chg_ml_prop_risk.usage]	Détermine la façon dont la valeur prédictive doit être utilisée. • Afficher la valeur de risque • Définir la valeur de risque
Solution activée [chg_ml_prop_risk.solution_enabled]	Identifie si la solution est activée ou non.
Seuil [chg_ml_prop_risk.classification_confidence_threshold]	Valeur de confiance minimale pour les résultats retournés.

Propriétés de la proposition de changement standard

Propriétés de la proposition de changement standard

Propriété	Description
Niveau de qualité minimum [chg_ml_prop_sctp.quality]	Qualité de grappe minimale à utiliser pour le candidat de changement standard.

Traduction automatique

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

Former la solution de Risk Intelligence

Créez des définitions de solutions de catégorisation des risques ou de similarité pour utiliser l'intelligence prédictive aidant à accéder au risque de changement.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Change Management - Risk Assessment (com.snc.change_management.ml.risk) est activé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Configuration de solutions intelligentes** > **Renseignements sur les risques**.
2. Sélectionnez le **Type de solution**.
   - Si le **Type de solution** est défini sur Similarité, vous pouvez voir la solution **Définition de similarité du risque de changement** par défaut.
   - Si le **Type de solution** est défini sur Classification, vous pouvez voir la solution **Risque de changement**.
3. Personnalisez la solution par défaut.
   Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de similarité et Créer et former une solution de classification .Create and train a similarity solution
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Former la solution de mise en grappe pour la proposition de changement standard

Formez la définition de la solution de proposition de changement standard pour utiliser les fonctionnalités de mise en grappe pour identifier et suggérer des modèles de changement standard afin de créer un changement.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Change Management - Standard Change Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) est activé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Configuration de solutions intelligentes** > **Proposition de changement standard**.
2. Personnalisez la définition de la solution par défaut pour former la solution.
   Par défaut, les **Candidats de modèle de changement standard** constituent la définition de la solution fournie. Pour plus d'informations sur la création et la formation des solutions, consultez Créer et former une solution de clustering .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser Gestion des changements

Traitez une demande de changement en toute transparence et créez les politiques d'approbation selon les besoins de votre organisation.

Traduction automatique

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

Créer une demande de changement

Créez une demande de changement pour implémenter un processus contrôlé de modification d'éléments de configuration (CI) approuvés et pris en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une demande de changement enregistre les informations détaillées sur le changement, telles que la raison du changement, la priorité, le risque, le type et la catégorie du changement.

Si vous utilisez la détection de conflit, les dates de début et de fin planifiées et l'élément de configuration (CI) sont nécessaires.

Procédure

1. Créez la demande de changement avec l'une des options suivantes.

Option	Description
À partir du module Changement	Vous pouvez créer les trois types de changement à partir du module **Change ment**. **a.** Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Créer**. **b.** Sélectionnez les changements **Normal**, **Urgence** ou **Standard**. Si vous êtes un client qui effectue une mise à niveau et que vous êtes prêt à utiliser des modèles de changement, vous devez activer les propriétés du modèle de changement. Pour en savoir plus sur les modèles de changement et leurs propriétés, consultez Modèles de changement. Si vous activez les propriétés du modèle de changement, les onglets suivants sont disponibles lorsque vous accédez à **Tous** > **Chan gement** > **Créer**. ○ **Modèles** : affiche tous les modèles disponibles à la sélection. ○ **Préapprouvé** : liste des modèles préapprouvés à sélectionner. ○ **Épinglé** : modèles que vous avez épinglés depuis les onglets **Mo dèles** et **Préapprouvé**. ○ **Tous** : ensemble des modèles disponibles à la sélection.
À partir d'un incident ou d'un problème	En tant qu'utilisateur doté du rôle sn_change_write, vous pouvez créer un changement standard, normal ou urgent à partir d'un incident ou d'un problème. **a.** Ouvrez l'incident ou le problème. **b.** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Créer un changement normal**, **Créer un changement standard** ou **Créer un changement urgent**.
À partir d'un enregistrement de changement existant	Si l'administrateur a activé l'option de copie de demande de changement, vous pouvez créer un changement en copiant un enregistrement de changement existant.

Traduction automatique

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

Option	Description
	a. Ouvrez l'enregistrement de changement que vous souhaitez co–pier. **b.** Cliquez sur **Copier le changement**. **Remarque :** si le workflow de tâche de création définit le champ **creation_from** de la table [change_task] sur **workflow**, les tâches créées manuellement à partir de l'enregistrement de changement existant sont copiées.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de changement

Champ	Définition
Numéro	Numéro de la demande de changement.
Demandés par	Utilisateur qui a demandé le changement. Ce champ est disponible dans la vue de liste **Demandes de changement**, vous pouvez donc voir qui a demandé un changement particulier.
Catégorie	Catégorie du changement ; par exemple, **Matériel**, **Réseau**, **Logiciel**.
Service	Service d'entreprise que vous souhaitez mettre à la disposition de la demande de changement. **Remarque :** Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône Tâches actives ( ) s'affiche. Cliquez sur cette icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui concernent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône Dépendance ( ).
Offres de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Vous pouvez choisir de recevoir différents niveaux de performances et de fonctionnalités pour un service donné via les offres de service. Vous devez sélectionner un service pour filtrer les offres de service disponibles.
Élément de configuration	Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un CI au changement. Vous pouvez ajouter un CI pour un changement d'état **Nouveau** uniquement. CI auquel le changement s'applique. Les demandes de changement peuvent être associées à n'importe quel type de CI, y compris les offres de service, et fournissent un accès détaillé aux exigences de SLA et de disponibilité. Lorsque vous sélectionnez un groupe de CI dynamique, tous les éléments de configuration associés au groupe dynamique

Traduction automatique

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

Champ	Définition
	sélectionné sont renseignés dans la liste connexe CI affectés. Dans la liste connexe CI affectés, vous pouvez également ajouter et supprimer manuellement des groupes de CI dynamiques. Lorsque vous ajoutez un groupe de CI dynamique, tous les CI associés sont ajoutés et, lorsque vous supprimez un groupe de CI dynamique, les CI associés sont supprimés. Après avoir sélectionné un CI, vous pouvez cliquer sur l'icône Tableau de bord d'intégrité ( ) pour afficher les détails de l'intégrité du CI. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre Classe principale est applicable aux nouveaux clients à compter de la version Paris. Voir Actualiser les propriétés des services impactés
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.
Risque	Niveau de risque du changement. Le risque d'un changement peut être défini manuellement sur **Élevé**, **Modéré** ou **Faible**. Vous pouvez également utiliser le calcul de risque et l'évaluation des risques pour générer la valeur de risque du changement.
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Type	Type de la demande de changement. Ce champ est en lecture seule.
État	État de la demande de changement. L'état par défaut est Nouveau.
État des conflits	État qui indique si un conflit existe pour ce changement ou si le conflit n'est pas exécuté.
Dernière exécution de la détection de conflit	Date et heure de la dernière exécution du conflit.
Groupe d'affectation	Groupe qui travaillera sur la demande de changement. La règle *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* métier remplit consécutivement le champ **Groupe d'affectation** disponible pour le CI ou l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence 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.

Champ	Définition
	○ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.field_name* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ○ *com.snc.change_request.service_offering_assignment_group.field_n* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.
Affecté à	Utilisateur auquel le changement est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le changement est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description courte	Résumé du changement.
Description	Description détaillée du changement.

3. Pour planifier le changement, cliquez sur l'onglet **Planification** et saisissez des informations.
   Ces informations sont essentielles pour les approbateurs de changement.
4. Cliquez sur l'onglet **Planifier**.

   a. Entrez autant d'informations sur les dates planifiées que possible.
   Certains champs sont disponibles uniquement pour les changements normaux ou urgents, car les changements standard sont préapprouvés.

   Remarque :
   pour les changements normaux ou urgents, entrez manuellement les dates de début et de fin planifiées et les dates de début et de fin réelles. Renseignez les champs de dates de début et de fin réelles pendant l'état Implémenter à mesure que le délégataire commence et termine les tâches.

   b. Si le formulaire est configuré pour afficher la case à cocher **CAB requis**, sélectionnez-la pour indiquer que l'approbation du CAB est requise avant l'implémentation.
   Le champ **Date CAB** dans la demande de changement est automatiquement mis à jour avec la date du champ **Heure de démarrage de la réunion** sur le formulaire de réunion du CAB.

   c. En cas d'activité de CI imprévue, cochez la case Non **autorisé** pour déterminer s'il s'agit d'un changement non autorisé.

   Pour plus d'informations, voir Demande de changement non autorisée.

   Remarque :
   cette case à cocher est disponible uniquement pour les demandes de changement urgent.

   d. Si le formulaire est configuré pour afficher le champ **Délégué CAB**, sélectionnez l'utilisateur qui assiste à la réunion du CAB pour décrire le changement.

   e. Dans le champ **Recommandation CAB**, entrez des notes ou des recommandations relatives à la réunion du CAB.

5. Cliquez sur l'onglet **Conflits**.
6. Pour détecter les conflits de changement, cliquez sur **Vérifier les conflits**.
7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

8. Examinez les entrées dans les listes connexes et modifiez-les le cas échéant.

Listes connexes de demandes de changement par défaut

Champ	Description
CI affectés	Liste des CI (issus de la CMDB) affectés par le changement. Vous pouvez associer plusieurs CI affectés à un changement.
Services/CI impactés	Liste des CI, tels que des services aux entreprises ou d'autres classes de CI, qui sont impactés par le CI affecté dans le changement. Vous pouvez associer plusieurs CI impactés à un changement.
Offres de service	Liste des offres de service affectées par le changement. Vous pouvez associer plusieurs offres de service impactées à un changement. Cette liste connexe n'est disponible que lorsqu'une offre de service est sélectionnée. S'il existe des offres de service associées aux services impactés, actualisez la liste connexe Services/CI impactés pour afficher les offres. **Remarque :** Si vous avez personnalisé la vue par défaut de votre formulaire ou de votre liste connexe avant le lancement de Paris, vous ne pouvez pas voir le champ ou la liste connexe par défaut. Modifiez le formulaire pour les ajouter manuellement.
Approbateurs	Cette liste est automatiquement générée à partir du workflow. Vous pouvez également afficher le **groupe** d'approbateurs affectés à la tâche.
Tâches de changement	Liste des tâches pouvant être créées à partir d'un workflow. Le workflow par défaut génère des tâches dans l'état **Implémenter**. Vous pouvez également créer une tâche de changement. La **date de début planifiée** et la **date de fin planifiée** dans le type de tâche **Implémentation** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Problèmes	Si le changement a été généré à partir d'un problème, cette liste est générée automatiquement.
Incidents réglés par changement	Liste des incidents qui requièrent le changement à des fins de résolution.
Incidents dus à un changement	Liste des incidents causés par l'implémentation du changement.
Points à l'ordre du jour CAB	Liste des points à l'ordre du jour et détails des points respectifs. Par exemple, heure de début et de fin de la réunion, temps alloué à la réunion, état de la réunion et décision prise pour ce point à l'ordre du jour. **Remarque :** la liste des Points à l'ordre du jour CAB ne s'affiche pas sur le formulaire si elle est vide. Cette fonctionnalité est uniquement disponible pour les instances Jakarta.

9. Lorsque la demande de changement est prête à passer à l'état suivant, cliquez sur **Demander l'approbation**.
L'état passe à l'étape suivante en fonction du type de demande de 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.

- État Évaluer : approbation au niveau du groupe d'une demande de changement normal. Les enregistrements d'approbation sont automatiquement générés en fonction du **groupe d'affectation.** Vous pouvez effectuer des examens par les pairs et techniques du changement proposé.
- État Autoriser : demande de changement urgent.
- État Planifié : changements standard préapprouvés.

Remarque :

pour envoyer l'enregistrement de changement, cliquez sur l'icône Plus d'options ( ) dans le cadre de contenu et sélectionnez **E-mail**. L'utilisateur à l'origine de la demande de changement et l'utilisateur affecté au changement figurent automatiquement dans la liste des destinataires.

Pour afficher le calendrier, cliquez sur **Afficher le calendrier** dans la barre de titre du formulaire Demande de changement.

Que faire ensuite

Traiter une demande de changement

Information associée

Modèle et transitions d'état

Mettre une demande de changement en suspens

Calendrier de conflits

Créer une demande de changement à partir d'un CI

Créez une demande de changement à partir d'une liste de CI ou ajoutez des CI sélectionnés à partir d'une liste à un enregistrement de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

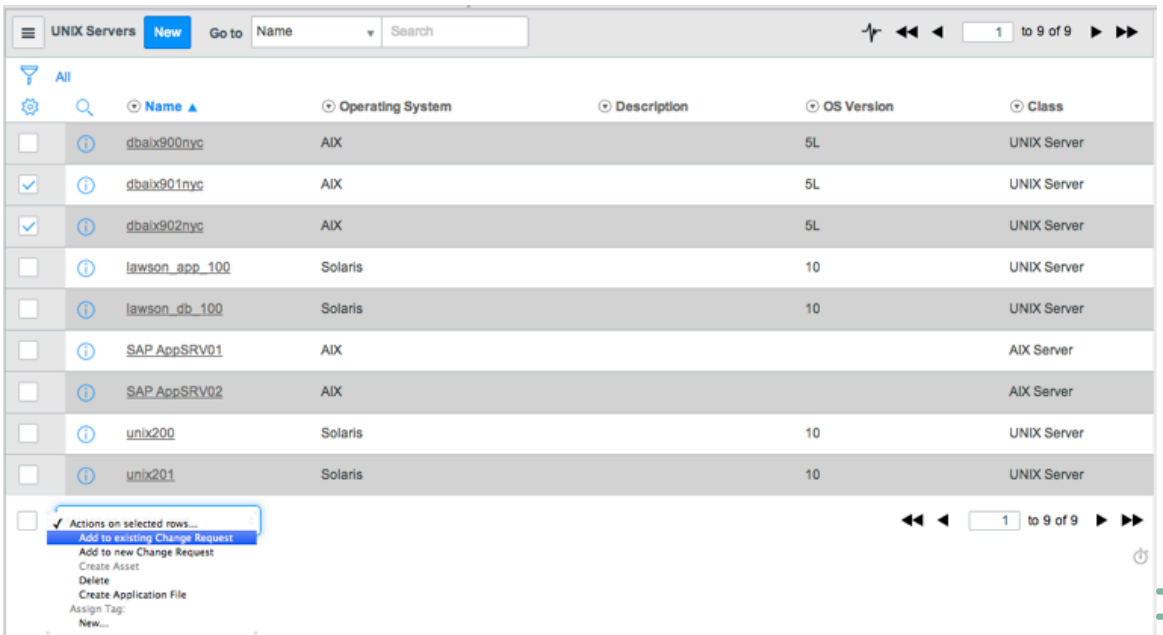
Procédure

1. Sélectionnez une liste de CI.
   Par exemple, accédez à **Tous** > **Configuration** > **Serveurs** > **Unix**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs CI dans la liste.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste Actions.

Option	Description
Ajouter aux demandes de changement existantes	Sélectionnez cette option pour associer les CI à une demande de changement existante.
Ajouter aux nouvelles demandes de changement	Sélectionnez cette option pour associer les CI à une nouvelle demande de 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.



Remarque :
les CI dont la classe est **Service aux entreprises** sont ajoutés à la liste des **Services/CI impactés** dans la demande de changement. Les CI restants sont ajoutés à la liste **CI affectés**.

En fonction de votre sélection, un changement existant demandé est mis à jour avec les CI sélectionnés, ou un nouvel enregistrement de demande de changement est créé avec les CI sélectionnés.

4. Continuez à créer ou modifiez l'enregistrement de changement selon vos besoins.

Demander un changement standard à partir du catalogue

Vous pouvez demander un nouveau changement standard à partir des modèles de catalogue de changement standard publiés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Changement standard** > **Catalogue de changement standard**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes en fonction du type de changement standard que vous souhaitez demander.

Option	Description
Changements réseau standard	Demander un changement standard du réseau.
Changements de serveur standard	Demander un changement standard pour des serveurs et le stockage connecté.

3. Sélectionnez un modèle dans la section **Éléments**.

Example
Par exemple, **Ajouter un commutateur réseau au boîtier du centre de données** dans **Changements réseau standard** > **Éléments** 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.

Lorsque vous sélectionnez l'élément de catalogue, un changement standard est créé. Le formulaire Demande de changement affiche des valeurs issues du modèle de changement standard.

4. Remplissez le formulaire avec les informations supplémentaires dont vous disposez.

   Example
   Par exemple, ajoutez l'**Élément de configuration** et le **Groupe d'affectation**.

5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Renseignez toutes les informations des listes connexes qui s'appliquent à la demande de changement standard.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Copier une demande de changement

Vous pouvez copier les détails d'une demande de changement active ou annulée dans une nouvelle demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur configure les éléments parmi les suivants qui seront copiés dans la nouvelle demande de changement :

- Le contenu copié ;
- Les attributs ou champs et valeurs copiés. Les valeurs par défaut de tous les attributs non copiés sont rétablies ;
- Les tables configurées connexes qui sont copiées.

Remarque :
vous ne pouvez pas copier les détails d'un changement standard.

De nouvelles tâches de changement peuvent être créées lorsqu'un changement est copié. Si votre enregistrement de changement a des workflows associés qui créent des tâches de changement, ces tâches de changement peuvent ne pas être copiées, car le workflow les crée. Lors de la création de tâche, si le workflow définit le champ **created_from** dans la table **change_task** sur **workflow**, seules les tâches créées manuellement sont copiées. La valeur par défaut du champ **create_from** est **Manuel**.

Procédure

1. Accédez à la **Changement** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez la demande de changement à copier.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Copier le** changement pour copier les détails du changement.
   Un aperçu du nouvel enregistrement de changement apparaît avec des valeurs de l'enregistrement de changement source d'origine.
4. Modifiez les valeurs dans l'enregistrement de changement tout juste créé, le cas échéant.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer un enregistrement de demande de changement.

Que faire ensuite
Après qu'une demande de changement existante est copiée et qu'une nouvelle demande est créée. Un utilisateur ayant le rôle ITIL examine, approuve, implémente et ferme la demande de changement si nécessaire.

Traduction automatique

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

De plus, vous pouvez associer des CI à la nouvelle demande de changement.

Information associée

Configurer la possibilité de copier une demande de changement

Créer une tâche de changement

Vous pouvez créer des tâches de changement pour une demande de changement. Une tâche de changement est un travail lié à la demande de changement. Par exemple, des tâches de planification du changement, d'implémentation du changement ou des tâches de test et d'examen du travail.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de changement peuvent être créées manuellement ou à partir d'un workflow. Le formulaire Demande de changement contient une liste connexe **Tâches de changement**, qui inclut toutes les tâches de changement manuelles et de workflow. Dans cette liste connexe, vous pouvez modifier les tâches existantes ou en créer d'autres. Les tâches de changement de workflow sont générées automatiquement dans le type de tâche **Revue**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez la demande de changement pour ajouter une tâche de changement.
3. Dans la liste connexe **Tâches de changement**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de tâche de changement

Nom	Définition
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) ou service auquel la tâche de changement s'applique.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de commencer à travailler sur la tâche.
Date de fin planifiée	Date à laquelle la tâche de changement doit être terminée. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Type	Type de tâche de changement, **Planification**, **Implémentation**, **Test** ou **Revue**. Le workflow par défaut génère des tâches de type **Revue**.
État	État de la tâche de changement : ○ **En attente** : Ouvert et non affecté ○ **Ouvert** : Ouvert et non affecté ○ **En cours** : Ouvert et en cours d'utilisation

Traduction automatique

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

Nom	Définition
	○ **Fermé** : Inactif et fermé. Un code et des notes de fermeture doivent être fournis. ○ **Annulé**
En suspens	La case à cocher **En suspens** indique si la tâche de changement est en suspens. Fournissez un **Motif de la mise en suspens** si une tâche de changement est mise en suspens.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de changement est affectée.
Affectés à	Utilisateur auquel la tâche de changement est affectée. Si une règle d'affectation s'applique, la tâche de changement est automatiquement affectée à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description courte	Résumé de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.

5. Pour entrer des notes de travail pour la tâche de changement, cliquez sur l'onglet **Notes**.
6. Pour saisir des notes sur les motifs de fermeture de la tâche, cliquez sur l'onglet **Informations sur la fermeture**.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La tâche de changement est ajoutée à la demande de changement. L'utilisateur affecté reçoit une notification indiquant qu'une tâche lui a été affectée.

Demande de changement non autorisée

Découvrez comment une activité de changement non autorisé sur un élément de configuration (CI) est capturée et gérée, de façon à pouvoir examiner le changement en question et prendre des mesures en temps utile.

Dans le cadre de l'intégration à ServiceNow® ITSM , l'application ServiceNow® Mappage des services reçoit une notification d'événement lorsqu'une Gestion des changements activité de changement non autorisée est détectée. Une demande de changement urgent non autorisé est créée pour le CI concerné en conséquence. Vous pouvez examiner et approuver ou rejeter un changement non autorisé à partir de l'application Gestion des changements.

Remarque :
les demandes de changement non autorisées sont créées uniquement pour les CI compris dans les services d'application. Il existe également un algorithme flapper qui utilise un modèle d'apprentissage pour minimiser les faux positifs.

Parfois, le processus de détection (détection horizontale ou de haut en bas) identifie un changement sur une propriété du CI qui pourrait ne pas constituer un changement réel par définition. Cette détection résulte d'une erreur de mesure ou simplement d'une représentation différente de la même valeur, comme la sensibilité à la casse. Le modèle d'apprentissage identifie les faux positifs (changements du flapper) et empêche le déclenchement du recalcul et des mises à jour de la chronologie, puisqu'une demande de changement urgent est une action critique. Votre but est donc d'éviter les faux positifs et générer des rapports sur les changements réels uniquement.

Le modèle d'apprentissage identifie les faux positifs de la façon suivante :

Traduction automatique

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

1. Si une propriété du CI associé à un service change, la nouvelle valeur (CI et paire de champs) est enregistrée dans la table de données du flapper.
2. Le système exécute une tâche de nuit et applique divers algorithmes sur les données qui sont collectées pour identifier les modèles qui peuvent donner lieu à des faux positifs.
3. Le système exécute toutes les stratégies pertinentes pour les champs CI modifiés avec un niveau de fiabilité supérieur à 90 %. Cette étape détermine si toutes les nouvelles valeurs sont des faux positifs ou non. Si toutes les nouvelles valeurs sont des faux positifs, le changement est alors ignoré et le modèle n'est pas mis à jour.

Remarque :
Si le CI est associé à une demande de changement active, cette étape est alors ignorée.

Une demande de changement non autorisé est créée lorsqu'une activité de changement de CI non planifiée se produit et que le système déclenche les vérifications suivantes :

- Le système vérifie si le CI en question fait partie des classes CI autorisées. Si les classes sont autorisées, le système vérifie que ce CI a été marqué au préalable. S'il a été marqué et que le changement non autorisé créé précédemment se situait dans la période d'ignorance de notification, aucune autre action n'est entreprise. Dans le cas contraire, d'autres vérifications sont réalisées pour voir si ce CI est associé à une demande de changement qui correspond à la condition indiquée dans les propriétés. Si ce n'est pas le cas, le changement du CI détecté est marqué comme non autorisé et un événement *`ci.change.unplanned`* est déclenché.
- À la réception de l'événement *`ci.change.unplanned`*, le script vérifie si le champ **Activer le traitement des événements** indique **vrai**. Si le champ est défini sur **vrai**, une demande de changement non autorisé est créée. Cette propriété est définie sur **faux** par défaut.

L'événement *`ci.change.unplanned`* qui est généré déclenche automatiquement la création d'une demande de changement de type Urgence.

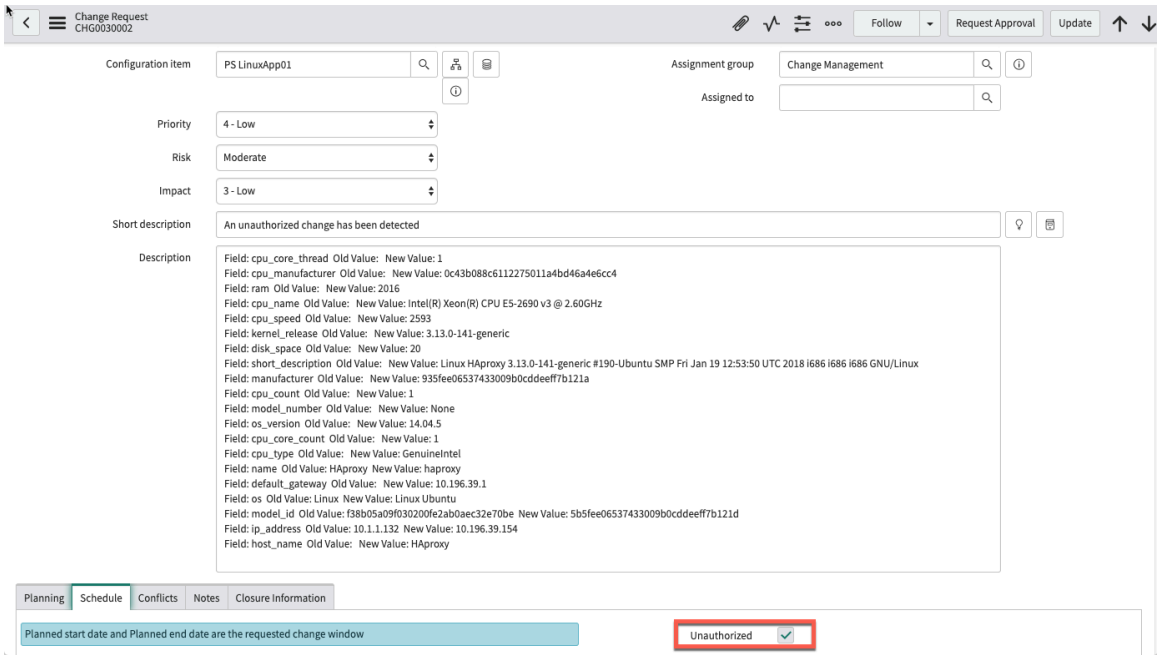
Avec l'aide des détails suivants qui sont pré-remplis dans le formulaire, vous pouvez identifier et examiner le changement non autorisé :

- L'option **Non autorisé** est sélectionnée. Cela signifie que le changement est non autorisé.
- Le champ **Groupe d'affectation** indique **Change Management**.
- Le champ **Élément de configuration** indique l'élément pour lequel le changement non autorisé a été effectué.
- Le champ **Description** donne des informations sur les champs modifiés de la demande de changement.

Formulaire de demande de 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.



Une notification par e-mail est envoyée au Groupe d'affectation, ainsi qu'aux membres CI géré par, Propriété de et Affecté à, à des fins d'examen et d'approbation. Toutefois, s'il y a de nombreux changements de CI alors qu'aucune demande de changement ouverte n'a été créée pour inclure les CI, le système génère des demandes de changement non autorisé sur ces CI. Lorsque cet événement se produit, les membres reçoivent de nombreux e-mails de notification de changement non autorisé. Dans ce cas, vous pouvez choisir de désactiver ces notifications. Pour plus d'informations, voir Désactiver la notification de modification non autorisée.

Remarque :
les notifications par e-mail ne sont envoyées qu'en cas de changement non prévu du CI compris dans un service d'application (service détecté ou manuel).

Une fois cette demande de changement approuvée, l'état devient **Revue** et le processus ordinaire est suivi pour fermer la demande.

Affecter la vérification après implémentation

Lorsqu'un changement est implémenté sans approbation, une vérification après implémentation est nécessaire pour évaluer le risque et l'impact du changement non autorisé.

Lorsque le changement non autorisé est approuvé, une tâche de changement est créée avec le champ **État** défini sur **Revue**. Cette tâche de changement est affectée au groupe Change Management avec le champ **Brève description** défini sur **Vérification après implémentation**. Les membres affectés qui reçoivent la notification peuvent examiner et fermer la tâche de changement.

Modifier le paramètre de changement non autorisé

En tant que gestionnaire de changement, vous pouvez décocher la case **Non autorisé** pour convertir la demande de changement non autorisé en une demande de changement urgent. Lorsque vous décochez la case, entrez le motif de ce changement dans les **Notes de travail**.

Traduction automatique

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

Si vous êtes un utilisateur ITIL, créez une panne à partir de l'enregistrement de tâche avec le **Type** défini sur Panne pour décocher la case **Non autorisé**. Pour plus d'informations, consultez Créer une panne à partir d'une tâche.

Remarque :
Lorsqu'il existe un changement non autorisé sans enregistrement de panne associé, le flux d'état passe de **Autoriser** à **Revue** et ignore l'état de planification ou d'implémentation. Ce changement d'état est dû au fait que l'implémentation a déjà eu lieu pour ce changement.

Désactiver la demande de changement non autorisé

Vous pouvez choisir de désactiver la génération de demandes de changement non autorisé que vous recevez concernant un événement de changement non autorisé. Lorsqu'un élément de configuration (CI) faisant partie d'un service d'application est mis à jour, le système identifie cette mise à jour et vérifie si le CI mis à jour est compris dans une demande de changement ouverte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou change_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le CI modifié ne fait pas partie d'une demande de changement ouverte, le système déclenche une demande de changement et envoie une notification. L'application Gestion des changements utilise cet événement pour créer un changement non autorisé. S'il y a de nombreux de changements de CI alors qu'aucune demande de changement ouverte n'a été créée pour inclure les CI, le système crée des demandes de changement non autorisé sur ces CI. Lorsque cet événement se produit, de nombreuses demandes de changement non autorisées sont déclenchées et des notifications sont envoyées aux membres du groupe. Pour éviter cette situation, vous pouvez désactiver la propriété `Enable event processing` avant d'effectuer les mises à jour. Pour en savoir plus sur les changements non autorisés supplémentaires, consultez Propriétés des changements non autorisés.

Remarque :
Activez la propriété à l'issue de vos mises à jour. Si cette propriété est désactivée, les demandes de changements non autorisés ne sont pas créées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés des changements non autorisés**.
2. Décochez la case **Activer le traitement des événements**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
La création d'une demande de changement non autorisé est désactivée et aucune notification n'est envoyée.

Propriétés des changements non autorisés

Utilisez la page Propriétés des changements non autorisés pour activer ou désactiver la fonctionnalité de changements non autorisés et pour configurer des critères additionnels de propriétés de changements non autorisés.

À partir de cette page de propriétés, vous pouvez notamment contrôler les options suivantes :

- Activation ou désactivation de la création des demandes de changements non autorisés à la réception de l'événement `ci.change.unplanned`.
- Configuration du type de demandes de changement, qui tombent dans la catégorie des changements non autorisés et qui sont valides.

Traduction automatique

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

- Configuration d'une période de repos au cours de laquelle un autre changement non autorisé n'est pas créé en cas de changements répétés d'un CI précédemment signalé.
- Configuration de la fréquence d'intervalle pour la détection.
- Inclusion d'une classe CI pour la demande de changement qui doit être surveillée.

Remarque :
Les CI surveillés doivent faire partie d'un service d'application.

Accédez à la **Changement** > **Administration** > **Propriétés des changements non autorisés** pour afficher et modifier les propriétés.

Propriétés des changements non autorisés

Nom	Description
Activer le traitement d'événement	Activez la propriété pour créer des événements de changement non autorisé lorsqu'un événement de changement de CI non planifié (`ci.change.unplanned`) est déclenché. Valeur par défaut : faux
Période d'ignorance de notification	Entrez la durée pendant laquelle vous souhaitez désactiver l'envoi de notifications ou la création de changements non autorisés pour un même CI. Valeur par défaut : 1 jour
Requête de demande de changement	Ajoutez les conditions de requête pour définir quelles demandes de changement sont valides et appartiennent à la catégorie de changement non autorisé. Par exemple, vous pouvez ajouter une condition pour afficher toutes les demandes de changement actives qui sont à l'état Implémenter ou Revue pour un CI en particulier. Si les conditions ne sont pas remplies, le changement devient un changement non autorisé.
Inclusion de classe CI	Choisissez les classes CI que vous souhaitez inclure et surveiller lors de la création d'un changement non autorisé.

Traiter une demande de changement

Vous pouvez approuver, implémenter, examiner et fermer une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin, sn_change_write ou change_manager

Dans le cadre du traitement d'une demande de changement, vérifiez que vous avez détecté tous les conflits de changement et effectué une évaluation des risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez une demande de changement sur laquelle vous souhaitez travailler.
3. Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur une demande de changement en fonction de votre rôle.

Option	Description
Approuver ou rejeter une demande de changement	Ouvrez l'enregistrement d'approbation et cliquez sur **Approuver** pour approuver la demande de changement ou sur **Refuser** pour la rejeter.

Traduction automatique

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

Option	Description
	La demande de changement passe à l'état **Planifié** si elle est approuvée ou **Nouveau** si elle est rejetée.
Implémenter une demande de changement	Cliquez sur **Implémenter** pour mettre en place la demande de changement. L'état de demande de changement passe à **Implémenter**. Le workflow crée deux tâches de changement : **Implémenter** et **Test post-implémentation**. Examinez les tâches de changement et affectez-les à un utilisateur ou à un groupe, le cas échéant.
Examiner une demande de changement	Cliquez sur **Revue** après avoir examiné les détails de la demande de changement. La demande de changement passe à l'état **Revue**. Toutes les tâches de changement ouvertes sont définies sur **Annulé**.
Fermer une demande de changement	Cliquez sur **Fermer** après avoir entré le **Code de fermeture** et les **Notes de fermeture** dans la section **Informations sur la fermeture**. La demande de changement est fermée.
Annuler une demande de changement	À partir du menu contextuel, cliquez sur **Annuler le changement**. Fournissez un motif d'annulation du changement et cliquez sur **Enregistrer**. La demande de changement est annulée et le motif d'annulation du changement est ajouté au champ **Notes de travail**.

Remarque :
Les tâches de changement créées manuellement ne sont pas automatiquement fermées ou annulées lorsque l'état est changé à partir de l'implémentation à réviser. Vous devez d'abord fermer les tâches de changement et fermer la demande de changement.

Les utilisateurs disposant du rôle approval_user, qui approuvent les demandes de changement, n'ont pas accès à la demande de changement même. Les renseignements suivants sont disponibles dans l'enregistrement d'approbation pour aider ces utilisateurs à prendre la bonne décision d'approbation :

- Numéro
- Demandé par
- Élément de configuration
- Type
- Date de début planifiée
- Risque
- Date de fin prévue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
- Description brève
- Description
- Justification
- Plan d'implémentation
- Analyse des risques et de l'impact
- Plan de retour en arrière

Vous pouvez également ajouter l'historique d'approbation au journal d'activité de demande de changement. Cliquez sur l'icône du filtre d'activité et sélectionnez **Historique d'approbation** dans la liste. Lorsque le processus d'approbation présente un changement, comme une approbation, un rejet ou des commentaires, le journal d'activité est mis à jour.

Information associée

Créer une demande de changement

CI associés dans une demande de changement

Vous pouvez associer des CI ou des services supplémentaires pour des demandes de changement par le biais de listes connexes dans le formulaire de demande de changement. Vous pouvez également associer des CI à une demande de changement à partir de la carte Dependency Views.

Les listes connexes **CI affectés** et **Services/CI affectés** vous permettent de gérer les changements de CI.

Lorsque vous accédez pour la première fois à une demande de changement et que vous travaillez avec ces listes connexes, vous pouvez identifier les CI dans toutes les classes de CI à l'aide de la classe de configuration. Vous pouvez modifier manuellement la classe de configuration pour filtrer la liste et affiner la sélection de CI. Par exemple, pour filtrer uniquement les serveurs Linux, sélectionnez **Serveurs Linux** comme **Classe de configuration**.

Vous pouvez également créer et enregistrer des filtres pour fournir un accès rapide aux recherches de CI courants. Lors du prochain accès à la demande de changement, le champ **Classe de configuration** affiche la dernière classe de CI associée. Ce filtre automatique garantit l'affichage des CI pertinents.

Après avoir identifié les CI affectés par une demande de changement, vous pouvez les ajouter à la liste **CI affectés** dans la demande de changement. Une fois les CI affectés enregistrés, vous pouvez ouvrir le menu contextuel du formulaire et sélectionner l'option **Actualiser les services impactés**. Cette option remplit les listes connexes **Services/CI affectés** en fonction du CI principal, c'est-à-dire le CI mentionné sur le formulaire.

Les listes connexes **Services/CI affectés** et **Offre de service** représentent une relation de plusieurs à plusieurs entre les tables Tâche [task] et CMDB [cmdb_ci]. La liste connexe affiche les CI, tels que les services aux entreprises ou d'autres classes de CI, et les offres qui sont impactées. Vous pouvez ajouter cette liste connexe à n'importe quel formulaire de tâche tel qu'un formulaire d'incident ou de problème. Vous pouvez également saisir manuellement les détails des services affectés et des offres de service, si besoin.

Traduction automatique

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

Remarque :

- Les CI ajoutés manuellement ne sont pas supprimés lors de chaque actualisation des services impactés. Toutefois, les services aux entreprises liés aux CI sont affichés dans la liste connexe **Services/CI impactés**.
- L'option Actualiser les services impactés était disponible uniquement pour la table de demande de changement. À partir de cette version, elle est disponible pour les tables qui étendent la table Tâche. La liste de ces tables est basée sur la propriété `com.snc.task.refresh_impacted_services`. Cette action d'interface utilisateur remplit la liste connexe des services/CI affectés en fonction du CI principal, c'est-à-dire le CI mentionné sur le formulaire.
- La liste Services affectés comprend les services d'application détectés par Mappage des services.

Ajouter des CI affectés aux demandes de changement à l'aide des Dependency Views

Vous pouvez utiliser les Dependency Views pour identifier les CI dépendants affectés par une demande de changement, puis les ajouter à la liste connexe **CI affectés**.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une demande de changement est associée à un élément de configuration, l'enregistrement de changement devient accessible à partir des Dependency Views. Les services affectés par la demande de changement sont faciles à évaluer dans les Dependency Views.

S'il n'est pas visible, l'administrateur peut configurer le formulaire de demande de changement pour afficher la liste connexe **CI affectés**.

Procédure

1. Dans la demande de changement, cliquez sur l'icône Dependency Views près du champ **Élément de configuration**.

   Remarque :
   si des demandes de changement critiques sont jointes à un CI pour une base de données, la carte inclut les services aux entreprises qui reposent sur cette base de données. L'icône de base de données présente un glyphe clignotant sur le bord inférieur gauche qui indique les éventuels problèmes avec le nœud.

   L'élément de configuration est affiché sur la carte avec tous les CI dépendants.

2. Cliquez sur la flèche vers le bas près du CI pour afficher une liste de tâches et de problèmes avec le CI.
   La liste peut contenir une ou plusieurs demandes de changement et des tâches d'audit de suivi. Vous pouvez ouvrir chaque enregistrement de cette liste.

3. Cliquez sur le nombre de tâches pour afficher la liste complète des tâches jointes à ce CI.
   Vous pouvez afficher l'utilisateur affecté au changement et ouvrir l'enregistrement pour obtenir plus d'informations.

4. Pour modifier la configuration de la carte, sélectionnez un format dans le champ **Mise en page** ou utilisez le panneau de filtre pour filtrer la carte.
   La carte Dependency Views met en évidence les CI affectés qui dépendent de la base de données ou d'autres CI.

5. Pour ajouter un CI affecté au changement, cliquez sur la flèche près du nœud mis en évidence et sélectionnez **Ajouter des CI affectés**.

Traduction automatique

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

6. Rechargez le formulaire de demande de changement.
   Vous pouvez afficher le CI que vous avez ajouté à la liste des **CI affectés**.

Associer plusieurs CI à une demande de changement

Vous pouvez associer plusieurs CI impactés ou affectés à une seule demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, change_manager, sn_change_write ou admin

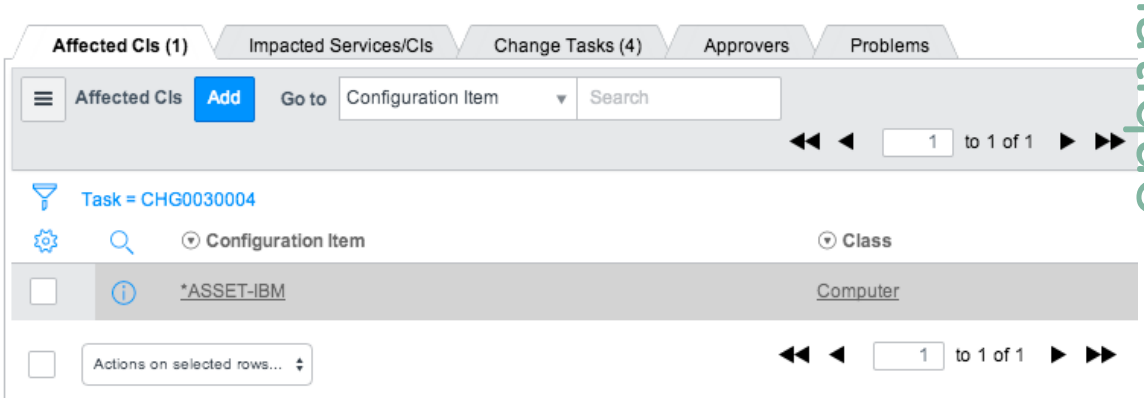
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le champ **Élément de configuration** dans le formulaire de changement lorsqu'il existe un CI principal qui est à l'origine du changement. Les éléments de configuration affichés ne sont que les CI dont la classe est définie comme la classe principale dans **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.

Dans la liste connexe des CI affectés, un nouveau filtre est ajouté pour la classe principale. Vous pouvez contrôler cette fonctionnalité par la propriété système `com.snc.task.principal_class_filter`. La propriété contient tous les types de tâches dans lesquels le filtre de classe principal est appliqué.

Lorsque vous créez une demande de changement, vous pouvez y ajouter plusieurs CI à l'aide des listes connexes **CI affectés** ou **Services/CI impactés** dans l'enregistrement de changement. Les CI affectés peuvent être ajoutés uniquement lorsque la demande de changement est dans l'état **Nouveau**.

Procédure

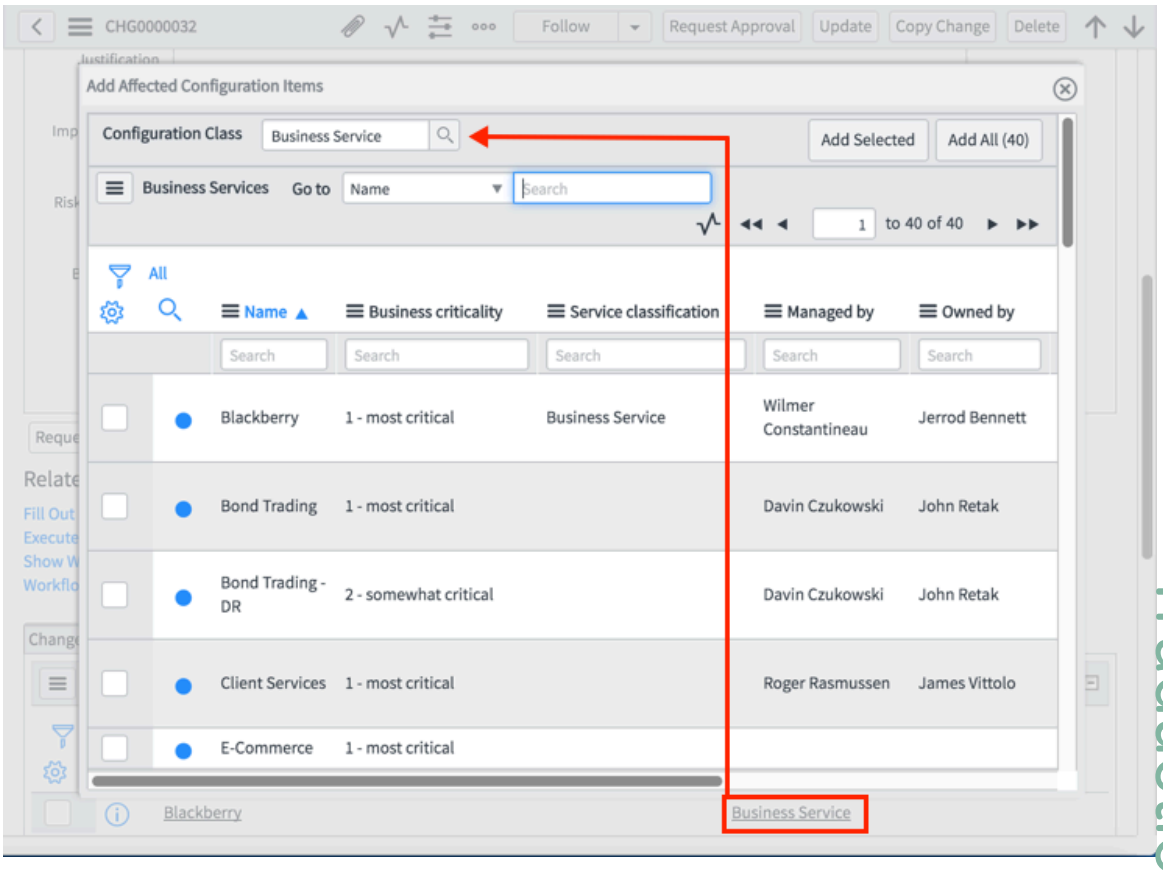
1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert** et sélectionnez un enregistrement de demande de changement.
2. Dans la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés**, cliquez sur **Ajouter**.



3. Sélectionnez les CI appropriés dans la liste des CI affichés dans la fenêtre contextuelle.
   La fenêtre contextuelle de la liste **CI affectés** est filtrée pour la classe de configuration du dernier CI ajouté. Ce filtre automatique garantit l'affichage des CI pertinents. Vous pouvez modifier la classe pour répertorier d'autres CI, le cas échéant.

Traduction automatique

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



La fenêtre contextuelle **Services/CI impactés** répertorie tous les CI et fournit des options de filtrage standard. Vous pouvez également enregistrer des filtres que vous créez pour fournir un accès plus rapide aux recherches de CI courants.

4. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Sélectionnez les CI à ajouter et cliquez sur **Ajouter la sélection** pour ajouter les CI sélectionnés à la demande de changement.
   - Cliquez sur **Ajouter tout** pour ajouter tous les CI dans la liste à la demande de changement.

Information associée

Mass Update CI

Ajouter un CI affecté avec un service d'application calculé

À partir du formulaire de demande de changement, vous pouvez ajouter un CI affecté qui est associé à un service d'application calculé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez une demande de changement pour y ajouter les CI affectés.
3. Sur le formulaire de demande de changement, faites défiler jusqu'à la section Liens 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.

4. Cliquez sur l'onglet **CI affectés**, puis cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un CI affecté à la demande de changement.

   Remarque :
   Vous pouvez exporter les CI affectés dans un excel. Cliquez avec le bouton droit sur la demande de changement et ouvrez-la dans une nouvelle fenêtre. Cliquez avec le bouton droit sur **Élément de configuration**, puis sélectionnez **Exporter Excel**.

5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Actualiser les services impactés**.
6. Cliquez sur l'onglet **Services/CI impactés** pour afficher tous les services dynamiques qui sont associés au CI affecté et qui sont impactés par la demande de changement.

Mass Update CI

Le module d'extension Mass Update CI permet aux utilisateurs d'appliquer la même mise à jour à un ensemble de CI d'une classe spécifique. Le module d'extension Change Management - Mass Update CI est destiné à être utilisé lorsque le module d'extension Change Management - State Model est activé.

Pour utiliser ces fonctionnalités, activez le module d'extension Change Management - Mass Update CI.

Remarque :
cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les changements normaux et urgents.

Lorsque vous activez le module d'extension Change Management - Mass Update CI, la case à cocher **Mettre à jour en masse la classe de CI** s'affiche dans le formulaire Demande de changement. Lorsqu'elle est sélectionnée, l'onglet **Mettre à jour en masse la classe de CI** apparaît et permet de proposer des changements au niveau des éléments de configuration correspondant à la classe associée à la liste connexe du CI affecté dans ce changement.

Lorsque le changement passe à l'état Implémenter, la mise à jour requise pour chaque CI lié à la demande de changement est créée. Ces mises à jour peuvent ensuite être appliquées dans l'état Implémenter ou Révision.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer un CI lorsque la demande de changement est **en cours** et qu'elle n(est pas approuvée.

Information associée

Activer Change Management - Mass Update CI

Associer plusieurs CI à une demande de changement

Modèle et transitions d'état

Configurer un formulaire

Utiliser la mise à jour en masse de CI

Vous pouvez utiliser les changements proposés dans une demande de changement pour appliquer la même mise à jour à un ensemble de CI d'une classe spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Créer** et sélectionnez **Changement normal** ou **urgent** .
2. Sélectionnez la case à cocher **Mettre à jour en masse la classe de CI**.
   L'onglet ou la section de formulaire **Mettre à jour en masse la classe CI** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Mettre à jour en masse la classe CI**, sélectionnez la classe CI à mettre à jour.

   Le groupe de CI dynamique n'est pas disponible à la sélection. Lors de l'utilisation d'une mise à jour en masse, une classe CI spécifique doit être sélectionnée et non un groupe qui peut avoir des classes CI différentes.

   La table CMDB parente [cmdb_ci] est sélectionnée par défaut. Recherchez le nom de la classe ; par exemple, entrez `linux` ou `e-mail`.

   Remarque :
   Si vous avez sélectionné un groupe de CI dynamique pour le champ **Élément de configuration**, les éléments de configuration qui font partie du groupe dynamique et appartiennent à la classe CI sélectionnée sont mis à jour. Par exemple, si le groupe de CI dynamique que vous avez sélectionné se compose de serveurs Linux, d'ordinateurs et de commutateurs réseau, et que vous sélectionnez des serveurs Linux pour la classe CI avec les changements proposés, seuls les serveurs Linux du groupe dynamique sont mis à jour.

4. Entrez les changements proposés à apporter à tous les CI affectés.
   Chaque fois que vous sélectionnez un champ et une valeur, une autre ligne apparaît. Si vous entrez un changement proposé par erreur, cliquez sur le **X** près de la ligne pour le supprimer.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Ouvrez la demande de changement que vous avez envoyée.
7. Dans la liste connexe CI affectés, cliquez sur **Ajouter**.
   La fenêtre Ajouter les éléments de configuration affectés qui s'ouvre répertorie uniquement les CI de la classe de CI sélectionnée.
8. Sélectionnez un ou plusieurs CI et cliquez sur **Ajouter la sélection**, ou sur **Ajouter tout**.
   Si vous modifiez la classe de CI après avoir sélectionné des CI affectés, la liste s'efface lorsque vous sauvegardez l'enregistrement.
9. Poursuivez le processus de Change Management pour cette demande de changement.
10. Lorsque l'enregistrement atteint les états Implémenter ou Révision, cliquez sur **Appliquer les changements proposés**.
    Un message vous informe que les changements proposés ont été appliqués à tous les CI affectés.

    Remarque :
    si vous utilisez un changement de CI en bloc sans la fonctionnalité de mise à jour en masse de CI, les changements proposés seront appliqués lors de la fermeture de la demande de changement.

Information associée

Mass Update CI

Activer Change Management - Mass Update CI

Créer une demande de 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.

Mettre une demande de changement en suspens

Vous pouvez mettre une demande de changement en suspens pour obtenir des informations supplémentaires pour la demande de changement créée.

Avant de commencer

Les modules d'extension suivants doivent être activés pour bénéficier de la synchronisation de la fonctionnalité **En Suspens** entre la tâche de changement et la demande de changement :

- Change Management — Core [com.snc.change_management]
- Change Management — State Model [com.snc.change_management.state_model]

Rôle requis : itil, admin, sn_change_write ou gestionnaire de changement

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de changement héritent de certaines conditions d'état de la demande de changement parente à laquelle elles sont liées. Lorsqu'une demande de changement est placée en suspens, les conditions suivantes lui sont appliquées :

- Si le changement est en attente d'approbation, les approbations en attente sont marquées comme **N'est plus nécessaire**. Lorsque la demande de changement n'est plus **En suspens**, les approbations en attente sont rétablies et **En attente d'approbation**.
- Le changement peut uniquement progresser vers l'état **Annulé** lorsqu'il est **En suspens**.
- Si une demande de changement est annulée tandis qu'elle est dans l'état **En suspens**, son marqueur **En suspens** est défini sur **false** de sorte que le changement ne peut pas être annulé et **En suspens** à la fois.
- Si la demande de changement est définie sur **En suspens**, la valeur du champ **En suspens** pour toutes les tâches actives pour cette demande de changement est définie sur **true** et le **Motif de la mise en suspens** est copié de la demande de changement vers les tâches de changement.
- Si vous désélectionnez la case de cocher **En suspens** dans une demande de changement, le champ **En suspens** pour toutes les tâches actives de cette demande de changement est défini sur **false** et le **Motif de la mise en suspens** est effacé des tâches de changement.
- Si la demande de changement est annulée, toutes les tâches de changement actives liées à cette demande le seront également.
- Une demande de changement peut être fermée uniquement lorsque toutes les tâches de changement actives liées à cette demande sont fermées ou annulées ; si ce n'est pas le cas, une fenêtre contextuelle apparaît et indique que des tâches de changement ouvertes doivent être fermées.
- Si des tâches de changement existantes sont mises en suspens manuellement, ces tâches de changement ne sont pas remplacées lorsque la demande de changement est placée dans l'état **En suspens**. De même, lorsque la demande de changement est retirée de l'état En suspens, les tâches de changement qui ont été mises en suspens manuellement conservent l'état **En suspens**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Ouvrez la demande de changement spécifique.
3. Sélectionnez la case à cocher **En suspens**.

Traduction automatique

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

4. Dans le champ **Motif de la mise en suspens**, saisissez le motif pour lequel la demande de changement est en suspens.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Modèle et transitions d'état

Créer une demande de changement

Actualiser les CI et les services impactés pour le changement

La liste connexe des services et des CI impactés actualise ses enregistrements ainsi que les enregistrements répertoriés dans les listes connexes Offres de service et Applications d'entreprise en fonction des CI affectés. Vous pouvez identifier les services et CI impactés et prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, change_manager, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'actualisation des services impactés sur un formulaire de demande de changement est exécutée de l'une des façons suivantes :

- Détection de conflit : lorsqu'une détection de conflit est déclenchée, l'actualisation des services impactés peut être lancée. La propriété **Inclure automatiquement les services aux entreprises ou les services d'application associés à des CI avec des conflits dans la liste connexe CI impactés/Services impactés** (`change.conflict.populateimpactedcis`) contrôle si la liste connexe Services/CI impactés doit être actualisée ou non. Si cette propriété est activée, un appel est effectué vers le script include ChangeUtils appelant une méthode `refreshImpactedServices` pour la demande de changement actuelle.
- Automatiquement lorsque la demande de changement quitte le nouvel état : les services impactés sont actualisés lorsque la demande de changement quitte le nouvel état et lorsque la liste connexe CI affectés n'est pas modifiable.
- Manuellement, lorsque vous sélectionnez l'option **Actualiser les services impactés** dans le menu contextuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement de changement pour lequel vous souhaitez actualiser les listes connexes dont les valeurs sont basées sur les CI affectés.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires, puis cliquez sur **Actualiser les services impactés**.
   Les enregistrements des listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mis à jour en fonction du flux :
   - Si la propriété `change.refresh_impacted.include_affected_cis` est définie sur true, tous les services de la table svc_ci_assoc sont récupérés. Si la propriété est définie sur false, les services sont récupérés à partir du script include CIUtils.
   - Si la propriété `change.conflict.populateimpactedcis` est définie sur true, les services supplémentaires sont récupérés à partir de ChangeCollisionHelper et ajoutés à la liste des services.
   - Si le module d'extension Service Mapping est actif, les services d'application sont récupérés. Ceux-ci sont récupérés, où le type d'association est **Exécution le** et l'enfant de l'association est l'un des CI de la liste 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.

Une fois que tous ces services sont corrélés, une nouvelle liste est ajoutée et les éléments existants dans la liste connexe sont supprimés, où le marqueur **manually_added** est défini sur false. La liste des services est ensuite utilisée pour renseigner les applications d'entreprise et les offres de service si les propriétés sont activées.

Actualiser les propriétés des services impactés

Utilisez les propriétés d'actualisation des services impactés pour activer ou désactiver l'option d'actualisation des services impactés et configurer les critères des propriétés d'actualisation supplémentaires des services impactés.

La configuration de ces propriétés vous permet notamment de contrôler les options suivantes :

- Inclusion de l'élément de configuration principal ou de tous les éléments de la liste connexe CI affectés.
- Traitement de l'actualisation des services impactés en tant qu'événement.
- Renseignement des offres de service et des applications d'entreprise à partir de la liste connexe Services impactés.

Les propriétés suivantes se trouvent dans sys_properties.list et sur la page Propriétés de changement.

Actualiser les propriétés des services impactés

Propriété	Description
com.snc.change_request.refresh_impacted.include_affected_cisnn	• Si la propriété est définie sur true, tous les éléments de configuration répertoriés dans la liste connexe CI affectés sont vérifiés. Ces éléments de configuration sont vérifiés par rapport à la table de mappage des services d'application (svc_ci_assoc), car il s'agit d'un processus plus rapide, et renvoie également une image de relation plus précise. Tous les services de la table svc_ci_assoc sont récupérés. • Si la propriété est définie sur false, seul le CI du formulaire de changement est utilisé. Elle utilise la méthode de traversée de la structure de l'arborescence CMDB pour trouver les services. Les services sont récupérés à partir du script include CIUtils. **Remarque :** si des groupes de CI dynamiques sont utilisés sur le formulaire de changement, cette propriété doit être définie sur true, car les associations sont situées dans la table svc_ci_assoc.
change.conflict.populate_impacted_cis	Si cette propriété est définie sur true, le script include ChangeCollisionHelper vérifie les 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.

Actualiser les propriétés des services impactés (suite)

Propriété	Description
	configuration qui ont été identifiés dans la liste des conflits par rapport à la table de mappage des services d'application (svc_ci_assoc) et à la table (cmdb_ci_service) pour vérifier s'il existe des services d'entreprise directement impactés.
com.snc.change_request.refresh_impacted.event	• Si la propriété est définie sur true, le processus d'actualisation des services impactés est effectué par le biais d'un événement. Ce processus est exécuté en arrière-plan et un message apparaît dans Notify pour indiquer que le processus est terminé. • Si la propriété est définie sur false, elle s'exécute dans votre session. Étant donné qu'elle n'est pas exécutée en arrière-plan, aucune notification ne s'affiche lorsque le processus est terminé.
com.snc.change_request.populate_service_offering	• Lorsque la propriété est définie sur true, la liste connexe Offres de service est renseignée à partir de la liste connexe Services/CI impactés. • Lorsque la propriété est définie sur false, la liste connexe n'est en aucun cas renseignée ou modifiée.
com.snc.change_request.populate_business_application	• Lorsque la propriété est définie sur true, la liste connexe Applications d'entreprise est renseignée à partir de la liste connexe Services/CI impactés. • Lorsque la propriété est définie sur false, la liste connexe n'est pas renseignée ou modifiée.
com.snc.change_request.refresh_impacted_services.message.show	• Si la valeur est true, le message Lancement de l'actualisation des services impactés s'affiche sur le formulaire de demande de changement. • Si la valeur est false, le message Lancement de l'actualisation des services impactés n'apparaît pas.

Traduction automatique

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

Création de politiques d’approbation de changement

Utilisez la politique d’approbation de changement pour créer des définitions d’approbation de changement et le workflow de la politique d’approbation de changement pour contrôler le processus d’approbation d’une demande de changement.

Créer des définitions d’approbation

Utilisez les définitions d'approbation pour définir un ensemble de critères qui sont évalués automatiquement avant que la politique ne soit marquée comme approuvée.

Avant de commencer

Dans les définitions d'approbation, vous pouvez définir pour déterminer :

- Si l'approbation est basée sur l'utilisateur ou le groupe.
- Si elle doit automatiquement approuver ou rejeter au nom d'un utilisateur.
- Si une réponse à l'approbation est requise.

Rôle requis : change_manager ou admin

Remarque :
les définitions d’approbation ne peuvent être appliquées qu’une seule fois si les mêmes définitions d’approbation sont associées à plusieurs décisions appliquées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Politique de changement** > **Définitions d'approbations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

   Remarque :
   lorsque vous ajoutez des utilisateurs ou des groupes auxquels vous souhaitez envoyer l’approbation, spécifiez la valeur **Définition d’approbation** comme Source de l’approbateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des politiques d’approbation de changement

Utilisez une politique d'approbation de changement pour définir les approbations qui doivent être générées pour votre changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou change_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Politique de changement** > **Politiques d'approbation des changements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle politique d’approbation.
3. Saisissez le **Nom** de la politique.
4. Dans le champ **Exécution**, sélectionnez une option pour déterminer l'approche à adopter pour exécuter votre décision.

Traduction automatique

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

- **Première décision qui correspond** : utilise la première décision qui correspond dans l'ordre croissant de la valeur définie dans la colonne **Ordre** de la liste **Décisions**. La définition d'approbation associée est appliquée.
- **Exécuter toutes les décisions qui correspondent** : utilise toutes les décisions qui correspondent et applique la définition d'approbation associée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Sélectionnez la politique que vous avez créée.
7. Ajoutez vos décisions à la politique et cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour ajouter des entrées et des décisions de politique supplémentaires, voir Créer des entrées de politique et Créer des enregistrements de décision..

Créer des entrées de politique

Les entrées de politique sont des sources variables que vous pouvez utiliser lors de l'évaluation d'une décision visant à déterminer l'action d'approbation. Vous pouvez créer plusieurs entrées de politique pour évaluer la décision créée, ainsi qu'accéder à la table de demande de changement et à toute autre table de références de demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou change_manager

Vous pouvez créer plusieurs types d'entrées de politique. Par défaut, l'entrée de politique **change_request** de type *Reference* est disponible pour tous les types de changement. Cette entrée de politique donne accès à la table de demandes de changement et à toute table de références de demande de changement. Pour une politique de changement normal, une entrée de politique **manager_approved** supplémentaire de type *True/false* est disponible.

Pour définir d'autres entrées de politique, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Politique de changement** > **Politiques d'approbation des changements**.
2. Créez une politique d'approbation de changement ou ouvrez une politique existante.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une politique d'approbation de changement
3. Dans l'onglet **Entrées de politique**, cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Les champs **Nom** et **Application** sont remplis automatiquement.
4. Cliquez sur l'icône de recherche de référence pour le champ **Type** et choisissez une valeur Type.
5. Entrez un nom dans le champ **Étiquette**.
   Le nom de colonne du nouvel enregistrement est automatiquement rempli dans le champ **Nom de colonne**.
6. Selon la valeur du champ **Type**, vous pouvez configurer les autres paramètres de l'entrée de politique.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Après avoir créé une entrée de politique, référencez-la dans une décision.

Traduction automatique

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

Créer des enregistrements de décision

Les enregistrements de décision contiennent les conditions que vous pouvez utiliser pour déterminer l'action d'approbation de changement. Créez des décisions à l'aide du créateur de condition lors de la création de politiques d'approbation de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou change_manager

Vous pouvez créer des décisions pour évaluer les conditions qui référencent les entrées de politique et appliquer la définition d'approbation associée. Pour créer une décision, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Politique de changement** > **Politiques d'approbation des changements**.
2. Créez une politique d'approbation de changement ou ouvrez une politique existante.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une politique d'approbation de changement.
3. Dans l'onglet **Entrées de politique**, créez une entrée de politique ou mettez à jour un enregistrement existant.
   Pour plus d'informations, voir Créer une décision.
4. Dans l'onglet **Décisions**, ouvrez l'enregistrement de décision par défaut.
5. Copiez et modifiez la configuration de l'enregistrement de décision ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel enregistrement de décision.
6. Fournissez une étiquette dans le champ **Étiquette**.
7. Dans le champ **Réponse**, sélectionnez une définition d'approbation.
8. Ajoutez toutes les conditions de filtre nécessaires à l'aide du créateur de condition.
   Ces conditions déterminent les résultats de la politique. Par exemple, pour générer des approbations avec l'état Évaluer qui déclenchent une définition d'approbation lorsque le risque est faible, définissez la condition sur **[Change request.state] [is] [Assess] ET [Change request.Risk] [is] [Low]**.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Utilisez l'activité de workflow de la politique d'approbation de changement pour contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement en créant des approbations par utilisateur et par groupe selon un enregistrement de la politique d'approbation de changement. Plusieurs activités peuvent être utilisées dans un workflow, où chaque activité peut faire référence à des politiques d'approbation de changement identiques ou différentes.

À l'aide de la demande de changement en cours et des entrées supplémentaires définies dans le champ de script **Entrée de politique** de l'activité, vous pouvez évaluer l'enregistrement de la politique d'approbation de changement, qui applique les définitions d'approbation des décisions correspondantes.

Remarque :
Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow se déroule sur une table qui s'étend ou correspond à la table [change_request].

Traduction automatique

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

L'activité attribue une valeur de résultat en fonction du résultat de la politique appliquée. Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Approuvé
- Rejeté
- Annulé
- Ignoré
- Terminé

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée des activités de la politique d'approbation de changement

Champ	Description
Politique d'approbation	La politique d'approbation de changement que vous souhaitez appliquer à la demande de changement.
Entrée de politique	Les entrées de politique qui sont définies sur l'enregistrement de la politique d'approbation de changement. Définissez ici les entrées de politique supplémentaires.
Condition de finition	Déterminez si l'activité doit se poursuivre alors qu'il reste des approbations en attente. Utilisez cette condition si le workflow est configuré pour gérer le redémarrage de l'activité de la politique d'approbation de changement. Par exemple, lorsque la demande de changement est mise en attente.

Condition

Les conditions suivantes déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Conditions d'activité de la politique d'approbation de changement

Condition	Description
Approuvé	La demande de changement est approuvée lorsque les critères définis par les définitions d'approbation appliquées sont remplis.
Rejeté	Tout rejet des définitions d'approbation appliquées entraînera le résultat Rejeté.
« Erreur »	L'événement ou la condition qui génère une erreur.
Ignoré	Si cette condition n'est pas configurée sur l'activité, alors la condition Approuvé est utilisée. Ce résultat se produit pour les scénarios suivants : • Aucune décision de la politique d'approbation de changement ne correspond. • Aucune approbation ne peut être générée à partir de décisions mises en correspondance.

Traduction automatique

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

États

Le moteur de workflow utilise l'état de l'activité pour effectuer la prochaine action logique sur l'activité.

États d'activité de la politique d'approbation de changement

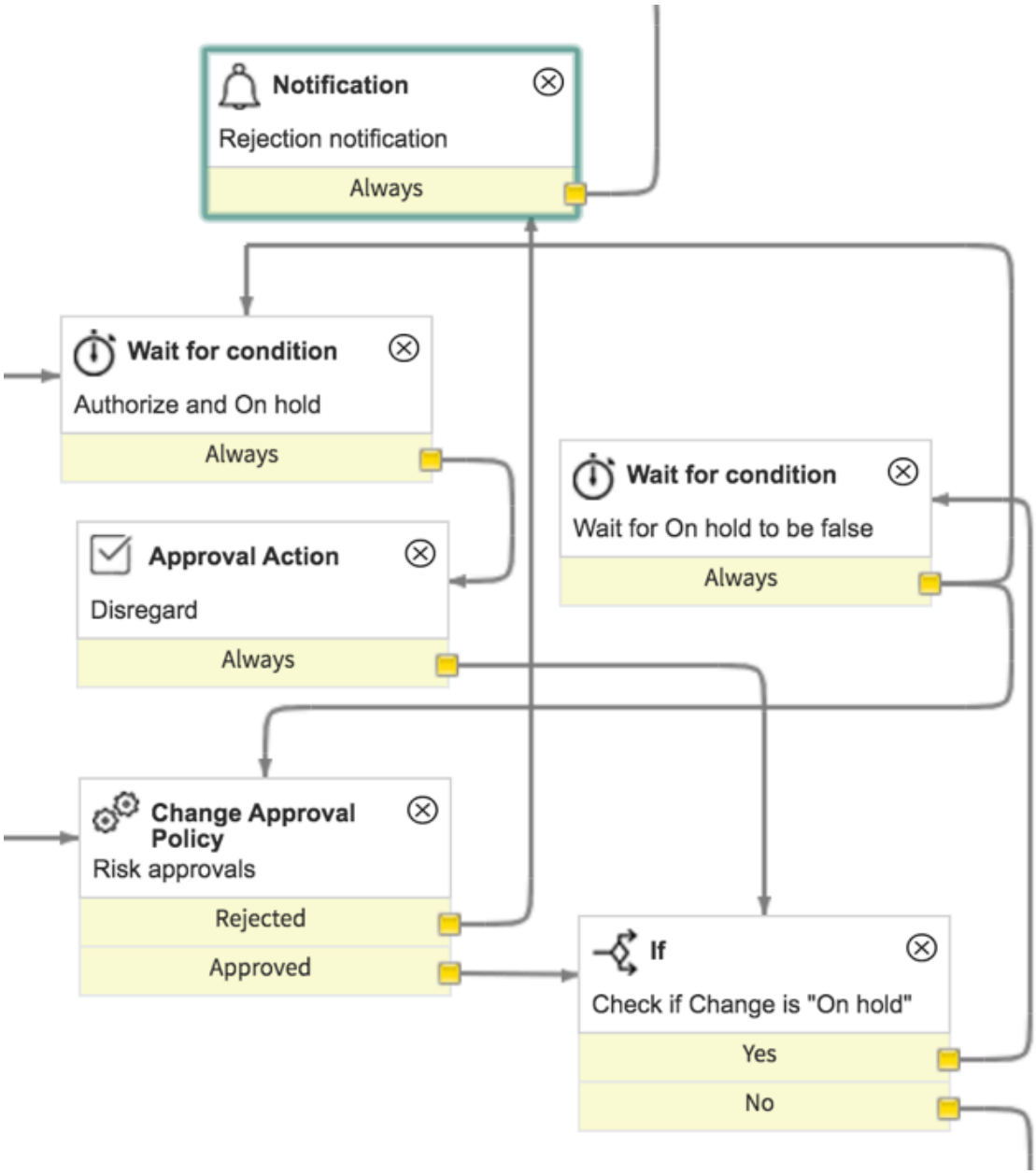
État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l’activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s’est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Exemple

Dans cet exemple, nous faisons référence à l'activité d'approbation des risques dans le workflow **Demande de changement - Normal**. Dans le workflow, la politique d'approbation de changement tient compte du fait que le gestionnaire du groupe affecté a déjà approuvé la demande de changement.

Traduction automatique

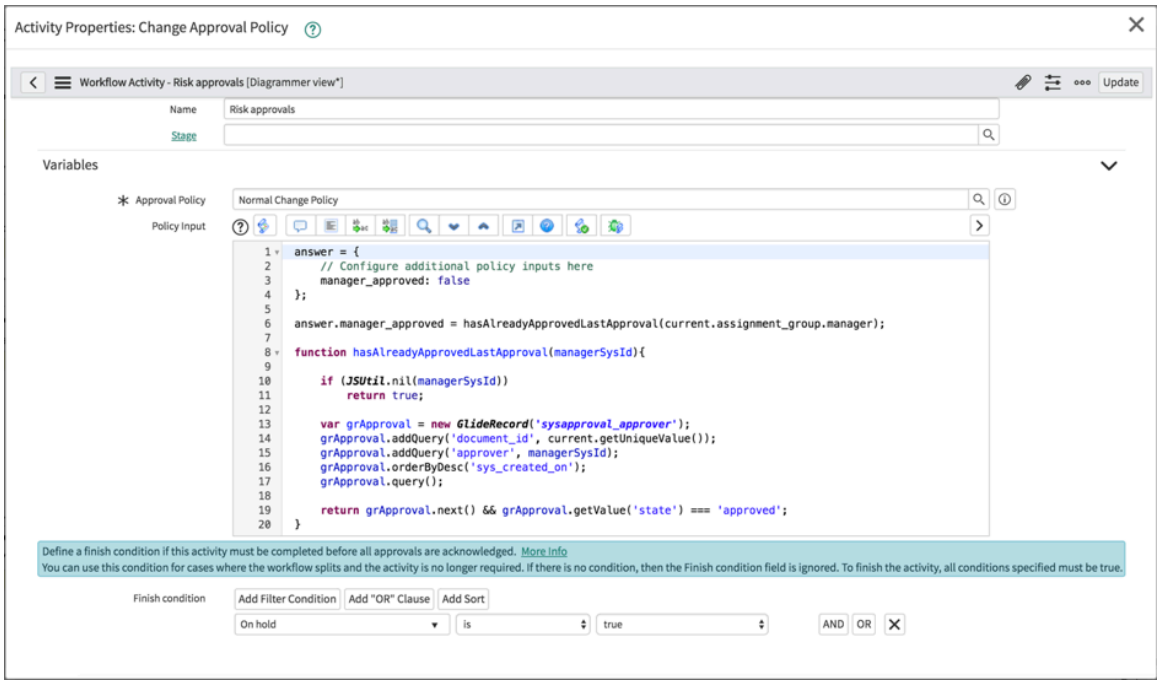
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Vous pouvez utiliser cette activité pour accéder au risque de la demande de changement d'une politique de changement normal. Lorsque cette activité est en cours, les décisions associées exécutent les approbations qui doivent être demandées.

Traduction automatique

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



Utilisez le champ **Entrée de politique** pour mettre en place des entrées supplémentaires. Dans l'exemple donné, l'activité définit la propriété manager_approved et lance la requête pour vérifier si un enregistrement approuvé existe pour le gestionnaire du groupe approuvé.

Remarque :
Assurez-vous que l'entrée de politique manager_approved est définie dans l'enregistrement de politique d'approbation de changement.

Le champ **Condition de finition** est utilisé pour terminer l'activité en marquant les approbations en attente comme **N'est plus nécessaire**. Dans cet exemple de workflow, lorsque la demande de changement est mise en attente, l'activité de politique d'approbation de changement est terminée et le workflow ne tient pas compte des approbations en attente jusqu'à la reprise de la demande de changement. Lorsque l'état d'attente est terminé, l'activité de la politique d'approbation de changement est relancée.

Utiliser l'activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Appliquez votre politique de changement dans votre workflow de demande de changement pour gérer les approbations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez le workflow de demande de changement que vous souhaitez utiliser dans l'activité **Politique de changement**.
3. Glissez-déplacez l'activité **Politique d'approbation de changement** depuis la section **Politique de changement** dans l'onglet **Activités principales**.

Remarque :
cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow se déroule sur une table qui s'étend ou correspond à la table change_request.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Configurez l'activité en spécifiant la politique d'approbation de changement dans le workflow.
5. Configurez le champ Entrée de politique pour configurer les entrées qui sont définies sur l'enregistrement de la politique d'approbation de changement associée.
6. Configurez la **Condition de finition** si le workflow doit traiter un scénario où l'activité doit être terminée à l'avance en raison d'une modification de la Demande de changement.
   Par exemple, lorsque la demande de changement est en attente.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser l'action de flux Appliquer la politique d'approbation de changement

Appliquez votre politique d'approbation de changement avec l'action Gestion des changements Concepteur de flux pour contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement. Vous pouvez créer des approbations d'utilisateur et de groupe selon un enregistrement de politique d'approbation de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'action de flux **Demander l'approbation** applique les approbations issues de la politique d'approbation de changement. Lorsque des approbations sont en cours de création, l'action **Demander l'approbation** évite de générer plus d'une approbation pour le même utilisateur. Par exemple, si la politique nécessite l'approbation de deux groupes dans lesquels se trouve un même utilisateur, l'utilisateur partagé n'est informé de l'approbation qu'une seule fois.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux** > **Flux**.
2. Sélectionnez le flux que vous souhaitez appliquer à la politique d'approbation de changement.
3. Sélectionnez **Action** > **Spokes installés** > **ITSM** > **Changement** > **Appliquer la politique d'approbation de changement**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de politique d'approbation de changement

Champ	Description
Étiquette de l’action	Étiquette unique pour l'action.
Politique [Politique d'approbation du changement]	Politique que vous souhaitez appliquer à la demande de changement.
Demande de changement	Source de la demande de changement requise par la politique. Sélectionnez ce champ à l'aide de l’icône de sélection de pastilles de données ( ). Vous pouvez également sélectionner la demande de changement dans la liste Demande de changement.
Date d’échéance	Date d'échéance de la politique d'approbation. Sélectionnez l’une des options suivantes :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **Aucun** : l'approbation n'a pas de date d'échéance. ○ **Approuver** : approuvez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance. ○ **Rejeter** : rejetez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance. ○ **Annuler** : annulez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une politique d'approbation de changement à l'aide de Decision Builder

Créez une politique d'approbation de changement à l'aide du créateur de décision Politique d'approbation de changement pour définir les approbations devant être générées pour votre changement.

Avant de commencer

Le module d'extension Decision Builder [sn_decision_design] doit être installé.

Une politique d'approbation de changement peut être appliquée à une demande de changement. Une politique d’approbation peut contenir plusieurs décisions permettant à une seule politique de gérer toutes les approbations requises pour un type de changement. Lorsqu'une condition de décision correspond, la définition de l'approbation correspondante est évaluée.

Rôle requis : admin ou change_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Politique de changement** > .
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle politique d'approbation du changement**.
3. Saisissez le nom de la politique.
4. Dans le champ **Exécution**, sélectionnez une option pour déterminer l'approche à adopter pour mettre en place votre décision.

Option	Description
Première décision qui correspond à	Utilise la première décision qui correspond dans l'ordre croissant de la valeur définie dans la colonne **Ordre** de la liste **Décisions**. La définition d’approbation associée est appliquée.
Exécuter toutes les décisions correspondant à	Utilise toutes les décisions qui corres–pondent et applique la définition d'appro–bation associée.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Créer et continuer**.
6. Sélectionnez **Ajouter une entrée**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une entrée

Champ	Description
Étiquette	En-tête de l'entrée.
Type	Type de données utilisées pour l'entrée. Lorsque le type de données est **Référence**, une nouvelle colonne intitulée Référence apparaît dans le formulaire. La référence est la table associée à l'entrée. Les types d'entrées disponibles sont les suivants : ○ Choix ○ Date ○ Date/Heure ○ Décimal ○ Date d'échéance ○ Entier ○ Long ○ Référence ○ Chaîne ○ Chaîne (UTF-8 complet) ○ Vrai/Faux

8. Ajoutez une condition en sélectionnant **Ajouter une colonne de condition**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une colonne de condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Libellé de la condition.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition. Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée 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.

Champ	Description
Table	Si le type de données est **Référence**, ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table de référence.
Données à évaluer	Si le type d'entrée est **Référence**, spécifie si la condition évalue un enregistrement de référence ou un champ de la table de référence.
Type de condition	Type de données sélectionné pour l'entrée.
Opérateur par défaut	Opérateur utilisé pour évaluer une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

10. **Facultatif :** Ajoutez d'autres conditions en accédant à la dernière colonne de condition et à l'icône Plus (+), ou en pointant vers une colonne de condition et en cliquant sur l'icône Plus (+).
11. Pour chaque cellule de condition, sélectionnez un opérateur et saisissez une valeur.
    Par exemple, si vous souhaitez évaluer la politique d'approbation de changement uniquement pour les problèmes matériels, vous pouvez définir la condition **[Groupe d'affectation][est][Matériel]**.
12. Sélectionnez la colonne des résultats, puis sélectionnez la définition d'approbation de changement souhaitée dans la liste.
13. Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Une politique d'approbation de changement est créée et évaluée sur une demande de changement qui correspond à la condition définie.

Travailler avec la console CAB

Utilisez la console CAB pour examiner et autoriser les demandes de changement, ainsi que les changements récemment implémentés.

Créer une définition de CAB

Une définition du comité consultatif sur les changements (CAB) est semblable à une invitation à une réunion récurrente. Lorsque vous établissez une définition de CAB, elle détermine les attributs associés à toutes les réunions CAB générées à partir de cette définition.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vue d’ensemble de la planification dans le module Console CAB.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Mes définitions de CAB**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Dans le formulaire Définition de CAB, renseignez les champs.

Formulaire de définition de CAB

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de CAB.
Responsable CAB	Nom de l'utilisateur qui gère les réunions de CAB.
Délégués	Membres CAB délégués qui peuvent remplacer le gestionnaire CAB pendant la réunion.
Membres du comité	Membres du tableau qui sont censés assister à la réunion CAB, choisis dans la liste des utilisateurs.
Groupes du comité	Groupes du tableau qui sont censés assister à la réunion CAB, choisis dans la liste des groupes d'utilisateurs.
Fenêtre de réunion roulante	Nombre de jours pour lesquels vous souhaitez créer des réunions CAB. **Remarque :** le calendrier du CAB et les calendriers associés (le cas échéant) déterminent le nombre de réunions CAB qui sont créées. Par exemple, si vous avez un calendrier CAB une fois par semaine et que vous entrez 28 jours dans le champ **Fenêtre de réunion roulante**, trois réunions CAB seront créées.
Type CAB	Type de réunion CAB pour lequel cette définition est utilisée.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la réunion CAB.
Emplacements	Un ou plusieurs emplacements pour vos réunions CAB. Par exemple, des salles de réunion dans différents bâtiments.
Actifs	Case à cocher indiquant si la définition de CAB est active. Désélectionnez-la pour désactiver la définition de CAB.
Détails de la conférence	Informations telles que les liens de réunion, mots de passe et numéros de téléphone.
Gestion de l'ordre du jour	
Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement	Si cette option est sélectionnée, elle permet de définir une période pour les dates de début et de fin planifiée à partir de la **condition supplémentaire de demande de changement** au lieu de sélectionner des dates spécifiques basées sur le calendrier de réunion. **Remarque :** le même champ est sélectionné pour toutes les réunions CAB dans la définition de CAB, sauf si elles sont remplacées une par une.
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.
Ajouter automatiquement des ordres du jour	Cochez la case pour capturer automatiquement les décisions de l'ordre du jour dans le widget de réunion. La décision de l'ordre du jour est capturée dans le format 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.

Champ	Description
	(Automatisation CAB) - *<numéro de demande de changement>* - *<décision>* - *<Nom du responsable CAB>* - *<heure><AM/PM>* *<fuseau horaire>*
Ajouter automatiquement des demandes de changement	Cochez la case pour définir les types de demandes de changement qui sont automatiquement ajoutés à l'ordre du jour de la réunion CAB. Lorsque vous sélectionnez **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, le lien connexe **Actualiser les réunions CAB** s'affiche. Si vous cliquez sur ce lien, la recherche est effectuée pour les demandes de changement qui correspondent à la valeur du champ **Conditions d'ajout de demande de changement**. Si des demandes de changement correspondent, des points sont créés pour celles-ci et ajoutés à l'ordre du jour CAB. Si vous ne sélectionnez pas **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, vous devez créer un point à l'ordre du jour spécifique pour la demande de changement associée dans l'ordre du jour de la réunion.
Conditions d'ajout de demande de changement	Créateur de condition permettant de spécifier quelles demandes de changement sont ajoutées à l'ordre du jour de la réunion CAB. ○ **Ajouter une condition de filtre** : cliquez pour ajouter des conditions de filtre supplémentaires ou cliquez sur **ET** à côté d'une condition existante. ○ **Ajouter un clause « OU »** : cliquez pour afficher les résultats de plusieurs critères de filtre sur une seule liste. ○ **Ajouter un tri** : cliquez pour définir l'ordre des demandes de changement dans l'ordre du jour de la réunion CAB. L'ordre du jour peut être défini dans les définitions CAB ou les réunions CAB et peut être basé sur un ou plusieurs champs.
Temps par point à l'ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB. **Remarque :** Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Entrées de calendrier**, **Calendriers connexes** et **Réunions CAB** s'affichent.
5. Pour définir le calendrier pour votre série de réunions CAB, 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.

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs entrées de calendrier à une définition de CAB pour planifier la série de réunions CAB. Ces entrées de calendrier vous permettent de définir des jours et des heures valides pour la tenue des réunions CAB.

a. Dans la liste connexe **Entrées de calendrier**, cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Entrées de calendrier.

Champs du formulaire Entrées de calendrier

Champ	Description
Nom	Nom de l'entrée de calendrier.
Type	Type d'entrée de calendrier pour la durée spécifiée en date et heure ; par ex. Rendez-vous ou Réunion. ▪ **Temps de repos** : type affiché comme congé planifié. ▪ **Rendez-vous** : type affiché comme temps de rendez-vous. ▪ **Réunion** : type affiché comme temps de réunion. ▪ **Appel téléphonique** : type affiché comme temps consacré aux appels téléphoniques. ▪ **Exclu** : la durée est exclue.
Afficher comme	Mode d'affichage de l'entrée sur le calendrier CAB ; par ex. Occupé ou Provisoire.
Quand	Date et heure de début et de fin de l'entrée de calendrier.
Toute la journée	Cochez la case pour rendre l'entrée de calendrier active pendant toute la durée des dates sélectionnées.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'entrée de calendrier. Le fuseau horaire ne peut pas être modifié.

Répétitions	Fréquence de répétition de l'entrée de calendrier ; par ex. : Quotidien ou Hebdomadaire.
	Lorsque vous sélectionnez **Mensuel**, le champ **Type mensuel** apparaît. Entrez le nombre de répétitions de l'entrée de calendrier dans un mois.
	Lorsque vous sélectionnez **Annuel**, le champ **Type annuel** apparaît. Sélectionnez une option, comme suit :
	▪ **Jour de l'année** : choisi comme jour durant lequel vous définissez le calendrier.
	▪ **Flottant** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent :
	  ▪ **Semaine flottante** : semaine du mois au cours de laquelle l'entrée de calendrier se répète.
	  ▪ **Jour flottant** : jour de la semaine au cours duquel l'entrée de calendrier se répète.
	  ▪ **Mois** : mois au cours duquel l'entrée de calendrier se répète.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Répéter tous les	Si l'entrée de calendrier est sélectionnée pour être répétée, cette option spécifie la fréquence de répétition. Par exemple, si vous sélectionnez la répétition hebdomadaire, spécifiez la fréquence, telle que toutes les semaines ou toutes les deux semaines. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez les options **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**.
Répéter sur	Si l'entrée de calendrier est sélectionnée pour être répétée, cette option spécifie les jours où elle se répète. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine où elle se répète. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez l'option **Hebdomadaire**.
Répéter jusqu'à	Si l'entrée de calendrier doit se répéter, cette option spécifie une date de fin jusqu'à laquelle l'entrée de calendrier est répétée.

c. Pour ajouter l'entrée de calendrier à la définition de CAB, cliquez sur **Envoyer**.

d. **Facultatif :** Pour afficher la série de réunions CAB dans une vue de calendrier dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet de navigateur, cliquez sur le lien connexe **Afficher la planification**.

6. Pour définir un calendrier associé pour votre série de réunions CAB, procédez comme suit :
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs calendriers associés à une définition de CAB. Les calendriers associés vous permettent de définir des calendriers valides pour la tenue de réunions CAB. Par exemple, si vous définissez le calendrier des jours fériés comme calendrier associé, aucune réunion CAB ne sera planifiée un jour férié.
   a. Dans la liste connexe **Calendriers associés**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Sélectionnez un ou plusieurs calendriers associés et déplacez-les vers la liste **Calendriers associés**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   d. **Facultatif :** Dans le formulaire **Définition de CAB**, cliquez sur le lien connexe **Afficher la planification** pour afficher le calendrier défini dans le calendrier.
7. Dans la section **Liens connexes**, cliquez sur **Actualiser les réunions CAB**.
   La série de réunions CAB créée à partir des définitions de CAB hérite des critères de la définition de CAB. Vous pouvez consulter la série de réunions CAB générées à partir de la définition de CAB dans la liste connexe **Réunions CAB**.

Que faire ensuite

Vous pouvez modifier les détails de la réunion CAB et envoyer des demandes de réunion aux participants. Vous pouvez également gérer les ordres du jour en les passant en revue ou en ajoutant des points à chaque réunion.

Information associée

Conditions OU

Afficher le calendrier CAB

Le calendrier CAB donne une vue d'ensemble de votre calendrier de réunions CAB pour vous aider à planifier et à gérer les réunions CAB.

Traduction automatique

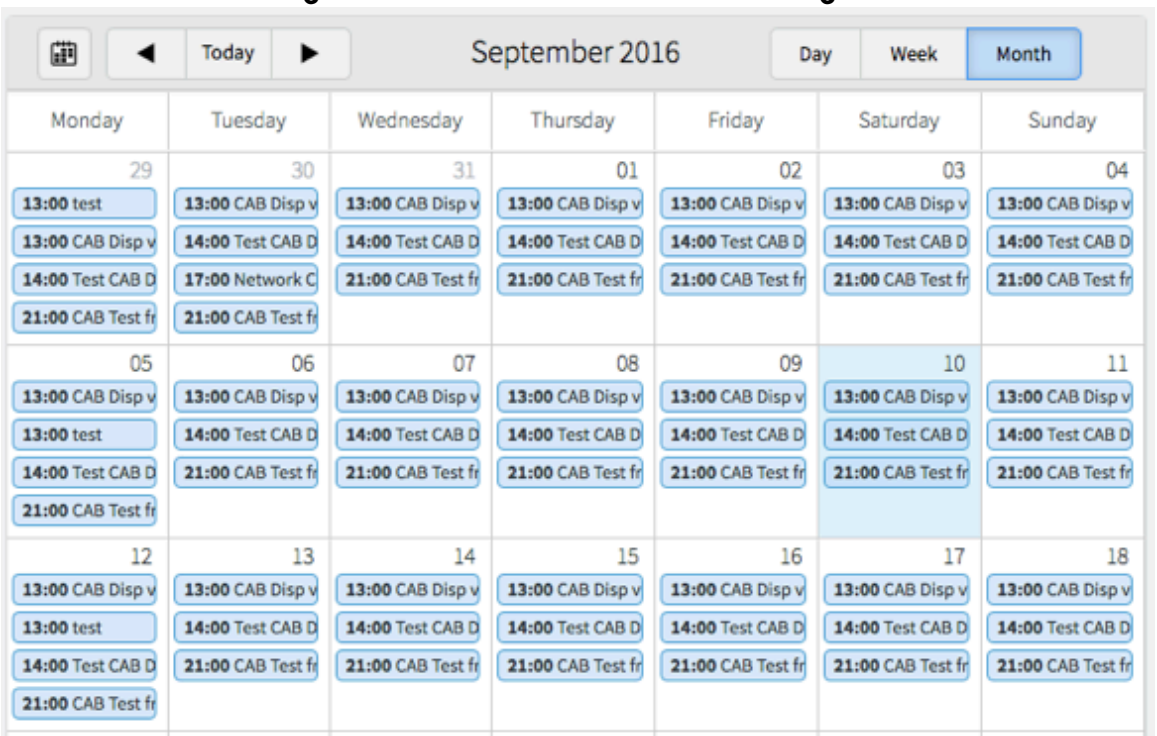
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez consulter le calendrier CAB pour afficher des réunions spécifiques et y assister.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**.



2. Vous pouvez effectuer les actions suivantes avec le calendrier CAB.

Option	Description
Afficher le calendrier	Cliquez sur les options dans la partie supérieure droite du calendrier CAB pour afficher la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
Afficher les détails de réunion CAB en un coup d'œil	Cliquez sur une réunion CAB spécifique pour afficher des détails tels que le responsable CAB, l'heure de début de la réunion et l'heure de fin de la réunion.
Assister à une réunion CAB spécifique	Cliquez sur la réunion à laquelle vous souhaitez assister et cliquez sur **Ouvrir** pour lancer la réunion.

Créer un événement unique de réunion CAB

En fonction de vos besoins, vous pouvez créer une réunion spécifique du Comité consultatif sur les changements (CAB).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Mes réunions de CAB**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire de réunion CAB, remplissez les champs.

Formulaire de réunion CAB

Champ	Description
Nom	Nom de la réunion CAB.
Responsable CAB	Nom de l'utilisateur qui gère la réunion CAB. La valeur par défaut est l'utilisateur actuellement connecté.
Délégués	Membres CAB délégués qui peuvent remplacer le gestionnaire CAB pendant la réunion.
Groupes du comité	
Membres du comité	
État	○ **En attente** : indique que la réunion n'a pas encore commencé. Il s'agit de l'état par défaut de la réunion. ○ **En cours** : indique que la réunion a commencé et est en cours. ○ **Terminé** : indique que la réunion a eu lieu et est terminée. ○ **Annulé** : indique que la réunion a été annulée. **Remarque :** le système met automatiquement à jour le champ **État** lorsque la réunion commence et se termine à partir de la console CAB. Il n'est pas nécessaire de modifier manuellement ce champ, sauf, par exemple, si le responsable CAB souhaite annuler une réunion future. Si la console CAB se ferme de façon inattendue, le responsable CAB doit mettre à jour manuellement le champ **État**.
Heure de démarrage de la réunion	Date et heure de début de la réunion. **Remarque :** lorsque vous ajoutez un point à l'ordre du jour d'une réunion CAB, le champ **Date CAB** dans la demande de changement est automatiquement mis à jour avec cette date.
Heure de fin de la réunion	Date et heure de fin de la réunion.
Notes de réunion	Entrez des notes pour la réunion, le cas échéant.
Emplacements	Un ou plusieurs emplacements pour vos réunions CAB. Par exemple, des salles de réunion dans différents bâtiments.
Informations sur la conférence	
Détails des conférences	Informations telles que les liens de réunion, mots de passe et numéros de téléphone.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Gestion de l'ordre du jour	
Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement	Si cette option est sélectionnée, elle permet de définir une période pour les dates de début et de fin planifiée à partir de la **condition supplémentaire de demande de changement** au lieu de sélectionner des dates spécifiques basées sur le calendrier de réunion. **Remarque :** si vous sélectionnez le champ **Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement** dans une réunion CAB, les champs **Demandes de changement commençant après** et **Demandes de changement commençant avant le ou le** sont désactivés pour la réunion et, par conséquent, ignorés. Les conditions supplémentaires relatives aux demandes de changement gèrent la plage de dates.
Demandes de changement commençant après	Les demandes de changement qui commencent après ces date et heure doivent être ajoutées à la réunion CAB.
Demandes de changement commençant avant le ou le	Les demandes de changement qui commencent avant ou à ces date et heure doivent être ajoutées à la réunion CAB.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB. **Remarque :** Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.
Temps par point à l'ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.
Ajouter automatiquement des ordres du jour	Cochez la case pour capturer automatiquement les décisions de l'ordre du jour dans le widget de réunion. La décision de l'ordre du jour est capturée dans le format suivant : (Automatisation CAB) - *<numéro de demande de changement>* - *<décision>* - *<nom du responsable CAB>* - *<heure><AM/PM>* *<fuseau horaire>*

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Points à l'ordre du jour** et **Participants** s'affichent.

Que faire ensuite

Vous pouvez maintenant ajouter des points à l'ordre du jour et des participants à la réunion CAB.

Traduction automatique

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

Afficher les détails de réunion CAB

Vous pouvez afficher les détails de toutes les réunions CAB passées, planifiées ou en cours.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write ou admin

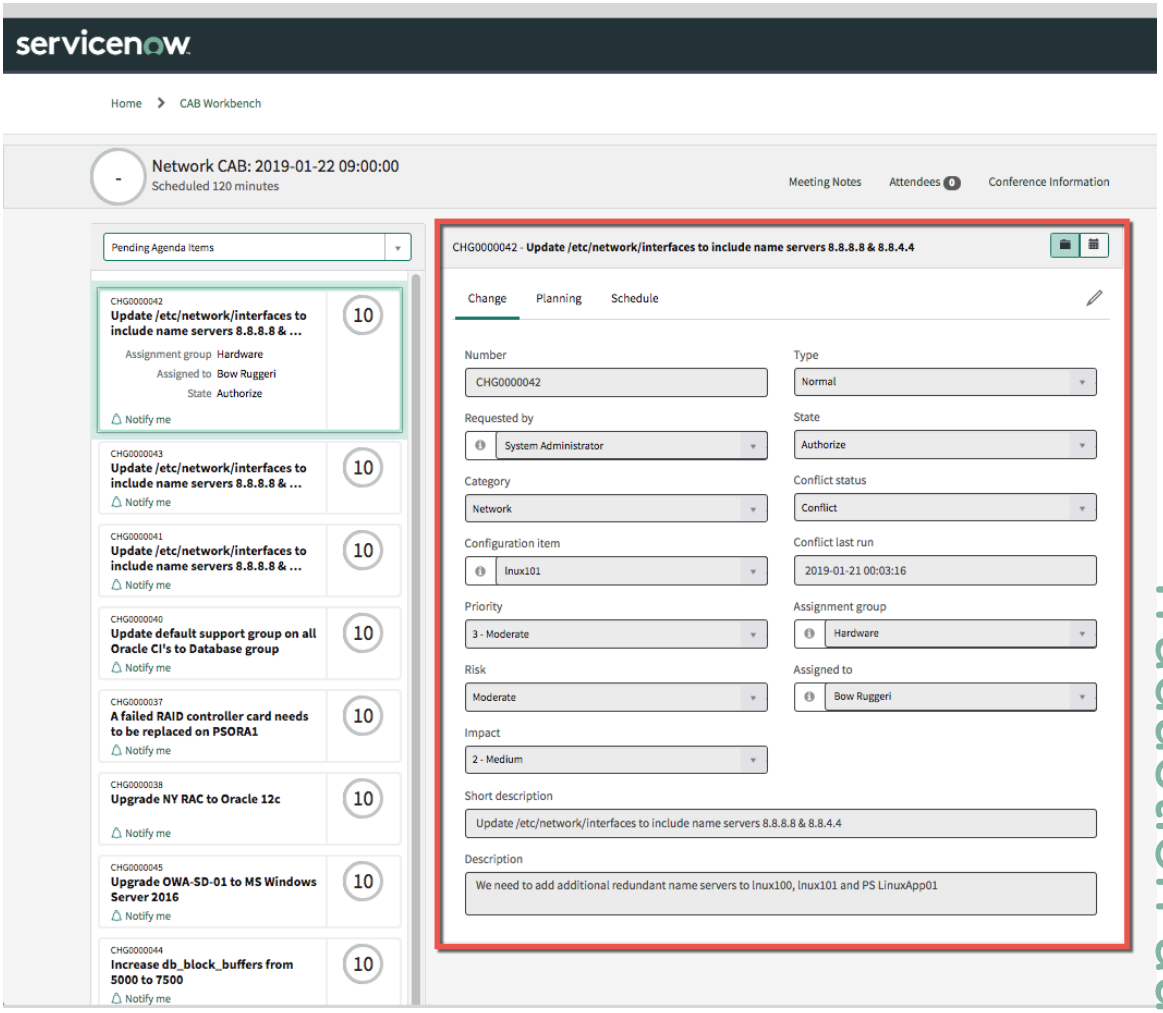
Procédure

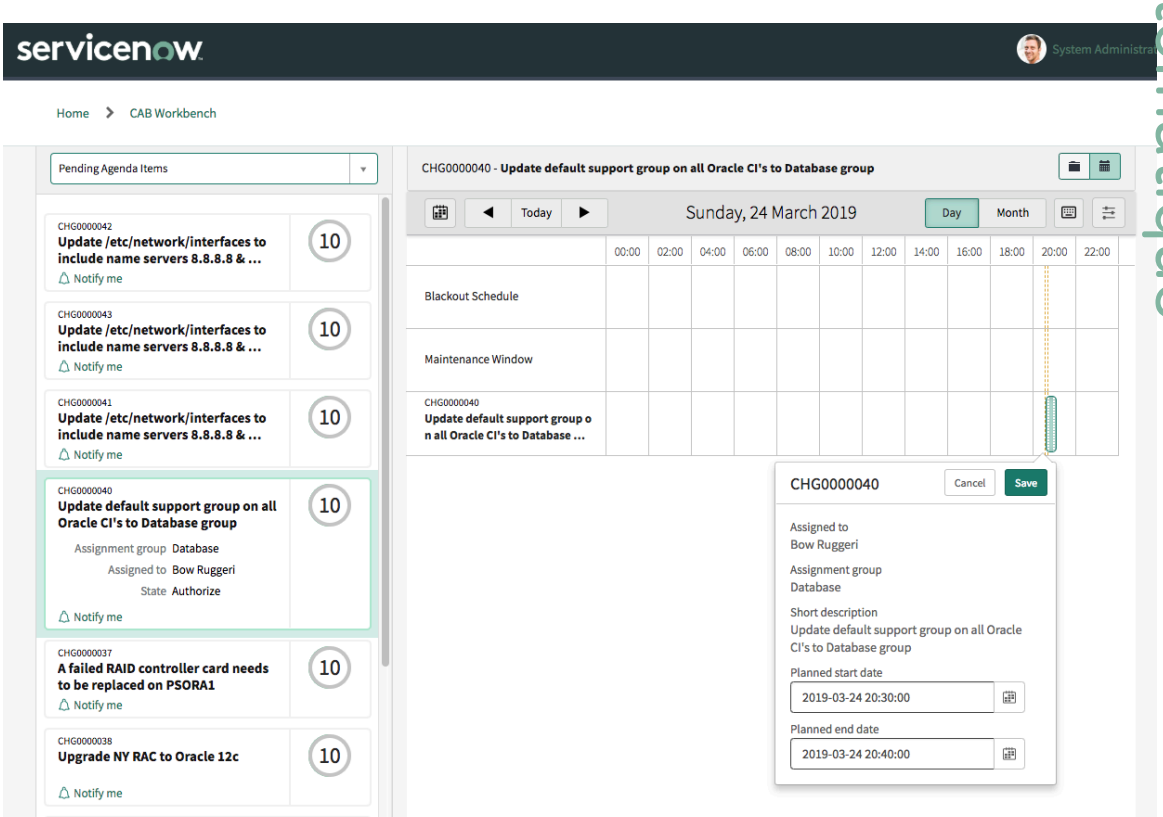
1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour accéder à la réunion CAB.

Option	Description
Réunion CAB	**a.** Accédez à la **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions de CAB** et ouvrez la réunion CAB spécifique à afficher. **b.** Cliquez sur le lien connexe **Accéder à cette réunion dans la console CAB**.
Console CAB	**a.** Accédez à la **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**. **b.** Cliquez sur les détails de la réunion que vous souhaitez afficher dans votre calendrier. **c.** Cliquez sur **Ouvrir** dans la fenêtre qui apparaît pour la réunion. **Remarque :** vous pouvez cliquer sur **Ouvrir** uniquement si la réunion présente un ordre du jour.

Traduction automatique

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





Traduction automatique

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

Les informations suivantes sont disponibles :

Réunion CAB

Champ	Description
Heure	○ Durée totale planifiée pour la réunion CAB ○ Temps couvert jusqu'à présent pour une réunion CAB en cours ○ Temps consacré à débattre du point actuel à l'ordre du jour ○ Temps alloué à chaque point à l'ordre du jour
Points à l'ordre du jour	Liste des points à l'ordre du jour de la réunion CAB. Vous pouvez afficher tous les points à l'ordre du jour ou filtrer la liste pour les points en cours, en attente et terminés.
Calendrier	Les fenêtres de proscription et de maintenance s'affichent dans le calendrier des changements. Vous pouvez également afficher l'heure à laquelle est prévu le point à l'ordre du jour actuel. Vous pouvez consulter le calendrier au format quotidien et hebdomadaire.
Notes de réunion	Notes de réunion (le cas échéant) d'une réunion CAB passée. Si vous êtes le responsable CAB, vous pouvez prendre des notes pendant la réunion.
Participants	Détails des participants à la réunion CAB spécifique, y compris le comité et les délégués CAB.
Informations sur la conférence	Détails de conférence de la réunion CAB.

2. Si vous êtes le responsable CAB ou l'un des délégués CAB ayant décidé de tenir une réunion CAB spécifique, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

Tâche	Étapes
Modifier la demande de changement	Cliquez sur l'icône Modifier près des onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier**.
Démarrer la réunion	Cliquez sur **Démarrer la réunion**.
Terminer la réunion	Cliquez sur **Terminer la réunion**.
Mettre le minuteur en pause dans le point à l'ordre du jour actuel	Cliquez sur **Mettre en pause** dans le widget **Point à l'ordre du jour actuel**.
Passer au prochain point à l'ordre du jour	Cliquez sur **Suivant** après avoir pris une décision sur le point à l'ordre du jour actuel.
Héberger la réunion	Cliquer sur **Participants** > **Hôte** pour devenir l'hôte. Vous pouvez héberger la réunion si vous êtes un responsable ou un délégué CAB.

Traduction automatique

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

Tâche	Étapes
Promouvoir un point à l'ordre du jour	Cliquez sur **Promouvoir** sous le nom et le titre d'une demande de changement pour la promouvoir comme prochain point de discussion à l'ordre du jour.
Prendre des notes de réunion	Cliquez sur **Notes de réunion** pour prendre des notes pendant la réunion. Ces notes peuvent être partagées avec les participants CAB.

Modifier les détails de la réunion CAB

Vous pouvez modifier les points à l'ordre du jour d'une réunion CAB spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_read, sn_change_write ou sn_change_cab.cab_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir mis à jour le comité CAB ou les conditions de demande de changement, actualisez la réunion CAB pour appliquer les mises à jour. Si vous ajoutez d'autres membres du comité ou participants à la réunion, ils recevront des invitations par e-mail après la mise à jour de la réunion.

Procédure

1. Accédez à la réunion CAB dont vous souhaitez modifier l'ordre du jour en appliquant l'une des étapes suivantes.

Option	Description
Ouvrir depuis la liste des réunions CAB	**a.** Accédez à la **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB à modifier.
Ouvrir depuis la liste de définition CAB	**a.** Accédez à la **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les définitions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la définition CAB pour envoyer la demande de réunion. **c.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB spécifique à modifier.

2. Modifiez l'ordre du jour de la réunion CAB dans l'onglet ou la section de formulaire **Gestion de l'ordre du jour** comme il convient.

Champs de la gestion de l'ordre du jour

Champ	Description
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Ajouter automatiquement des demandes de changement	Cochez la case pour définir les types de demandes de changement qui sont automatiquement ajoutés à l'ordre du jour de la réunion CAB. Lorsque vous sélectionnez **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, le lien connexe **Actualiser les réunions CAB** s'affiche. Si vous cliquez sur ce lien, la recherche est effectuée pour les demandes de changement qui correspondent à la valeur du champ **Conditions d'ajout de demande de changement**. Si des demandes de changement correspondent, des éléments d'ordre du jour sont créés et ajoutés à l'ordre du jour CAB. Si vous ne sélectionnez pas **Ajouter automatiquement les demandes de changement**, vous devrez créer chaque point à l'ordre du jour pour la demande de changement associée pour l'ordre du jour de la réunion.
Conditions d’ajout de demande de changement	Créateur de condition permettant de spécifier quelles demandes de changement sont ajoutées à l'ordre du jour de la réunion CAB. ○ **Ajouter une condition de filtre** : cliquez pour ajouter des conditions de filtre supplémentaires ou cliquez sur **ET** à côté d'une condition existante. ○ **Ajouter un clause « OU »** : cliquez pour afficher les résultats de plusieurs critères de filtre sur une seule liste. ○ **Ajouter un tri** : cliquez pour définir l'ordre des demandes de changement dans l'ordre du jour de la réunion CAB. L'ordre du jour peut être défini dans les définitions CAB ou les réunions CAB et peut être basé sur un ou plusieurs champs.
Temps par point à l’ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.

3. Dans **Liens connexes**, vous pouvez effectuer l'une des tâches suivantes.
4. Les listes connexes vous permettent d'effectuer l'une des tâches suivantes.
5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Information associée

Conditions OU

Envoyer une demande de réunion CAB aux participants

Vous pouvez envoyer des invitations aux participants pour chaque réunion CAB.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez envoyer des invitations à partir d'une réunion CAB uniquement.

Procédure

1. Accédez à la réunion CAB pour laquelle vous souhaitez envoyer des invitations en appliquant l'une des étapes suivantes.

Option	Description
Ouvrir depuis la liste des réunions CAB	a. Accédez à la **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions CAB**. b. Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB à modifier.
Ouvrir depuis la liste de définition CAB	a. Accédez à la **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les définitions CAB**. b. Sélectionnez et ouvrez la définition CAB pour envoyer la demande de réunion. c. Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB spécifique à modifier.

2. Cliquez sur lien connexe **Envoyer une demande de réunion aux participants**.
   L'invitation à la réunion CAB est envoyée à tous les participants répertoriés.

Traduction automatique

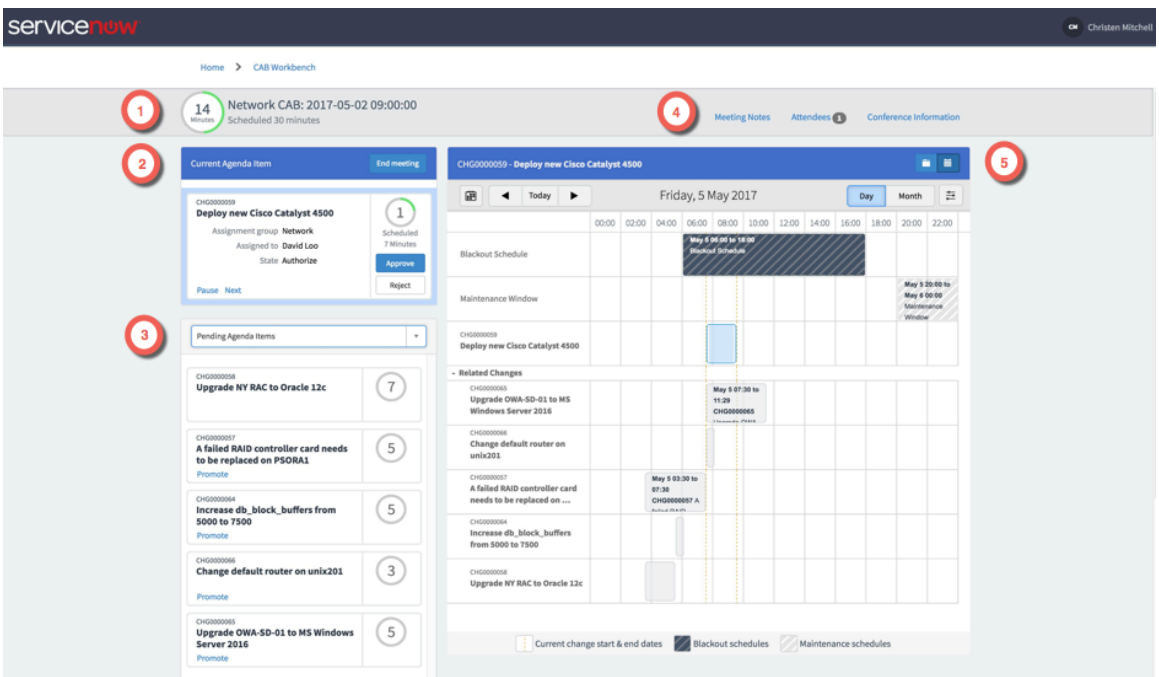
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Participation à la réunion CAB à l'aide de la console CAB

En tant qu'utilisateur itil, vous pouvez assister à une réunion du Comité consultatif sur les changements (CAB), consulter les points à l'ordre du jour et le calendrier des changements. Si vous êtes un approbateur, vous pouvez approuver une demande de changement.

Pour consulter les détails d'une réunion CAB et son ordre du jour, accédez à **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**. Dans le calendrier, vous pouvez afficher le calendrier de réunion CAB pour un jour, une semaine ou un mois. Pour afficher les détails d'une réunion, cliquez dessus, puis sur **Ouvrir** dans la fenêtre contextuelle.

Console CAB



Les composants suivants décrivent les différentes activités que vous pouvez effectuer dans l'interface :

Console CAB

Niveau	Description
1	Consultez le minuteur qui affiche le temps total écoulé, le nom de la réunion et les date et heure planifiées pour la réunion. Le minuteur démarre à zéro. Le code de couleur dans le minuteur change en fonction du pourcentage de temps global écoulé par rapport à la durée totale de la réunion : • 0 % à 50 % : vert • 50 % à 70 % : jaune • 75 % à 100 % : orange • 100 % : rouge Le texte sous le nom de la réunion affiche le temps total alloué à la réunion.
2	Consultez le point à l'ordre du jour actuel. le minuteur affiche le temps passé à discuter du point à l'ordre du jour de la réunion en cours. La zone de formulaire affiche les détails du point à l'ordre du jour actuel que vous avez sélectionné. Lorsque le point à l'ordre du jour actuel change, les détails sur le formulaire et le calendrier changent également. Si vous sélectionnez

Traduction automatique

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

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	un point à l'ordre du jour qui n'est pas actuel, la zone de formulaire affiche les détails du point à l'ordre du jour sélectionné. La zone de formulaire n'affiche pas les détails du point à l'ordre du jour actuel, même lorsque le point de l'ordre du jour actuel est remplacé par le point à l'ordre du jour suivant. **Remarque :** si vous êtes l'un des approbateurs du point à l'ordre du jour, les boutons **Approuver** et **Rejeter** apparaissent sous le minuteur. Vous pouvez cliquer sur **Approuver** ou **Rejeter** selon le cas, entrer vos commentaires dans la fenêtre contextuelle de confirmation, puis cliquer sur **Approuver** ou **Rejeter**.
3	Filtrez les points à l'ordre du jour que vous souhaitez afficher et cliquez sur **Me notifier** pour recevoir une notification avant le début du point à l'ordre du jour. Cliquez sur la liste **Points à l'ordre du jour en attente** et sélectionnez l'option **Tous les points à l'ordre du jour**, **Mes points à l'ordre du jour** ou **Points à l'ordre du jour approuvés**. La liste des points à l'ordre du jour apparaît sous la liste des conditions de filtre, dans l'ordre dans lequel les points figurent à l'ordre du jour.
4	• **Notes de réunion** : affiche la note saisie par l'hôte de la réunion. • **Participants** : affiche la liste des participants et indique s'ils sont actuellement connectés à la réunion. • **Informations sur la conférence** : affiche le contenu figurant dans le champ **Informations sur la conférence** de l'enregistrement de réunion CAB connexe.
5	Affichez les détails d'un changement en cours dans la vue de formulaire ou de calendrier. **Afficher le formulaire** : cliquez sur l'icône Afficher le formulaire ( ) pour afficher les détails du changement dans la vue de formulaire. Les onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier** fournissent des informations sur la réunion et la planification de la demande de changement. **Afficher le calendrier** : cliquez sur l'icône Afficher le calendrier ( ) pour afficher les détails du changement dans le formulaire de calendrier. Vous pouvez sélectionner le jour ou le mois pour lequel vous souhaitez consulter les détails d'un changement. Dans une vue de jour, vous pouvez cliquer sur l'icône Paramètres ( ), puis sur l'icône Configuration ( ) pour définir les conditions de filtre pertinentes. Si vous activez l'une des conditions de filtre de configuration, les enregistrements de changements associés s'affichent. Les enregistrements de changement apparaissent dans le créneau horaire du jour prévu pour l'implémentation du changement actuel. Dans les paramètres de configuration, vous pouvez afficher d'autres conflits potentiels. Les conflits peuvent être d'autres demandes de changement dont l'implémentation est planifiée par le même délégataire, groupe d'affectation ou pour le même élément de configuration. Les vues de jour et mois du calendrier affichent l'heure de la fenêtre de proscription, la fenêtre de maintenance et le point à l'ordre du jour en cours. Dans la vue de jour, le créneau horaire spécifique des fenêtres 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.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	proscription et de maintenance planifiées est mis en surbrillance. Dans la vue de calendrier, la journée entière est mise en surbrillance. **Remarque :** Pour les propositions de changement standard, les onglets **Changement**, **Proposition** et **Valeurs de demandes de changement** fournissent des informations sur la réunion pour la demande de changement, la proposition et les valeurs de demandes de changement. Les icônes Afficher le formulaire () et Afficher le calendrier () n'apparaissent pas pour les propositions de changement standard.

Ajouter de nouveaux points à l'ordre du jour de la réunion CAB

Vous pouvez ajouter un point à l'ordre du jour de votre réunion CAB afin de personnaliser l'ordre du jour et rendre la réunion plus efficace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions de CAB**.
2. Cliquez sur l'enregistrement de réunion CAB auquel vous souhaitez ajouter un point à l'ordre du jour.
3. Dans le menu contextuel Points à l'ordre du jour, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Point à l'ordre du jour CAB

Champ	Description
Réunion	Nom de la réunion que vous avez sélectionnée pour ajouter le point à l'ordre du jour.
Tâche	Liste de recherche permettant de sélectionner la demande de changement ou la proposition de changement standard. **Remarque :** La proposition de changement standard n'est disponible que depuis Washington DC.
Ordre	Ordre dans lequel les points à l'ordre du jour seront examinés pendant la réunion CAB
Destinataires des notifications	Destinataires qui recevront la notification concernant le nouveau point à l'ordre du jour.
Description courte	Brève description de la phase.
Notes de travail	Description détaillée de la tâche.
État	État actuel du point à l'ordre du jour.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Décision	État du point à l'ordre du jour.
Temps alloué	Temps alloué au point à l'ordre du jour de la réunion.
Temps écoulé	Temps déjà passé sur le point à l'ordre du jour.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Gestion des réunions CAB à l'aide de la console CAB

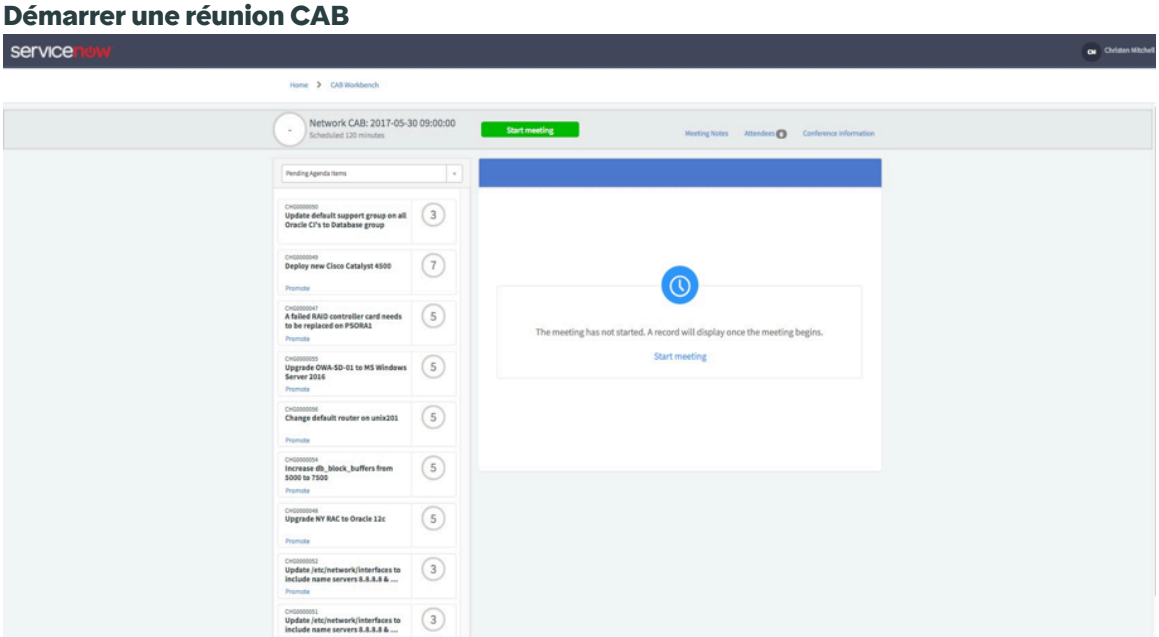
En tant que gestionnaire du Comité consultatif sur les changements (CAB), vous pouvez consulter et gérer les détails d'une réunion CAB et ses points à l'ordre du jour via la console CAB.

Vous pouvez consulter les détails d'une réunion CAB et son ordre du jour en accédant à **Changement** > **comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**. Le calendrier fournit une vue des calendriers de vos réunions CAB pour le jour, la semaine ou le mois. Pour afficher les détails de vos réunions, cliquez dessus, puis sur **Ouvrir** dans le calendrier contextuel. Pour lancer une réunion, cliquez sur **Démarrer la réunion**.

Remarque :
la première fois que vous cliquez sur le premier point à l'ordre du jour, une fenêtre de confirmation s'affiche. Pour démarrer la réunion, cliquez sur **Oui** ; sinon, cliquez sur **Non**.

Regardez cette vidéo de six minutes pour en savoir plus sur la gestion des réunions CAB.
Cette vidéo fournit une vue d'ensemble de la planification disponible dans le module de la console CAB.

Démarrer une réunion CAB

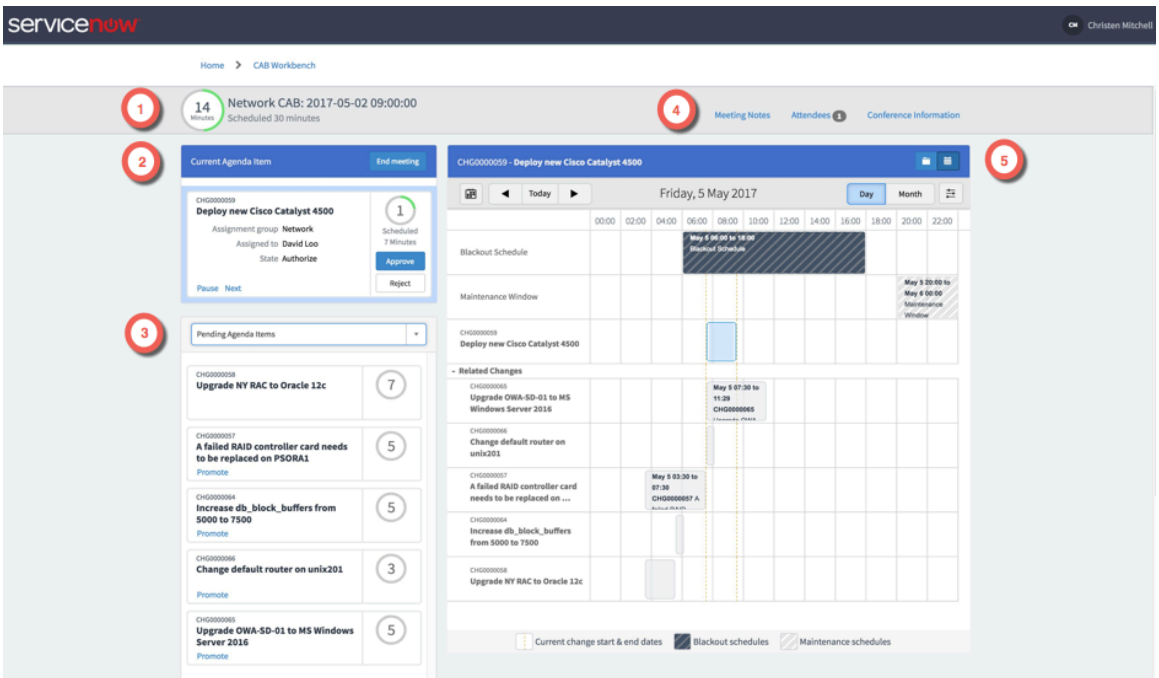


Les détails de la réunion pour la demande de changement apparaissent.

Traduction automatique

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

Console CAB



La table suivante décrit les composants de la console CAB :

Console CAB

Niveau	Description
1	Vous pouvez afficher le minuteur qui affiche le temps total écoulé, le nom de la réunion et les date et heure planifiées pour la réunion. Le minuteur démarre à zéro. Le code de couleur dans le minuteur change en fonction du pourcentage de temps global écoulé par rapport à la durée totale de la réunion : • 0 % à 50 % : vert • 50 % à 70 % : jaune • 75 % à 100 % : orange • < 100 % : rouge Le texte sous le nom de la réunion affiche le temps total alloué à la réunion.
2	• Cliquez sur **Mettre en pause** pour mettre en pause un point à l'ordre du jour. • Cliquez sur **Suivant** si vous souhaitez ignorer un point à l'ordre du jour. **Remarque :** le point à l'ordre du jour est ajouté à la liste **Tous les points à l'ordre du jour**. • Cliquez sur **Restaurer** si vous souhaitez repasser le point à l'ordre du jour dans la liste **Points à l'ordre du jour en attente**. **Remarque :** le point à l'ordre du jour est ajouté à la fin de la liste **Points à l'ordre du jour en attente**.

Traduction automatique

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

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	• Cliquez sur **Promouvoir** pour déplacer le point à l'ordre du jour vers le haut de la liste. • Cliquez sur **Rétrograder** pour ajouter le point à l'ordre du jour actuel à la liste **Points à l'ordre du jour en attente** pour en discuter plus tard. **Remarque :** le minuteur affiche le temps passé à discuter du point à l'ordre du jour de la réunion en cours. • Cliquez sur **Terminer la réunion** pour terminer une réunion.
3	Vous pouvez filtrer les points à l'ordre du jour que vous souhaitez afficher. • Cliquez sur la liste **Points à l'ordre du jour en attente** et sélectionnez l'option **Tous les points à l'ordre du jour**, **Mes points à l'ordre du jour** ou **Points à l'ordre du jour approuvés**. **Remarque :** la liste des points à l'ordre du jour apparaît sous la liste des conditions de filtre, dans l'ordre dans lequel les points figurent à l'ordre du jour. • Cliquez sur **Promouvoir** si vous souhaitez qu'un point à l'ordre du jour figure en haut de la liste des points à l'ordre du jour.
4	Vous pouvez prendre des notes de réunion si vous êtes un hôte ou un délégué. Vous pouvez consulter la liste des participants et les informations sur la conférence. • **Notes de réunion** : permet au responsable CAB et aux délégués de documenter des notes pour l'ensemble de la réunion. Les notes capturées dans le widget peuvent être partagées à partir de celui-ci. Le widget envoie le contenu dans un e-mail à la liste des participants, qui est automatiquement enregistré dans le champ **Notes de réunion** correspondant dans l'enregistrement de la réunion CAB. Toutes les notes spécifiques à une demande de changement peuvent être ajoutées directement à la demande de changement. Pour ajouter une note, utilisez la vue modifiable du formulaire sous l'icône Modifier dans la partie supérieure gauche du widget de formulaire. **Remarque :** les décisions de l'ordre du jour prises par le CAB et les approbateurs de changement (par ex. l'approbation ou le rejet du point à l'ordre du jour, ou lorsque le responsable CAB ignore un autre point à l'ordre du jour sans prendre de décision) sont automatiquement capturées dans le widget de notes de réunion. Les décisions de l'ordre du jour sont contenues dans le champ **Notes de réunion** de l'enregistrement de réunion CAB associé. • **Participants** : affiche la liste des participants et indique s'ils sont actuellement connectés à la réunion via l'icône verte Présence. La liste

Traduction automatique

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

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	affiche également la réponse du participant à l'invitation à la réunion, qui peut être Accepter, Provisoire, Refuser ou aucune réponse. • **Informations sur la conférence** : affiche le contenu figurant dans le champ **Informations sur la conférence** de l'enregistrement de réunion CAB connexe.
5	Vous pouvez afficher les détails d'un changement en cours dans la vue de formulaire ou de calendrier. **Afficher le formulaire** : cliquez sur l'icône Afficher le formulaire  pour afficher les détails du changement dans la vue de formulaire. Les onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier** fournissent des informations sur la réunion et la planification de la demande de changement. Vous pouvez modifier la vue de formulaire, en utilisant l'icône Modifier . Pour personnaliser la vue, cliquez sur puis cliquez sur **Vue** > **cab_workbench**. Dans le formulaire Demande de changement, cliquez avec le bouton droit de la souris et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Dans le formulaire de configuration de la demande de changement, vous pouvez ajouter des champs et des sections que vous souhaitez afficher dans la vue de formulaire. **Afficher le calendrier** : cliquez sur l'icône Afficher le calendrier pour afficher les détails du changement actuel dans le formulaire de calendrier. Vous pouvez sélectionner le jour ou le mois pour lequel vous souhaitez consulter les détails de réunion. Dans une vue de jour, cliquez sur l'icône Paramètres , puis sur l'icône Configuration pour définir les conditions de filtre pertinentes. Si vous activez l'une des conditions de filtre de configuration, les enregistrements de changements associés s'affichent. Les enregistrements de changement apparaissent dans le créneau horaire du jour prévu pour l'implémentation du changement actuel. Dans les paramètres de configuration, vous pouvez afficher d'autres conflits potentiels. Les conflits peuvent être d'autres demandes de changement dont l'implémentation est planifiée par le même délégataire, groupe d'affectation ou pour le même élément de configuration.

Traduction automatique

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

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	Les vues de jour et mois du calendrier affichent l'heure de la fenêtre de proscription, la fenêtre de maintenance et le point à l'ordre du jour en cours. Dans la vue de jour, le créneau horaire spécifique des fenêtres de proscription et de maintenance planifiées est mis en surbrillance. Dans la vue de calendrier, la journée entière est mise en surbrillance.

Expérience mobile pour Gestion des changements

Gérez vos tâches de changement où que vous soyez à l'aide de l'application Mobile Agent mobile. Grâce à cette application mobile, vous pouvez rester connecté et accéder aux informations en temps réel pour accomplir vos tâches.

En tant qu'agent ou technicien ITSM, vous pouvez utiliser Agent mobile lorsque vous êtes en ligne pour effectuer les tâches suivantes :

- Accéder aux tâches de changement qui vous sont affectées ou à votre groupe.
- Ajouter des commentaires ou des notes de travail ou réaffecter des tâches de changement.
- Recevoir des notifications push pour les tâches de changement affectées ou commentées.
- Approuver ou rejeter des demandes de changement, des demandes et des éléments demandés.

Regardez cette vidéo de trois minutes pour en savoir plus sur Agent mobile pour la gestion des tâches de changement. Cette vidéo présente l'utilisation de l'application mobile ServiceNow Agent pour gérer les tâches de changement.

Téléchargez l'application Agent mobile mobile

Accédez à Agent mobile sur votre équipement mobile pour gérer vos tâches de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application mobile Agent mobile fonctionne sur la plateforme mobile Studio. Activez le module d'extension ITSM Mobile Experience (com.sn_itsm_mobile) pour activer l'application mobile ITSM sur votre appareil.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, rendez-vous sur l'App Store d'Apple si vous êtes sur une plateforme iOS ou sur le Google Play Store si vous êtes sur une plateforme Android.
2. Recherchez ServiceNow Agent.
3. Téléchargez et installez l'application ServiceNow Agent.

Premiers pas avec Gestion des changements les tâches mobiles

Accédez à Agent mobile sur votre équipement mobile pour gérer les tâches de 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.

Avant de commencer

Téléchargez ServiceNow Agent sur une plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou sur une plateforme Android depuis Google Play Store. Pour plus d’informations, consultez Téléchargez l’application Agent mobile mobile.

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Ouvrez Agent mobile et appuyez sur l'icône plus (**+**).
2. Ajoutez une instance de ServiceNow en appuyant sur l'icône plus (+) et en saisissant l'adresse de l'instance. Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
3. Appuyez sur **Tâches de changement** pour commencer à gérer vos tâches de changement.

Afficher les tâches de changement

Vous pouvez consulter l'état, le risque et le calendrier des tâches de changement dans l'application mobile Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Appuyez sur **l’onglet Mes tâches** .
2. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
3. Appuyez sur la tâche de changement pour une vue détaillée.
4. Appuyez sur n'importe quel champ avec la flèche vers la droite pour en afficher les détails.

Ajouter des commentaires à vos tâches de changement

Vous pouvez ajouter des commentaires à une tâche de changement à partir de l’application mobile Agent mobile. Par exemple, pour ajouter un aperçu de la tâche de changement ou une discussion à son sujet.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
2. Appuyez sur la tâche de changement pour ouvrir une vue détaillée.
3. Appuyez sur **Ajouter des commentaires** pour ajouter vos notes de travail.

Résoudre ou fermer une tâche de changement

Lorsque vous implémentez la tâche de changement, vous pouvez la fermer à partir de l'application mobile Agent mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Appuyez sur **l'onglet Mes tâches** .
2. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
3. À partir de la liste des tâches de changement, faites glisser à gauche la tâche de changement que vous voulez fermer.
4. Appuyez sur **Fermer la tâche**.

Change Management Solutions Analyse de la plateforme

Solutions Analyse de la plateforme et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Solutions Analyse de la plateforme

Utilisez les widgets Analyse de la plateforme sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer les solutions pour Change Management , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Mise en route**, puis accédez à la section relative à Change Management . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les tâches de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour en savoir plus sur la configuration Solutions Analyse de la plateformede , reportez-vous à la rubrique Configurer Solutions Analyse de la plateforme

Information associée

Solutions Analyse de la plateforme

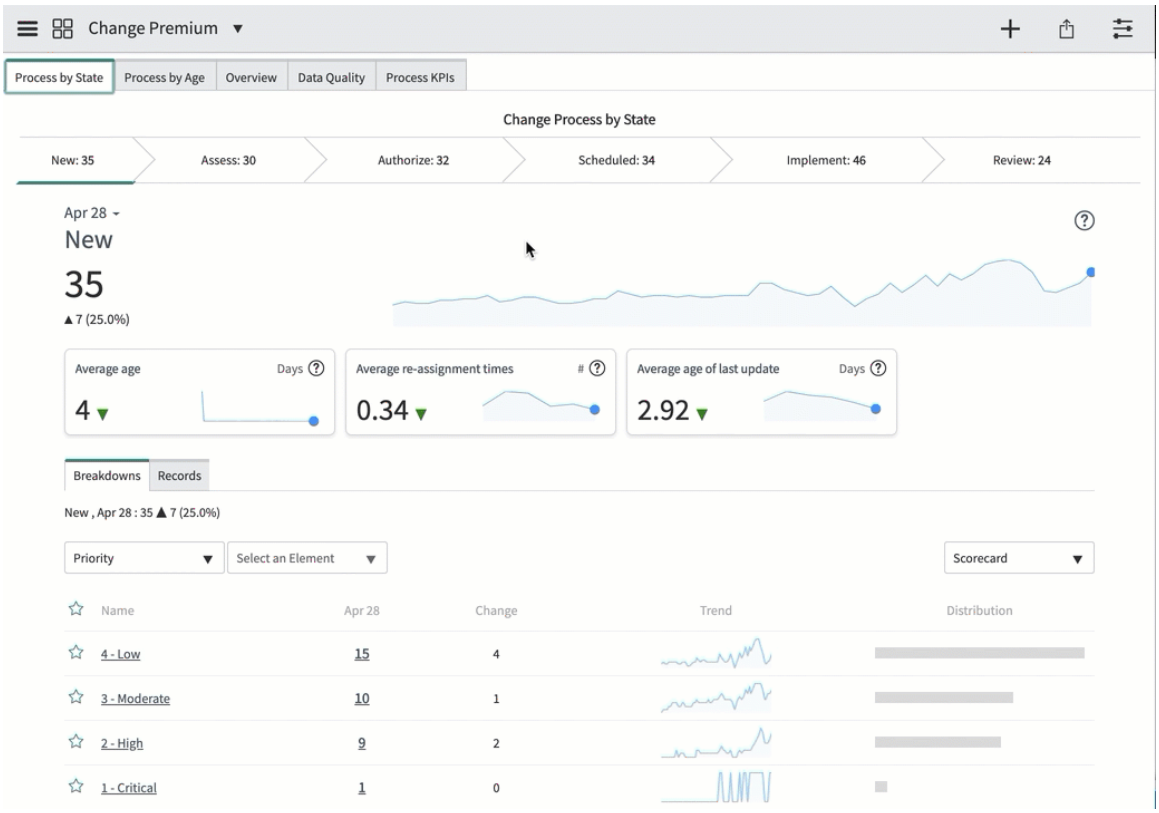
Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord de Change Premium

Ce tableau de bord utilise des widgets de la console et d'autres fonctionnalités avancées de Analyse de la plateforme pour vous fournir toutes les informations sur le processus de changement au même endroit.

Traduction automatique

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



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	itil

Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des changements ouverts

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Nombre de nouveaux changements

Le nombre de changements ayant une date d'enregistrement (change_request.opened_at) identique à la date de collecte.

Croissance du backlog de sprint des changements

Le nombre de changements fermés soustrait du nombre de nouveaux 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.

Nombre de changements fermés

Le nombre de changements ayant une date de fermeture identique à la date de collecte.

% de changements urgents

Pourcentage de changements urgents. Correspond à la formule suivante : Nombre de nouveaux changements classifiés comme urgents / Nombre de nouveaux changements * 100

Délai moyen de clôture des changements

Délai moyen, en heures, entre l'ouverture d'une demande de changement et sa fermeture.

Délai moyen d’implémentation des changements fermés

Délai moyen, en heures, entre la mise en état Implémentation d'une demande de changement et sa fermeture

Nombre de changements ouverts réaffectés

Nombre de changements avec un nombre de réaffectations supérieur ou égal à 1

Nombre de changements ayant échoué

Nombre de changements fermés avec un code de fermeture « En échec »

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

- Âge cumulé des changements ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des changements ouverts
- Durée cumulée des changements fermés
- Délai cumulé d’implémentation des changements fermés
- Réaffectation cumulée des changements ouverts

Répartitions

- Âge
- Catégorie
- Priorité
- Risque
- État
- Groupe d’affectation
- Type

Visualisation des données

Titre	Type	Description
Changements ouverts aujourd'hui	Score unique	Nombre de changements actifs ouverts le jour où le tableau de bord est visualisé.
Changements non affectés	Score unique	Nombre de changements actifs qui n'ont pas de délégataire.
Changements en retard	Score unique	Nombre de changements qui se trouvent dans l'un des états

Traduction automatique

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

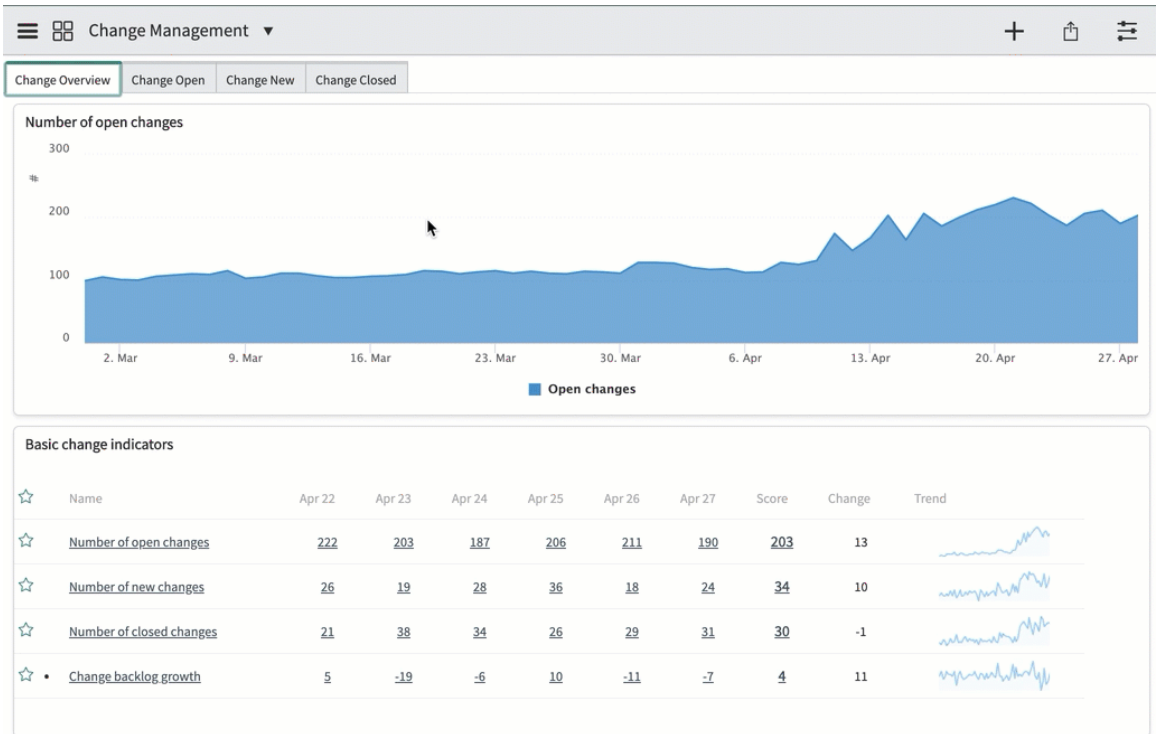
Titre	Type	Description
		suivants : Nouveau, Évaluer, Autoriser ou Planifier et pour lesquels la date de début planifiée est antérieure à la date actuelle.
Changements en suspens	Score unique	Nombre de changements avec l'état En suspens.
Changements conflictuels	Score unique	Nombre de changements avec l'état Conflit.
Changements rejetés	Score unique	Nombre de changements pour lesquels l'état de l'approbation est défini sur Rejeté.
Changements ouverts - regroupés	Barre horizontale	Changements ouverts regroupés par priorité
Changements à venir (30 jours) - regroupés	Barre horizontale	Changements actifs pour lesquels la date de début planifiée figure dans les 30 derniers jours et pour lesquels l'état est défini sur Planifié.
Changements ouverts par risque et priorité	Carte thermique	Changements actifs triés par risque sur l'axe des Y et priorité sur l'axe des X. Les cellules sont mises en surbrillance du blanc pour les scores faibles en bleu foncé pour les scores élevés.
Changements à venir (30 jours) par risque et priorité	Carte thermique	
Changements ouverts par mois par type	Colonne	Tous les rapports fermés ouverts dans l'année civile en cours. Regroupés par type et par mois ouverts.
Changements fermés par mois	Ligne	Nombre de changements fermés par mois exprimés sur un graphique linéaire.

Tableau de bord Change Management

Utilisez ce tableau de bord pour afficher les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps sur différents risques, âges et priorités de demandes de changement. Décomposez les demandes de changement dans le temps en fonction des groupes d'affectation que vous gérez.

Traduction automatique

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



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	itil

Indicateurs du tableau de bord Change Management

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et sans date de fermeture ou avec une date de fermeture postérieure à la date de collecte.

Nombre de nouveaux changements

Le nombre de changements ayant une date d'enregistrement (change_request.opened_at) identique à la date de collecte.

Nombre de nouveaux changements urgents

Nombre de nouveaux changements où type=emergency

Croissance du backlog de sprint des changements

Le nombre de changements fermés soustrait du nombre de nouveaux changements.

Nombre de changements fermés

Le nombre de changements ayant une date de fermeture identique à la date de collecte.

Âge moyen des changements ouverts

Durée moyenne pendant laquelle un changement a été ouvert.

% de changements urgents

Traduction automatique

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

Pourcentage de changements urgents. Correspond à la formule suivante : Nombre de nouveaux changements classifiés comme urgents / Nombre de nouveaux changements * 100

Délai moyen de clôture des changements

Durée moyenne de fermeture d'un changement

Les indicateurs suivants n'apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

- Âge cumulé des changements ouverts
- Durée cumulée des changements fermés

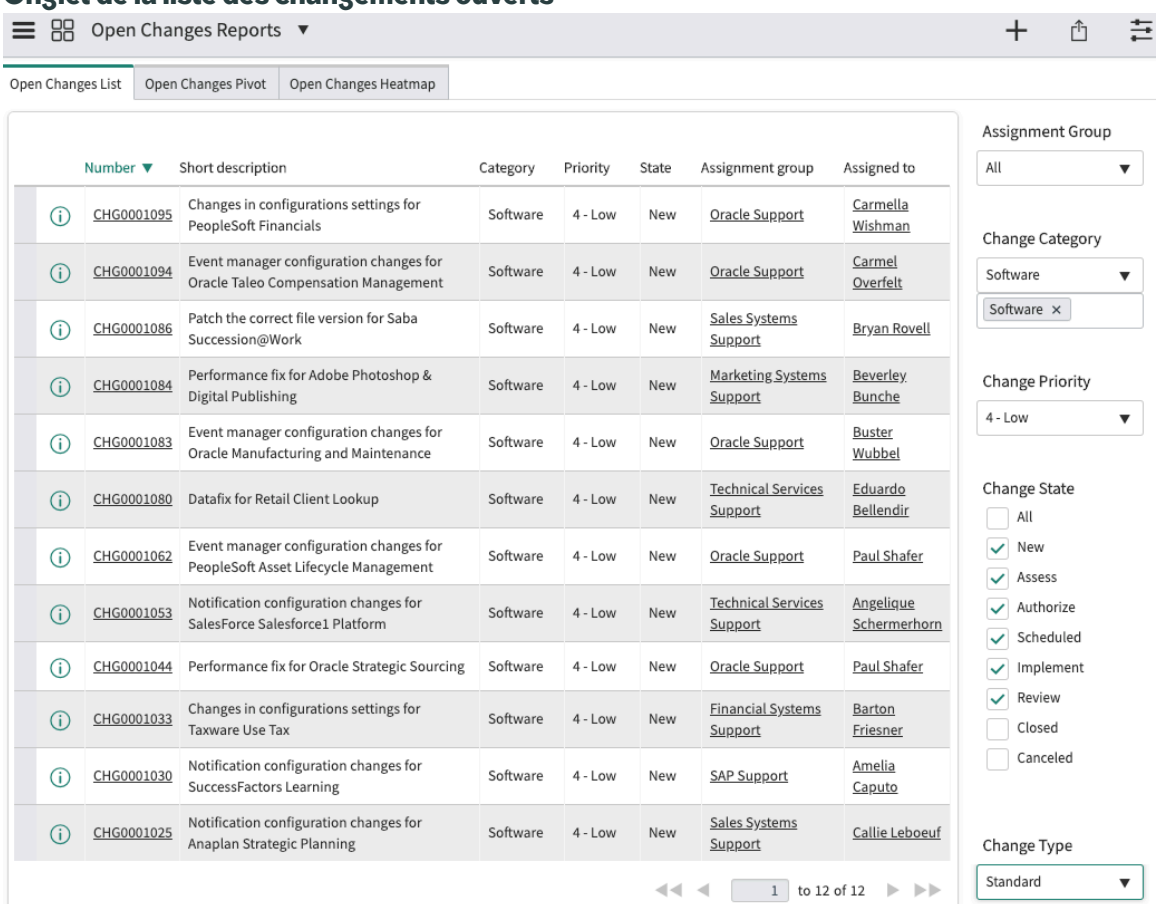
Répartitions

- Priorité
- Âge
- Groupe d’affectation
- Risque
- Étape
- Type

Tableau de bord des rapports des changements ouverts

Utilisez ce tableau de bord pour obtenir une vue d'ensemble de l'état actuel des rapports ouverts.

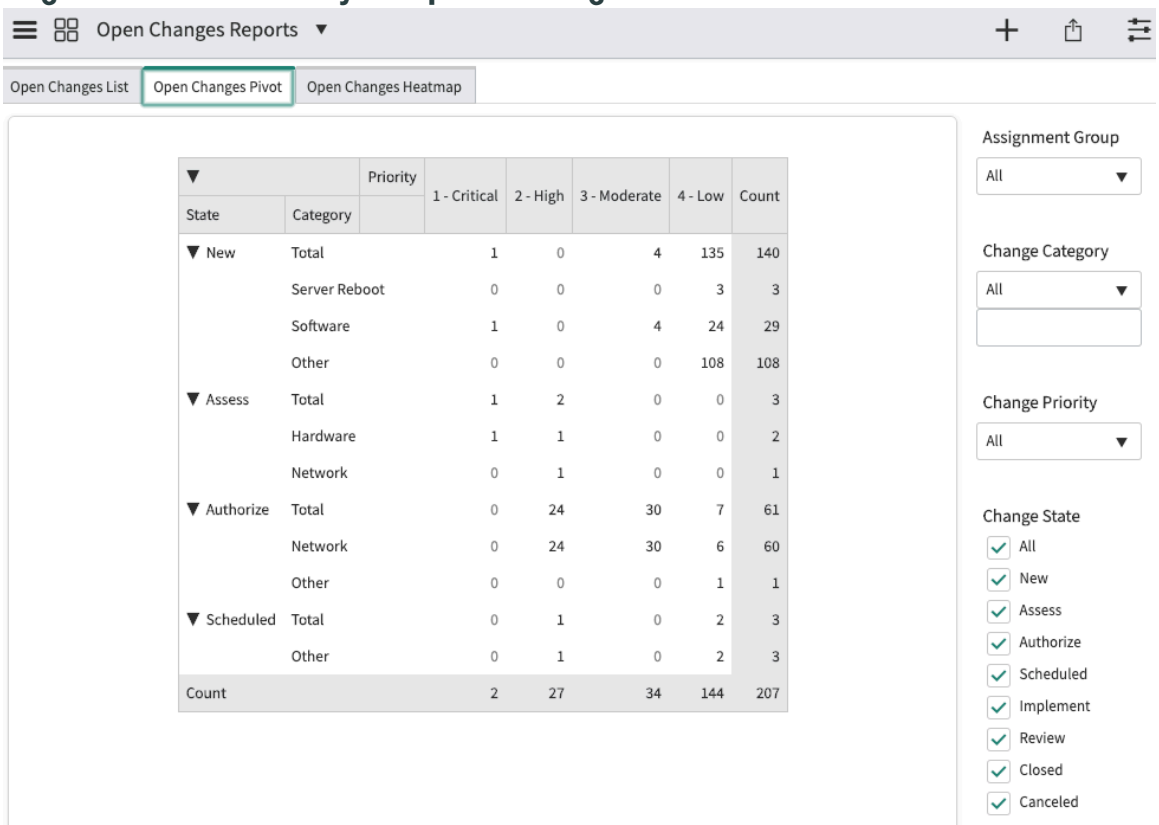
Onglet de la liste des changements ouverts



Traduction automatique

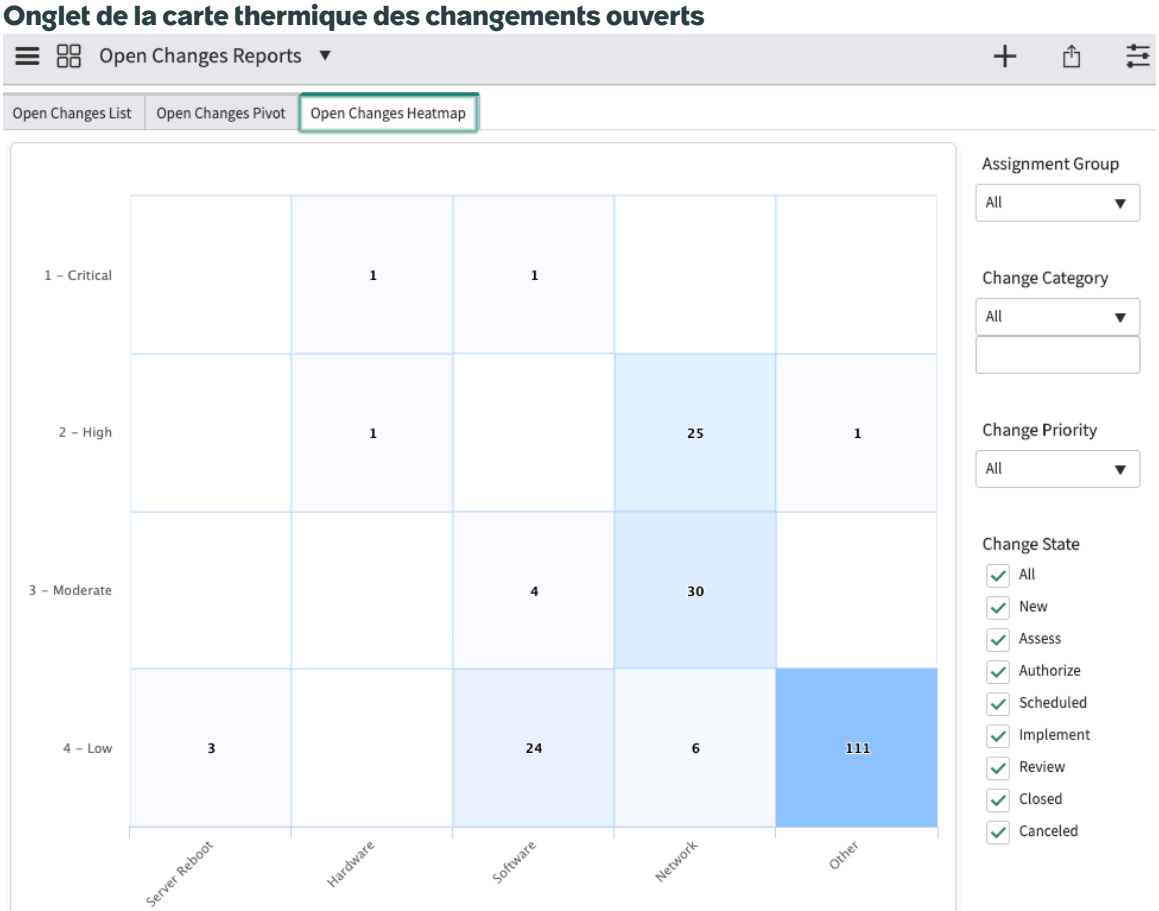
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Onglet du tableau croisé dynamique des changements ouverts



State	Category	Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	Count
▼ New	Total		1	0	4	135	140
	Server Reboot		0	0	0	3	3
	Software		1	0	4	24	29
	Other		0	0	0	108	108
▼ Assess	Total		1	2	0	0	3
	Hardware		1	1	0	0	2
	Network		0	1	0	0	1
▼ Authorize	Total		0	24	30	7	61
	Network		0	24	30	6	60
	Other		0	0	0	1	1
▼ Scheduled	Total		0	1	0	2	3
	Other		0	1	0	2	3
Count			2	27	34	144	207

Onglet de la carte thermique des changements ouverts



Traduction automatique

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

Visualisation des données

Titre	Type	Description
PA. Source : Changements ouverts - Liste	Liste	Liste qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. Les colonnes incluent le numéro, la brève description, la catégorie, la priorité, l'état, le groupe d'affectation et l'option Affecté à.
PA. Source : Changements ouverts - Tableau croisé dynamique - Priorité/État/Catégorie	Icône	Rapport qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. La visualisation affiche les changements par priorité, par état et par catégorie.
PA. Source : Changements ouverts - Carte thermique - Priorité/ Catégorie	Carte thermique	Rapport sur la carte thermique qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. Les valeurs plus élevées sont mises en surbrillance dans des couleurs plus sombres.

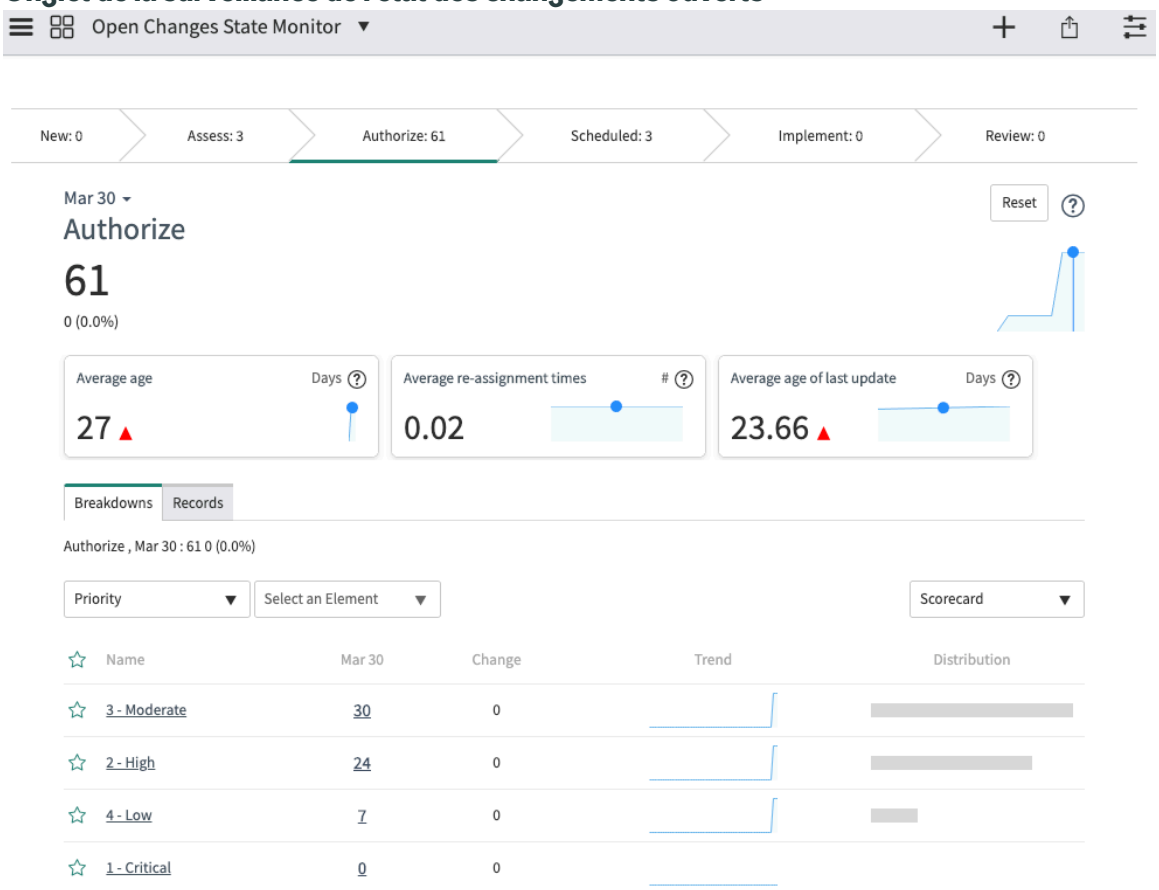
Tableau de bord de surveillance de l'état des changements ouverts

Ce tableau de bord de la console vous permet d'afficher et d'évaluer tous les changements ouverts séparés en ensembles d'états : Nouveau, Évalué, Autorisé, Planifié, Implémenté et Révisé.

Traduction automatique

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

Onglet de la surveillance de l'état des changements ouverts



Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Moyenne des réaffectations des changements ouverts

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Répartitions

- Priorité
- Risque
- Âge
- Groupe d'affectation

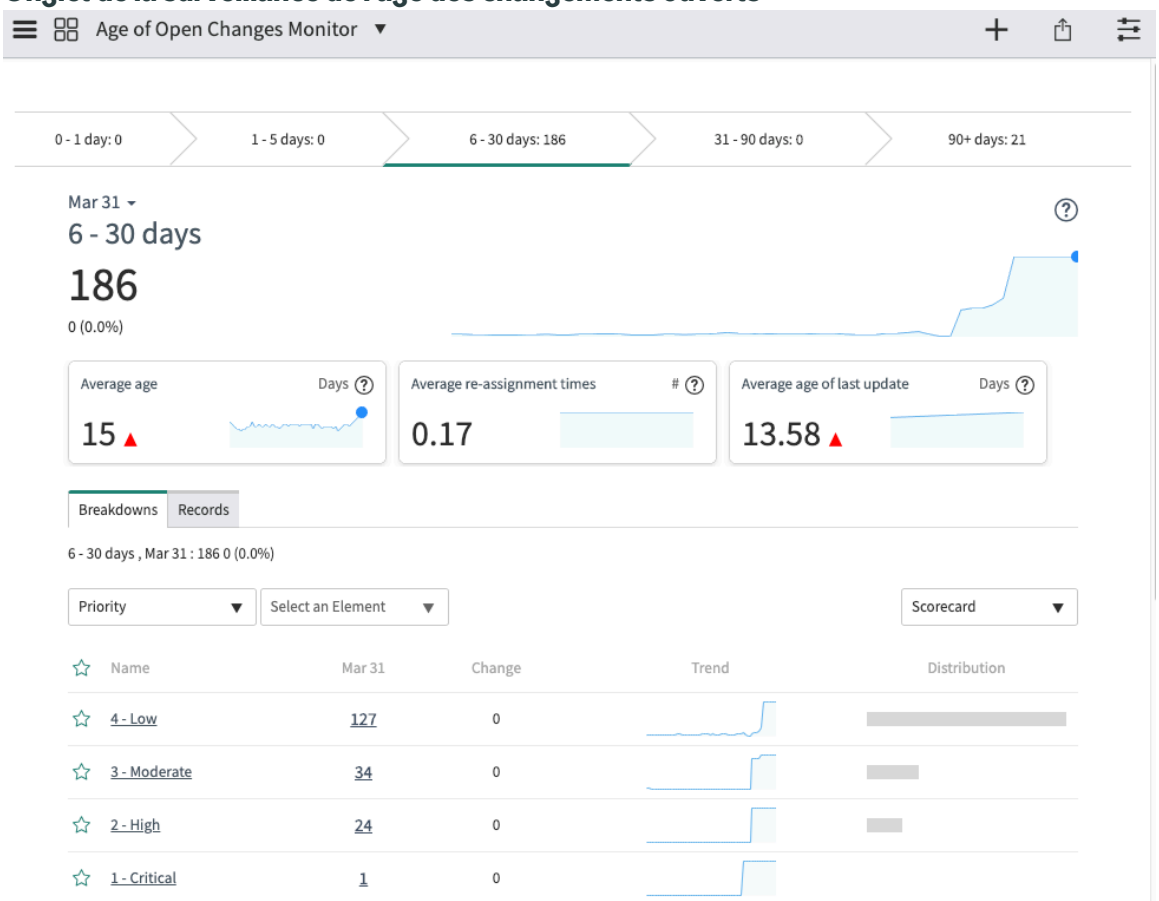
Traduction automatique

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

Tableau de bord de surveillance de l'âge des changements ouverts

Ce tableau de bord de la console vous permet d'afficher et d'évaluer tous les changements ouverts séparés en ensembles d'âge : moins d'un jour, de 1 à 5 jours, de 6 à 30 jours, de 31 à 90 jours et plus de 90 jours.

Onglet de la surveillance de l'âge des changements ouverts



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	itil

Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des changements ouverts

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Traduction automatique

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

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Répartitions

- Priorité
- Risque
- Groupe d'affectation
- État

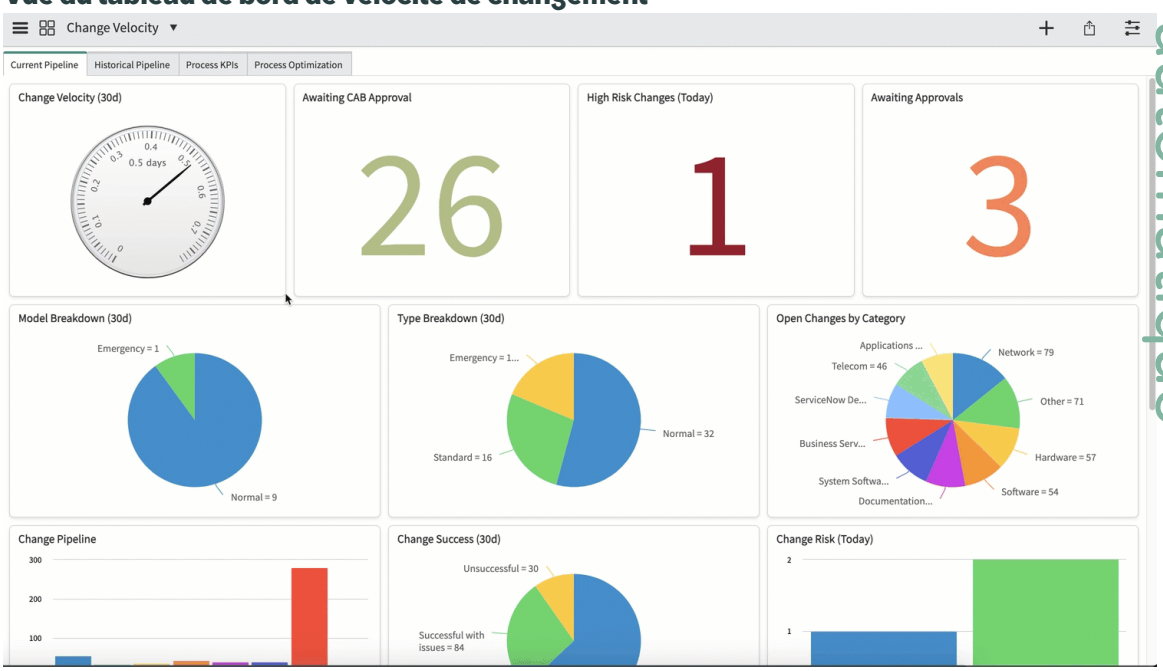
Tableau de bord de vélocité de changement

Utilisez ce tableau de bord pour suivre le délai moyen des demandes de changement au cours des 30 derniers jours.

Le tableau de bord de vélocité de changement est divisé en plusieurs onglets pour une utilisation optimale. L'aptitude ServiceNow® Analyse des performances du tableau de bord de vélocité de changement offre les avantages suivants :

- L'onglet **Pipeline actuel** fournit des aperçus de l'activité de changement en cours. L'onglet **Pipeline historique** fournit des détails sur les tendances et les modèles associés au flux de processus Change Management. L'onglet **KPI des processus** représente un ensemble moderne de KPI de changement qui servent à évaluer le processus de changement.

Vue du tableau de bord de vélocité de changement

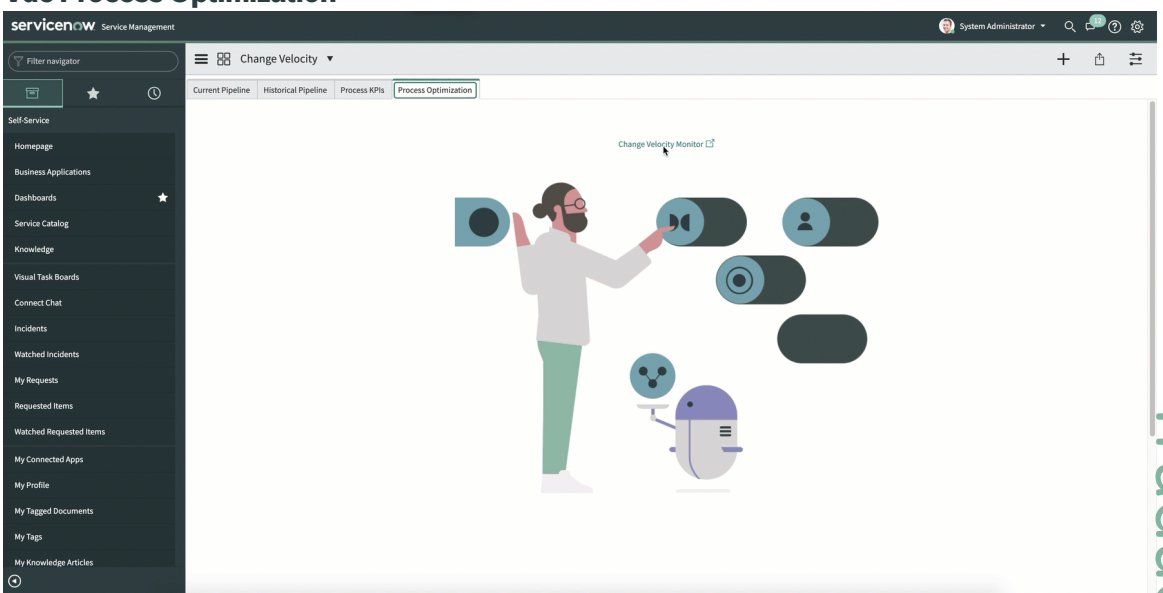


Traduction automatique

© 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.

- L'onglet **Process Optimization** fournit des évaluations d'activité de changement basées sur le modèle d'état. Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec un abonnement ITSM Entreprise. Pour plus d'informations, consultez Process Mining .

Vue Process Optimization



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de changement : monitore la réussite et la vitesse de la demande de changement aux niveaux de l'organisation, de l'équipe et individuellement.	change_manager

Remarque :
Pour accéder à l'onglet **Process Optimization**, le gestionnaire de changement doit faire partie du groupe d'affectation de changement.

Indicateurs du tableau de bord de vélocité de changement

Vélocité de changement

Délai moyen d'attente d'approbation des changements au cours des 30 derniers jours. Pour obtenir ces données sur le tableau de bord, vous devez exécuter la tâche de collecte de données d'historique de vélocité des changements. Pour plus d'informations sur l'exécution de cette tâche, voir Collecter les données historiques .

Principaux acteurs de réussite de changement

Performance des groupes d'affectation en matière de traitement de demande de changement, classée par meilleur exécutant. Pour plus d'informations sur le mode de calcul du score de performance, consultez Calcul du score de réussite.

Âge moyen des changements ouverts

Durée moyenne pendant laquelle la demande de changement a été ouverte.

Délai moyen de clôture des changements

Durée moyenne requise pour fermer la demande de changement.

Délai moyen d'implémentation des changements fermés

Traduction automatique

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

Délai moyen entre les dates d'ouverture et de clôture de la demande de changement.

Visualisation des données

Titre	Type	Description
En attente d'approbation CAB	Score unique ( )	Nombre de changements en attente d'approbation CAB.
Changements à risque élevé	Score unique ( )	Nombre de changements à risque élevé à compter de ce jour.
En attente d'approbation	Score unique ( )	Nombre de changements en attente d'approbation.
Répartition des modèles	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par catégories de modèle de changement.
Répartition des types	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par catégories de type de changement.
Changements ouverts par catégorie	Camembert ( )	Nombre de changements ouverts pour chaque catégorie.
Pipeline de changements	Barre verticale ( )	Nombre de changements classés par catégories d'état.
Réussite des changements	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par codes de fermeture.
Risque des changements	Barre verticale ( )	Nombre de changements classés par catégories de niveau de risque.
Liste des changements à risque élevé	Liste ( )	Liste des changements à risque élevé à compter de ce jour.
Activité de changement la plus élevée	Ligne ( )	10 premiers éléments de configuration associés aux changements des 3 derniers mois.
Réussite des changements	Ligne ( )	Changements ayant réussi et échoué, et changements ayant réussi malgré les problèmes indiqués sur le graphique linéaire.
Risque des changements	Ligne ( )	Changements classés en fonction de la gravité du risque.
Volume des changements	Ligne ( )	Volume des changements au cours des 6 derniers mois.
Changements échoués	Liste ( )	Nombre de changements ayant échoué au cours des 7 derniers jours.
Changements urgents	Ligne ( )	Nombre de changements urgents au cours des 90 derniers jours.
Incidents relatifs aux changements	Ligne ( )	Nombre d'incidents fermés au cours des 90 derniers jours

Traduction automatique

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

Titre	Type	Description
		auxquels des changements sont liés.
Changements non autorisés	Ligne ( )	Nombre de changements non autorisés au cours des 90 derniers jours.
Changements actifs de plus de 7 jours	Score unique ( )	Nombre de changements actifs qui ont été créés il y a plus de sept jours.

Propriétés de dépannage de Gestion des changements

Utilisez les propriétés de dépannage de Gestion des changements et modifiez la valeur des propriétés pour obtenir des détails de journalisation supplémentaires pour la fonctionnalité.

Les propriétés suivantes peuvent être configurées. Pour les répertorier, entrez sys_properties.list dans la zone de texte du navigateur.

Nom	Description
change.conflict.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements lors de la détection des conflits de changement. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : notice
com.snc.change_management.cab.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements lors de l'utilisation de la fonctionnalité CAB. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : info
com.snc.change_management.core.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : warn
com.snc.change_management.policy.approval.log	Propriété de journalisation de débogage qui fournit les informations de connexion détaillées de l'activité du workflow lors de l'utilisation des politiques d'approbation de changement. Type : liste de choix

Traduction automatique

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

Gérer la configuration de l’espace de travail pour une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez la nouvelle configuration basée sur les tables pour harmoniser les pages de vue d’ensemble dynamiques avec le processus de changement de Espace de travail pour l'exploitation des services votre organisation.

Ces options de configuration permettent aux utilisateurs de définir le rendu des pages de vue d’ensemble dynamique tout au long du cycle de vie du changement. Cela comprend les options de configuration pour les pages de vue d’ensemble, la barre latérale contextuelle et le comportement du flux d’activité pour chaque état.

Cela vous permet de configurer les composants suivants dans la configuration de l’espace de travail :

- Contrôler l’affichage des cartes dans le panneau latéral contextuel
- Contrôler l’ordre des cartes à afficher dans les pages Vue d’ensemble
- Contrôler l’affichage de la barre de flux d’activité dans les pages Vue d’ensemble
- Configurer les champs de journal

Afficher la barre de flux d’activité

Affichez la barre de flux d’activité pour une demande de changement dans Service Operations Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

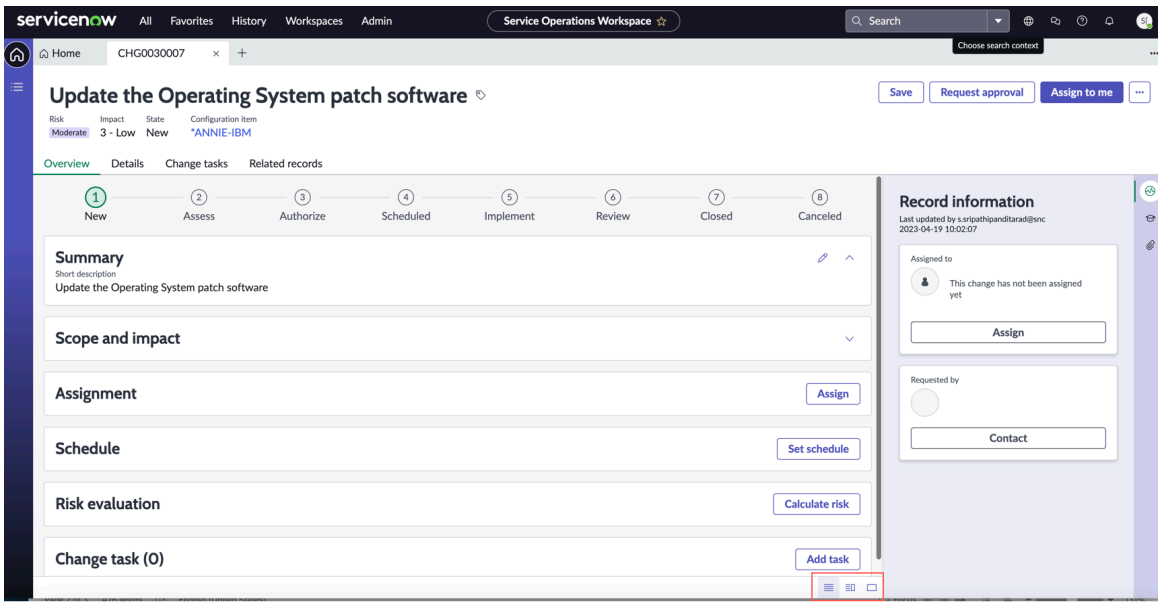
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Conteneur de la vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez un état.
3. Dans le formulaire Conteneur de la vue d’ensemble des changements pour l’état sélectionné, activez **Afficher la barre d’action**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

La barre d’actions est affichée dans Service Operations Workspace en bas de l’écran.



Configurer l’ordre des cartes dans la section Vue d’ensemble

Configurez l’ordre des cartes qui s’affichent dans la section Vue d’ensemble pour une demande de changement dans Service Operations Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Carte de vue d'ensemble**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne du conteneur de la vue d’ensemble des changements et sélectionnez **Grouper par Conteneur de la vue d’ensemble des changements**.
3. Sélectionnez un état.
4. Dans la section Cartes de vue d’ensemble des changements, modifiez l’ordre des cartes de **vue d’ensemble** à l’aide de l’ordre **d’affichage**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer le champ journal d’une demande de changement

Vous pouvez configurer les sections **Notes de travail** ou **Commentaires supplémentaires** à afficher pour une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Champ Journal de vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez une carte de vue d’ensemble 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.

3. Dans la section **Champs Vue d'ensemble des modifications** , sélectionnez le champ journal pour supprimer, puis sélectionnez **Supprimer** des **actions sur les lignes sélectionnées.**
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Enregistrer**.

Section de référence pour Change Management

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des changements.

Propriétés du Gestion des changements

Les administrateurs peuvent utiliser les propriétés de changement pour configurer le comportement de Gestion des changements.

Accédez à la **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement** pour afficher et modifier ces propriétés.

Propriétés du Gestion des changements

Nom	Description
glide.approval_engine.change_task	Moteur d'approbation des tâches de demande de changement. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : process_guide
glide.ui.risk_calculate_rule	Méthode de calcul du risque du changement. La règle métier ef uniquement sur demande. L'option **Aucun** désactive cette fon • Type : liste de choix • Valeur par défaut : ui_action Pour plus d'informations, consultez Propriété du calcul
com.snc.change_request.enable_copy	Active la fonctionnalité de copie du changement. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_request.copy.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attributs copiés à partir du ch • Type : chaîne • Valeur par défaut : category,cmdb_ci,priority,risk,impact,type,assignm
com.snc.change_request.copy.rl.change_task.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attributs issus de la liste conn • Type : chaîne • Valeur par défaut : cmdb_ci,priority,assignment_g
com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attributs issus de la liste conn

Traduction automatique

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

Propriétés du Gestion des changements (suite)

Nom	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : ci_item
com.snc.change_request.attach.enable_copy	Copie les pièces jointes à partir du changement d'origine. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_ci_service.attributes	Liste d'attributs (séparés par des virgules) issus de la liste conn • Type : chaîne • Valeur par défaut : cmdb_ci_service
com.snc.task.refresh_impacted_services	Liste de tous les types de tâche pour lesquels l'action **Actualis** • Type : chaîne • Valeur par défaut : incident, change_request
change.refresh_impacted.include_affected_cis	Répertorie les CI ou services affectés avec un service pris en ch **Remarque :** tous les services aux entreprises identifiés doivent être con en services d'application . Pour plus d'informations sur
com.snc.change_management.enforce_data_requirements	Applique les exigences relatives aux données du pro la demande de changement présente les mêmes res formulaire de demande de changement, du workflow API Change Management Dans l'interface utilisateur, lorsque cette propriété e contrôles de la politique d'interface utilisateur et de • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.task.populate_service_offering	Remplit la liste connexe d'offres de service à partir de la liste c • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.change_request.enable_unauthorized	Permet la création de demandes de changement non autorisées • Type : true | false • Valeur par défaut : faux
com.snc.change_request.event.state_updated.enabled	Génère l'événement `sn_change.state.updated` lorsque

Traduction automatique

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

Propriétés du Gestion des changements (suite)

Nom	Description
	• Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux
com.snc.change_request.event.state_updated.states	Saisissez les valeurs des champs d'état de la demande de chang se produit quand l'une des valeurs d'état change, par exemple : pour tous les changements d'état. Pour plus d'informations sur l **Remarque :** Pour que cette propriété prenne effet, la propriété `com.sr`

Propriétés Gestion des changements pour l'intégration de Détection

Si votre organisation est abonnée à Détection, l'intégration à Détection est automatiquement activée. Avec cette intégration, tout élément de configuration (CI) dont l'adresse IP fait partie d'un processus de demande de changement peut être automatiquement géré. Lorsque Détection est activé, les trois nouvelles propriétés suivantes deviennent disponibles.

Nom	Description
com.snc.change_request.auto.discovery	Déclenche Discovery pour les CI affectés de manière automatique, manuelle ou pas du tout. • Type : liste de choix • Valeurs : Désactivé, Les deux, Automatique, Manuel • Valeur par défaut : Désactivé
com.snc.change_request.disco.auto.state	Définit les états de demande de changement qui déclenchent Discovery de manière automatique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Revue
com.snc.change_request.disco.manual.state	Définit les états de demande de changement qui déclenchent Discovery de manière manuelle. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Implémenter, Revue

Propriétés Gestion des changements disponibles à partir de la table sys_properties

Les propriétés suivantes peuvent être configurées. Pour les répertorier, entrez sys_properties.list dans la zone de texte du navigateur et filtrez `com.snc.change_request`.

Traduction automatique

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

Nom	Description
com.snc.change_request.copy.related_lists	Listes connexes (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir du changement d'origine. • Type : chaîne • Valeur par défaut : task_ci,task_cmdb_ci_service,change_task
com.snc.change_request.rl.change_task.attach.enable_copy	Copie les pièces jointes à partir de la tâche de changement d'origine. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_management.policy.approval.log	Propriété de journalisation de débogage qui fournit les informations de connexion détaillées de l'activité du workflow lors de l'utilisation des politiques d'approbation de changement. Type : liste de choix

Analyser le risque et l'impact des demandes de changement

Après avoir créé une demande de changement, vous pouvez évaluer et analyser son risque et son impact. Vous pouvez consulter tous les conflits détectés en examinant la demande de changement.

Analysez le risque du changement et examinez les conflits détectés comme suit.

Conditions et calcul du risque

Les fonctions de Change Management fournissent des méthodes de calcul et d'évaluation du risque des demandes de changement, ainsi que d'identification et de résolution des conflits.

L'évaluation et le calcul du risque permettent de comprendre l'urgence et l'impact des demandes de changement. Détection de conflit vous aide à planifier les demandes de changement afin de causer le moins d'impact possible pour les personnes concernées. Cette fonctionnalité minimise le risque et le coût des changements rapides dans votre environnement.

Propriété du calculateur de risques

Le module d'extension Best Practice - Change Risk Calculator permet de calculer le risque et l'impact d'un changement de façon dynamique. L'administrateur spécifie la méthode et le moment de l'application des règles de risque et d'impact.

Le module d'extension Best Practice - Change Risk Calculator regroupe certains calculs de risque à l'aide d'attributs d'éléments de configuration (CI) et de mesures de temps.

Une propriété du système Change Management détermine la méthode de calcul des risques. Entrante **Changement** > **Administration** > **Propriétés de risque**, l'administrateur sélectionne l'une des méthodes suivantes.

Traduction automatique

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

Méthode de calcul des risques de changement

Option	Description
Action d'interface utilisateur	Permet aux utilisateurs de cliquer sur le lien connexe **Calculer le risque** pour vérifier les règles de condition sur demande. Cette action d'interface utilisateur applique des conditions de correspondance en fonction de leur ordre. Chaque fois qu'une règle est appliquée, une alerte s'affiche et confirme les nouvelles valeurs de risque et d'impact. Le lien connexe **Calculer le risque** apparaît sur le formulaire de demande de changement uniquement si les déclarations suivantes sont vraies. • Il existe des conditions de risque et d'impact qui s'appliquent à l'enregistrement d'un changement actuel. • L'utilisateur a le rôle itil ou admin.
Règle métier	Permet d'évaluer et d'appliquer dynamiquement les conditions au moyen d'une règle métier dans la table Demande de changement. Les conditions sont évaluées avant l'insertion ou la mise à jour d'un enregistrement de demande de changement. Les utilisateurs disposant du rôle admin ou itil peuvent exécuter cette règle métier. **Remarque :** la *`Run Risk Calculation`* règle métier remplace la *`Calculate Risk`* règle métier lorsque le module d'extension Change Management - Risk Assessment est activé.
Aucun	Désactive le traitement des règles de risque et d'impact.

Ajouter ou modifier des conditions de risque et d'impact

Vous pouvez définir des règles de calcul de risque et d'impact d'un changement. Le module d'extension Best Practice - Change Risk Calculator est activé par défaut dans le système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les conditions de risque sont exécutées par rapport à la demande de changement en fonction de leur champ **Commande**, du plus bas au plus élevé. La première condition de risque qui correspond à l'enregistrement de demande de changement est appliquée. Toutes les conditions de risque suivantes sont alors ignorées, qu'elles correspondent ou non. Une règle de calcul de risque est définie à l'aide de deux éléments :

- Des conditions qui peuvent définir l'évaluation sur *`true`* ou *`false`*. Vous pouvez utiliser un créateur de condition ou écrire un script.
- Les paramètres de valeur des champs **Risque** et **Impact** lorsque les conditions d'évaluation indiquent **true**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Conditions du risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, ou cliquez sur la condition de risque à modifier.

Traduction automatique

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

Vous pouvez également modifier des conditions de risque à partir du formulaire Demande de changement en ouvrant le menu contextuel du formulaire et en cliquant sur **Modifier les conditions de risque**.

3. Remplissez ou mettez à jour le formulaire, selon vos besoins.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom descriptif pour la règle.
Risque Impact	Sélectionnez une valeur pour l'un de ces champs. La sélection détermine le champ à mettre à jour en fonction de ce calcul de risque.
Actifs	Sélectionnez la case à cocher pour utiliser la règle.
Ordre	Entrez l'ordre dans lequel ce calcul de risque est évalué. Les règles avec les numéros les plus faibles sont évaluées en premier. Si deux (ou plusieurs) règles ont des ordres différents, la règle dont l'ordre est le plus bas est évaluée et les autres sont ignorées.
Utiliser une condition avancée	Sélectionnez la case à cocher pour entrer un script au lieu d'utiliser le créateur de condition.
Utiliser des valeurs de script	Sélectionnez la case à cocher pour masquer les champs **Risque** et **Impact**. Le script spécifie les valeurs de risque et d'impact.
Description	Entrez une description de l'application de ce calcul de risque.

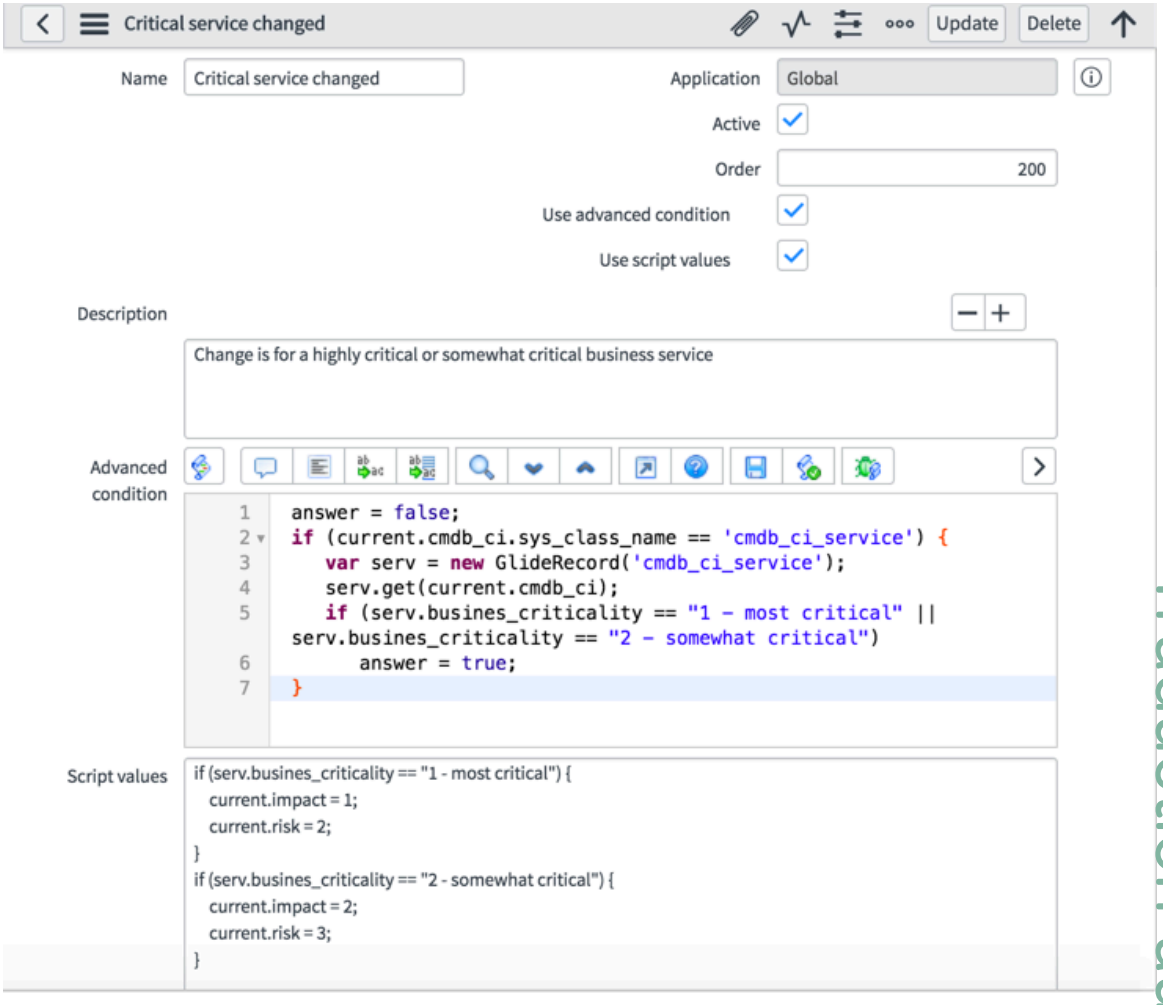
4. Spécifiez la règle en fonction de votre méthode de règle sélectionnée.

Example

Dans l'exemple suivant, le script de **condition avancée** détermine d'abord si le CI est un service aux entreprises. Si c'est le cas, le script identifie si la valeur **Criticité opérationnelle** est **1 - très critique** ou **2 - assez critique**. Dans ce cas, il définit la réponse de variable globale sur `true`.

Traduction automatique

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



Lorsque le script de **condition avancée** renvoie *true*, le script dans le champ **Valeurs du script** définit les valeurs **Impact** et **Risque** de la demande de changement en fonction de la valeur **Criticité opérationnelle**.

Évaluation des risques

Il existe deux méthodes de calcul du risque d'un changement. Le module d'extension Best Practice - Change Risk Calculator est activé par défaut dans le système de base. Change Management - Risk Assessment est facultatif.

- Le calculateur de risques de changement utilise des propriétés et des conditions prédéfinies pour calculer une valeur de risque.
- Change Management - Risk Assessment utilise les informations fournies par l'utilisateur final pour évaluer une valeur de risque.

Les deux méthodes peuvent être utilisées séparément ou ensemble, selon vos besoins. si les méthodes sont utilisées ensemble, la valeur de risque la plus élevée des deux méthodes est toujours 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.

Évaluation et calcul des risques



Remarque :
si l’évaluation des risques et le calculateur de risques sont actifs, mais que vous souhaitez utiliser une seule méthode, supprimez les conditions de celle que vous ne voulez pas utiliser.

Si vous activez Change Management - Risk Assessment, l’administrateur peut ajouter **Évaluation de la tâche** > **Tâche** Liste connexe au formulaire de demande de changement, si nécessaire. La liste connexe affiche les évaluations de risques associées à la demande de changement.

Information associée

Effectuer une évaluation des risques

Définir les évaluations de risques

Change Management - Risk Assessment offre un moyen flexible de capturer les informations de l’utilisateur final pour calculer le risque de la demande de changement associée. Vous pouvez définir les questions, les seuils et les conditions d’évaluation de risques pour calculer le risque d’une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin

Change Management - Risk Assessment doit être activé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser une série de questions pour capturer le risque d’un changement. Une évaluation différente du questionnaire peut être définie dans l'enregistrement d'un changement. L’évaluation utilise une approche de score pondéré pour chaque question. Le score pondéré composite dérivé de la réponse de l’utilisateur final est utilisé pour calculer le risque. Ce score est basé sur les seuils associés à l’évaluation des risques.
L'évaluation des risques de changement est une application construite sur l'architecture V2 d'enquête et d'évaluation. Bien qu'il soit possible de configurer plusieurs catégories de mesures sur cette architecture, il est préférable de ne pas le faire pour éviter les erreurs.

Vous pouvez configurer plusieurs définitions d'évaluation des risques de changement, chacune avec une catégorie de mesures, où le filtre de catégorie de mesure est identique au filtre de la condition de changement de risque.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Évaluations des risques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Nom de l'évaluation des risques. Ce nom s'affiche pour l'utilisateur final.
État	État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**.
Description	Description de l'évaluation des risques.
Condition	Conditions qui déterminent si une évaluation des risques est jointe au changement. En règle générale, la première pièce jointe correspondant aux conditions est jointe pendant l'évaluation. Par conséquent, vérifiez que les conditions permettent de joindre les évaluations correctes, notamment si vous définissez plusieurs questionnaires. **Remarque :** vérifiez que les conditions sont simples et mutuellement exclusives afin que les conditions d'évaluation soient faciles à comprendre et à gérer.

4. Cliquez sur le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La page s'actualise avec les listes connexes **Catégories d'évaluation** et **Seuils d'évaluation**. La liste connexe **Catégories d'évaluation** vous permet de définir les questions auxquelles l'utilisateur final répond pour évaluer le risque d'une demande de changement.
5. Pour créer une question d'évaluation, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe **Catégories d'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

   Catégorie de métrique

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie d'évaluation.
Créer les personnes concernées	Si cette option est sélectionnée, des personnes concernées sont automatiquement créées pour tous les enregistrements évaluables associés à cette catégorie.
Poids	Valeur représentant l'importance de cette catégorie par rapport à d'autres. Le poids est multiplié par le score de la réponse pour calculer le score pondéré.
Filtre	Seuls des enregistrements évaluables remplissant les conditions de filtre sont évalués par des mesures de cette catégorie.
Description	Description de la catégorie d'évaluation.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

   d. Ouvrez la catégorie d'évaluation.

   e. Dans la liste connexe, cliquez sur **Mesures d'évaluation**.

Traduction automatique

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

f. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Mesures d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom de la mesure d'évaluation.
Catégorie	Catégorie de la mesure d'évaluation.
Méthode	Méthode de collecte des données pour cette mesure.
Poids	Valeur qui représente l'importance de cette mesure par rapport à d'autres mesures. Le poids est multiplié par le score de la réponse pour calculer le score pondéré.
Ordre	Ordre de la question dans l'évaluation.
Actifs	Si cette option est sélectionnée, la mesure est activée pour être utilisée dans les évaluations et calculs de résultat.
Obligatoire	Si cette option est sélectionnée, un champ devient obligatoire dans une évaluation.
Général	
Question	Question affichée dans l'évaluation.
Description	Texte de l'astuce pour l'évaluation.
Dépend de	Condition qui détermine si la mesure s'affiche pour l'utilisateur ou non.
Autoriser une information supplémentaire	Si cette option est sélectionnée, une zone de texte s'affiche pour permettre à l'utilisateur de saisir des informations supplémentaires pour la question.
Type de champ	
Type de données	Type de données de la réponse donnée par un utilisateur pour une question. **Remarque :** selon le type de données que vous sélectionnez, des champs supplémentaires peuvent apparaître.

g. Cliquez sur **Envoyer**.

h. Dans la liste connexe **Seuil d'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**.

i. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Seuil d'évaluation des risques de changement

Champ	Description
Évaluation des risques	Nom de l'évaluation à laquelle le seuil d'évaluation est appliqué.
Risque	Valeur de risque appliquée à la demande de 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.

Champ	Description
	Remarque : la valeur de risque peut être remplacée par des conditions de risque.
Application	Nom de l'application qui contient l'enregistrement.
Score plus grand que	Seuil par rapport auquel le score composite est comparé et évalué.

j. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque : vous pouvez créer ou modifier le questionnaire d'évaluation via le module Concepteur d'évaluation ou en cliquant sur le lien connexe **Modifier dans le concepteur d'évaluation**.

Par exemple, une fois que vous avez défini l'évaluation des risques, c'est la façon dont le score d'évaluation des risques est calculé et défini.

- *asmt_metric_result* stocke l'ensemble de scores.
- Le poids est calculé comme somme (asmt_metric_result. normalized_value) où asmt_metric_result. normalized_value = actual_value * poids.
- Le risque calculé comme somme (actual_value * poids) > seuil. Par exemple, si le résultat est 7 et si le seuil modéré est 6, le risque est modéré.

Effectuer une évaluation des risques

Vous pouvez effectuer une évaluation des risques de demandes de changement existantes une fois les critères d'évaluation des risques définis. Après avoir évalué le risque, vous pouvez afficher les réponses à l'évaluation des risques dans la demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vérifiez que la liste connexe **Évaluation des risques** est configurée sur le formulaire de demande de changement. S'il n'est pas configuré, un administrateur peut ajouter **Évaluation de la tâche** > **Tâche** liste connexe.

Le lien connexe **Évaluation des risques** est disponible uniquement lorsque la demande de changement répond à la condition d'évaluation des risques et à la condition de catégorie d'évaluation des risques, si le type de demande de changement est **Normal** ou **Urgence**, et si l'**État** est défini sur **Nouveau**, **Évaluer** ou **Autorisé**. En cliquant sur le lien connexe **Évaluation des risques**, le formulaire Évaluation des risques de changement s'affiche si vous n'avez pas évalué le risque de cette demande de changement auparavant. Lorsque vous envoyez le formulaire, ces trois éléments s'affichent en haut du formulaire de demande de changement :

- **Évaluation des risques évaluée** : estimation du risque après son évaluation par rapport au formulaire Évaluation des risques de changement et aux critères établis pour l'évaluation de la demande de changement.
- **Condition de risque appliquée** : résultat du risque calculé par rapport aux conditions de risque prédéfinies.

Traduction automatique

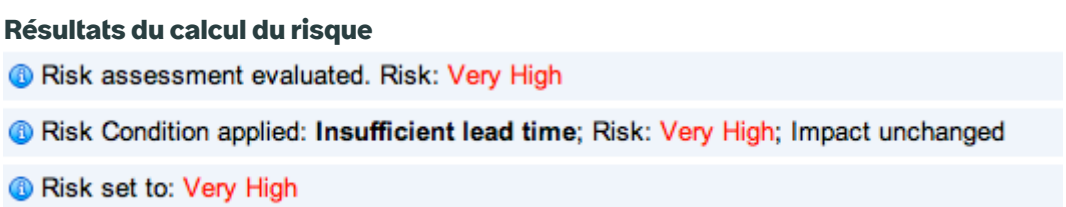
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- **Risque défini sur** : poids final du risque basé sur l'évaluation et le calcul des risques.

> **Remarque :**
> si vous avez précédemment rempli le formulaire Évaluation des risques de changement, mais que vous avez cliqué sur la liste connexe **Évaluation des risques**, une fenêtre contextuelle apparaît pour indiquer que vous avez déjà rempli l'évaluation des risques pour la demande de changement et pour vous demander si vous souhaitez modifier l'évaluation des risques existante. Cliquez sur **Oui** pour remplir à nouveau le formulaire d'évaluation des risques de changement. Cliquez sur **Non** pour utiliser l'évaluation des risques existante pour calculer le risque.

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.
2. Cliquez sur le lien connexe **Évaluation des risques**.
3. Répondez aux questions et cliquez sur **Envoyer**.
   Après avoir envoyé l'évaluation des risques, cliquez sur le lien connexe **Calcul du risque** pour calculer le risque. Le résultat de l'évaluation des risques, du calcul du risque et la valeur du champ **Risque** du formulaire de demande de changement apparaissent.



Les utilisateurs disposant d'un rôle survey_admin ou survey_reader peuvent accéder à **Enquêtes héritées** > **Réponses d'enquête** et filtrer par **instance**. Les instances d'enquête sont des évaluations spécifiques qui se distinguent par la date et l'heure auxquelles elles sont prises.

Information associée

Évaluation des risques

Migrer vers les évaluations des risques de changement héritées

Les utilisateurs peuvent migrer les évaluations des risques de modification héritées vers des versions compatibles avec le nouveau schéma et la logique de la nouvelle table d'évaluation des risques de changement.

Avant de commencer

Quelques points à retenir :

- Les clients disposant déjà du module d'extension Change Management - Risk Assessment [Legacy] (`com.snc.change.risk_assessment`) installé sur leurs instances doivent uniquement suivre cette tâche.
- Le module d'extension Change Management - Risk Assessment [Legacy] (`com.snc.change.risk_assessment`) ne doit pas être installé pour les clients travaillant avec les versions Kingston et ultérieures.
- Les directives et les bonnes pratiques relatives à la migration suggèrent qu'elle doit être effectuée sur une instance de développement et non sur une 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.

- Le nouveau module d'extension Change Management - Risk Assessment [com.snc.change_management.risk_assessment] doit être installé sur l'instance de développement.
- Toutes les tâches de migration doivent être capturées dans un ensemble de mises à jour, déplacées vers une instance de test, puis testées avant de les déplacer vers une instance de production.

Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants de l'évaluation des risques héritée suivants sont migrés :

- Définition de l'évaluation des risques, questions et choix de question.
- Pour des conditions d'évaluation multiples, la migration peut entraîner un ou plusieurs enregistrements d'évaluation des risques :
  - Si toutes les conditions d'évaluation multiples figurent dans la même table, la migration entraîne une seule évaluation des risques.
  - Si les conditions d'évaluation multiples figurent dans des tables différentes, la migration crée autant d'évaluations des risques que de tables auxquelles elles appartiennent.

Procédure

1. Créez un ensemble de mises à jour et configurez-le comme ensemble actuel.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à .Créez et sélectionnez un ensemble de mises à jour comme ensemble actuel .
2. Accédez à la **Changement** > **Évaluation des risques (héritée)**.
3. Ouvrez l'évaluation des risques héritée que vous souhaitez migrer vers une évaluation des risques de changement.
4. Cliquez sur le lien connexe **Migrer vers l'évaluation des risques**.
   Une fenêtre de message apparaît et indique que l'évaluation est migrée vers une nouvelle évaluation des risques de changement.

   Remarque :
   la migration de l'évaluation des risques héritée vers une nouvelle évaluation des risques de changement ne modifie pas les enregistrements d'évaluation héritée existants.

5. Cliquez sur **OK**.
6. Répétez les étapes 4 et 5 pour toutes les évaluations des risques héritées à migrer.

Que faire ensuite

Après la migration de toutes les évaluations des risques héritées, contactez l'équipe de support pour exécuter les scripts suivants :

```
disable_legacy_change_risk_assessment.js
```

Capturez les résultats dans l'ensemble de mises à jour créé, puis marquez l'ensemble de mises à jour comme terminé. Pour en savoir plus, reportez-vous à .Marquez un ensemble de mises à jour comme terminé .

Traduction automatique

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

Remarque :
la procédure indiquée est une suggestion de pratique. De même, vous pouvez capturer chaque évaluation des risques de changement migrée dans son propre ensemble de mises à jour. Vous pouvez également capturer les résultats de la désactivation du module d'extension Change Management - Risk Assessment [Legacy] à l'aide de `disable_legacy_change_risk_assessment.js` dans un ensemble de mises à jour distinct.

Composants de l'évaluation des risques migrée

Lorsque vous migrez une évaluation des risques de changement, le système mappe les enregistrements de l'évaluation des risques héritée vers les nouvelles tables d'évaluation des risques.

Pour créer une évaluation des risques fonctionnelle dans le cadre de travail d'évaluation, le système convertit les enregistrements d'évaluation des risques en enregistrements de risque d'évaluation équivalents les plus logiques. Cela peut signifier que plusieurs enregistrements de risque d'évaluation sont créés à partir d'un enregistrement de risque hérité.

Composants migrés

Composants d'évaluation des risques	Composants d'évaluation des risques de changement
Évaluation principale [assessment_main]	Évaluation des risques de changement [change_risk_asmt]
Question de l'évaluation [assessment_question]	Catégorie de l'évaluation [asmt_metric_category]
	Mesure de l'évaluation [asmt_metric]
Choix des questions de l'évaluation [assessment_question_choice]	Définition de mesure de l'évaluation [asmt_metric_definition]
Seuils de l'évaluation des risques [risk_assessment_threshold]	Seuils de l'évaluation [change_risk_asmt_threshold]
Conditions d'évaluation [assessment_conditions]	Ceci est inclus dans Change Management - Risk Assessment [com.snc.change.risk_assessment].

Définitions des probabilités de réussite

La définition de probabilité de réussite est une configuration qui définit la probabilité et les conditions de correspondance d'une demande de changement.

Par défaut, la définition de probabilité de réussite est définie pour les méthodes Score de réussite de changement, Réussite du modèle de changement et Calculé.

Le champ Ordre détermine l'ordre d'exécution des définitions, l'ordre dont la valeur est la moins élevée étant prioritaire.

Les valeurs par défaut sont créées pour les méthodes Réussite du modèle de changement, Score de réussite de changement et Calculé, quelle que soit la probabilité sélectionnée dans la définition de probabilité de réussite.

Le gestionnaire des changements peut modifier les enregistrements existants dans la table. La règle métier Validations du score de réussite détermine si un enregistrement est créé avec les valeurs minimales et maximales autorisées pour les méthodes Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement.

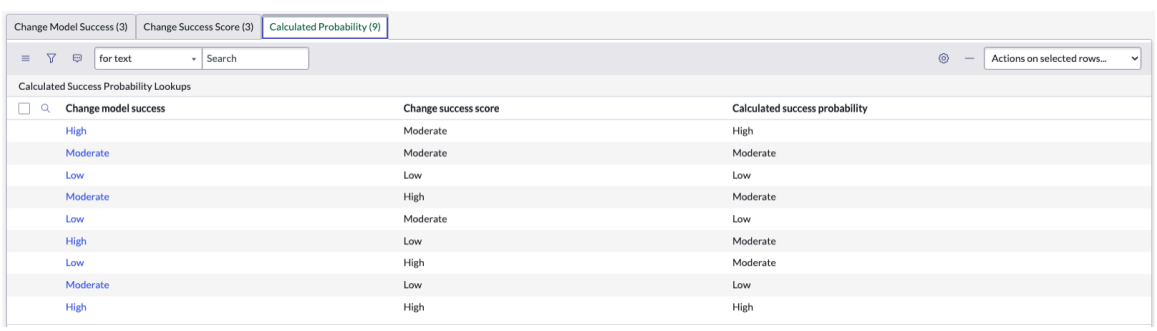
Traduction automatique

© 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.

Lorsque vous définissez la méthode Réussite du modèle de changement ou Score de réussite de changement comme probabilité sur la définition de probabilité de réussite, la liste connexe correspondante est visible sur l'enregistrement de définition de probabilité de réussite ; cependant, lorsque vous sélectionnez la méthode Calculé, les trois listes connexes sont visibles sur l'enregistrement.

Le champ « Supérieur ou égal à » de la liste connexe Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement détermine la probabilité de réussite devant être renvoyée par la définition de probabilité de réussite.

Par exemple, si la probabilité est définie sur Calculé sur l'enregistrement, et si Réussite du modèle de changement indique Élevé et Score de réussite de changement indique Modéré, la définition de probabilité de réussite renvoie une probabilité de réussite élevée.



Vous pouvez modifier la valeur dans la colonne Probabilité calculée de réussite pour chaque combinaison des méthodes Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement. Lorsque vous modifiez les choix de probabilité de réussite sur une demande de changement, vous devez cliquer sur **Actualiser les mappages de probabilité** sous **Liens connexes** pour mettre à jour les combinaisons d'enregistrements connexes pour les probabilités Réussite du modèle de changement, Score de réussite de changement et Calculé. Vous pouvez également mettre à jour plusieurs enregistrements en exécutant **Actualiser les mappages de probabilité** sur la liste.

Remarque :

Le module d'extension Probabilité de réussite prend en charge Domain Separation. Les tables **sn_chg_probability_success**, **sn_chg_probability_model_success** et **sn_chg_probability_calculated_lookup** sont séparées lorsque vous installez le module d'extension Domain Separation.

Score de risque calculé

La table de recherche de risque consiste à obtenir la valeur de risque correspondant à la valeur de probabilité de réussite et à la valeur d'impact.

La table sn_chg_probability_risk_lookup est utilisée pour extraire les données en vue de calculer la valeur de risque de la demande de changement.

Par défaut, il existe neuf enregistrements avec tous les mappages possibles pour l'impact et la probabilité de réussite, ainsi que leurs valeurs de risque correspondantes.

Le gestionnaire des changements peut ajouter de nouveaux enregistrements et supprimer les enregistrements existants dans la table. La règle métier Vérifier la combinaison d'impact et de probabilité valide les entrées de mappage en double.

Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Score de risque calculé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 moteurs de calcul des risques calculent leur valeur de risque correspondante ; le système sélectionne ensuite le risque le plus élevé et définit le risque pour le changement. Vous pouvez modifier les valeurs de risque, quelles que soient les valeurs définies pour l'impact et la probabilité de réussite.

Vous pouvez afficher la définition de probabilité de réussite ayant défini la probabilité de réussite sur la demande de changement en accédant à la table sn_chg_probability_details. Seuls les utilisateurs disposant d'un accès en lecture aux demandes de changement peuvent accéder à cette table.

Sur le formulaire de demande de changement, dans **Liens connexes**, cliquez sur **Calculer le risque**. Les moteurs de risque calculent le risque pour le changement. Cliquez sur l'icône en regard du champ **Risque** pour afficher l'ensemble de risques pour le changement.

Cliquez sur l'icône en regard du **Score de risque calculé** pour rechercher le type de définition de probabilité de réussite chargé de définir le risque pour le changement. Il existe trois types de scores de risques calculés :

- Calculé (impact + probabilité de réussite)
- Calculé (impact + score de réussite de changement)
- Calculé (impact + réussite du modèle de changement)
- Non défini : le risque n'est pas évalué

Remarque :

La recherche de risques prend en charge Domain Separation. La table **sn_chg_probability_risk_lookup** fait l'objet d'une séparation par processus lorsque vous installez le module d'extension Domain Separation.

Intégrations de Change Management

Vous pouvez intégrer Change Management avec d'autres applications ServiceNow telles que Discovery, Software Asset Management et Hardware Asset Management.

Les rubriques suivantes fournissent des informations sur l'intégration de différentes applications à Change Management, les conditions préalables et la méthode d'activation des fonctionnalités de ces applications intégrées.

Gestion des changements intégration avec Visibilité ITOM

Si votre organisation est abonnée à ITOM Détection ou Visibilité ITOM, l'intégration est automatiquement activée avec ces produits ITOM. Avec cette intégration, tout élément de configuration (CI) dont l'adresse IP fait partie d'un processus de demande de changement peut être automatiquement géré. Les demandeurs de changement peuvent également demander manuellement le processus de détection pour un CI.

Activer l'intégration

Selon les abonnements achetés par votre organisation, vous devez installer et configurer les modules d'extension suivants :

- Pour ITOM Détection : module d'extension Discovery (com.snc.discovery)
- Pour Visibilité ITOM : modules d'extension Discovery (com.snc.discovery) et Service Mapping (com.snc.service-mapping)

Traduction automatique

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

Intégration avec ITOM Détection

Lorsque Détection cette option est activée, Gestion des changements trois nouvelles propriétés du module Propriétés de changement (**Gestion des changements** > **Administration** > **Propriétés de changement**):

Propriétés Gestion des changements pour Détection

Propriété	Description
Configure comment Discovery se déclenche pour les CI affectés (automatiquement, manuellement ou désactivé).	Détermine comment Discovery doit être déclenché pour les CI affectés : automatiquement, manuellement ou pas du tout. Type : liste de choix Valeurs : Désactivé, Les deux, Automatique, Manuel Valeur par défaut : Désactivé **Remarque :** si la propriété ci-dessous est définie sur Les deux et que vous déclenchez Discovery manuellement, la détection automatique n'est pas déclenchée pour cette demande de changement.
Liste des états de demande de changement (séparée par des virgules) pour lesquels Discovery peut être activé de façon manuelle.	Définit les valeurs d'état de demande de changement pour permettre l'initialisation manuelle de Discovery. Pour ces valeurs d'état définies, le lien connexe Entamer la détection est disponible. Type : chaîne Valeur par défaut : Implémenter, Revue **Remarque :** si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne pour révision.
Liste des états de demande de changement (séparée par des virgules) pour lesquels Discovery se déclenche automatiquement. Par exemple, lorsque l'état de la demande de changement passe à Réviser	Définit les valeurs d'état de demande de changement pour lesquels Discovery est déclenché automatiquement. Discovery est initié lors de la transition vers les valeurs d'état répertoriées. Type : chaîne Valeurs par défaut : Revue **Remarque :** si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne pour révision.

Traduction automatique

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

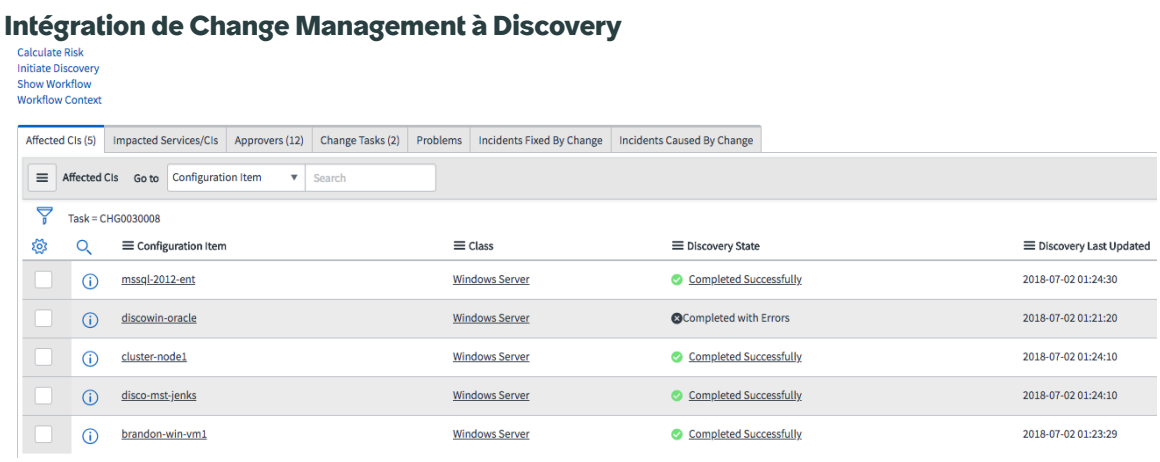
Remarque :
pour les deux dernières propriétés dans la table ci-dessus, si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne (c'est-à-dire 0) pour révision.

En plus des nouvelles propriétés, les champs **État de détection** et **Dernière mise à jour de la détection** sont ajoutés à la liste connexe **CI affectés**. L'**État de détection** fournit l'une des cinq valeurs d'état et une icône correspondante pour refléter cet état :

- En cours
- Terminé avec succès
- Terminé avec avertissement
- Terminé avec erreur
- Annulé

La valeur de l'état de détection est présentée comme un lien vers le fichier de journal Discovery correspondant. Le champ **Dernière mise à jour de la détection** contient un horodatage indiquant la dernière exécution de Discovery.

Si vous avez choisi d'initier manuellement le module Discovery, ou si vous avez opté pour une initiation manuelle et automatique, le lien connexe **Entamer la détection** apparaît dans la section Liens connexes lorsque l'état de la demande de changement correspond à l'un des états définis dans la propriété. Lorsque la détection est déclenchée, les valeurs des champs **État de détection** et **Dernière mise à jour de la détection** changent.



Intégration avec Visibilité ITOM

Vous pouvez consulter les changements dans le contexte des services d'application. Les cartes de service disponibles dans Mappage des services montre les changements apportés à l'ensemble d'un service d'application et aux éléments de configuration (CI) individuels qui composent le service.

Si la Now Platform est configurée pour valider les changements, tous les changements sont évalués, puis validés ou déclarés non valides. Si un changement est valide, son enregistrement de changement sur la carte du service d'application est marqué comme approuvé. Pour plus d'informations sur la configuration de la plateforme pour la validation des changements, consultez la rubrique Gestion des changements proposés .

Le type de marque de changement dépend de la nature des changements qu'elle représente :

Traduction automatique

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

Bulle gris clair ()

Changement non approuvé qui n'influe pas sur le comportement du service d'application. Par exemple, un nouveau chemin d'accès au réseau ou l'ajout d'un nœud à une grappe.

Bulle gris foncé ()

Changement non approuvé qui modifie le comportement du service d'application.

Bulle verte ()

Un changement approuvé dans les déploiements où la Now Platform est configurée pour valider les changements.

Double-bulle ()

Plusieurs changements distincts qui se sont produits à peu de temps d'intervalle.

Information associée

Détection

Afficher l'historique des changements des services d'application

Afficher l'historique des changements des services d'application dans Agent Workspace

Gestion des changementsintégration avec Gestion des actifs logiciels

L'intégration de Gestion des changements avec Gestion des actifs logiciels (SAM) affiche l'estimation de coûts de la gestion des licences impliqués par un changement.

Cette intégration se concentre sur la prévision de changement des coûts de licence lorsqu'un changement est proposé pour un ou plusieurs actifs de processeur (CPU ou CPU Core) de CI exécutant un logiciel fourni sous licence par le processeur.

Cette intégration nécessite les modules d'extension Software Asset Management Professional (com.snc.samp) et Change Management - License Change Projections (com.sn_samp_change).

Remarque :
vous devez demander l'activation du module d'extension Change Management – License Change Projections (com.sn_samp_change) via le Service Portal de HI.

Lorsque l'état d'une demande de changement est défini sur **Nouveau**, les utilisateurs peuvent proposer un changement du processeur ou des cœurs du processeur d'un CI à l'aide des options **Proposer un changement** ou **Mettre à jour en masse le CI**. Ces changements proposés sont capturés dans un champ XML qui est ensuite transmis à Gestion des actifs logiciels lorsque la demande de changement passe à son premier état d'approbation. Une fois que Gestion des actifs logiciels effectue le changement de coût estimé de la gestion des licences, ces résultats sont affichés dans une nouvelle section de formulaire appelée projection de changement de licence.

La section de formulaire de projection de changement de licence affiche le résumé de projection de changement de licence pour chaque CI dans le champ d'application du changement. La partie gauche de la section affiche des champs relayant les dépenses actuelles, les dépenses projetées, le changement de dépense et le nombre d'installations impactées. Sur la droite se trouve un graphique à barres fournissant une représentation visuelle de ces informations.

Pour une répartition plus détaillée des projections de changement de licence, une liste connexe peut être ajoutée au formulaire de demande de changement appelé **Résumé des**

Traduction automatique

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

projections de CI. Cette liste connexe fournit une répartition CI par CI des informations du résumé des projections de changement de licence, ainsi qu'un accès simple à l'enregistrement du résumé des projections de CI de Software Asset Management et à d'autres données.

Information associée

Gestion des changements proposés

Mass Update CI

Intégration de Gestion des changements avec Hardware Asset Management

L'intégration de Gestion des changements avec Hardware Asset Management aide à déterminer l'action d'actif qui doit être exécutée sur l'élément de configuration (CI) associé à un actif matériel. Grâce à cette option, les implémenteurs de changement peuvent rapidement mettre à jour les enregistrements d'actifs directement à partir du changement et le gestionnaire d'actifs peut voir l'état actuel de tous les actifs mis à jour par la demande de changement.

Activez le module d'extension Hardware Asset Management Professional (com. sn_hamp) pour réaliser cette intégration.

Remarque :
Vous devez demander l'activation du module d'extension Hardware Asset Management Professional (com. sn_hamp) à partir du magasin d'applications ServiceNow®.

Lorsque les éléments de configuration répertoriés dans la liste connexe des CI affectés ont une ressource associée, le champ **Action d'actif** est renseigné.

Vous pouvez choisir une **Action d'actif** pour le CI, à partir de la liste connexe CI affectés. Le champ **Action d'actif** fournit trois actions possibles qui peuvent être sélectionnées, ce qui déclenche un événement.

- **Déployer** : lorsque cette action est sélectionnée, l'événement `sn_hamp.asset.deploy` est déclenché.
- **Mise à jour/Réparation** : aucun événement n'est déclenché pour cette action.
- **Retrait** : lorsque cette action est sélectionnée, l'événement `sn_hamp.asset.retire` est déclenché.

Remarque :
La colonne **Action d'actif** peut être ajoutée à la liste connexe du CI affecté si elle n'est pas déjà disponible.

Lorsqu'une demande de changement est définie sur **Implémentation**, l'action d'actif proposée déclenche l'événement correspondant. Lorsque le workflow est terminé, l'action d'actif met à jour l'actif ainsi que les enregistrements connexes et progresse vers l'état **Révision**.

Remarque :
Si l'action d'actif n'est pas sélectionnée, la demande de changement ne progressera pas vers l'état **Révision**.

Pour plus d'informations, consultez Hardware 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.

Domain Separation et Change Management

Domain Separation est prise en charge dans Gestion des changements. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

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

Vue d'ensemble

Change Management offre une approche systématique permettant de contrôler le cycle de vie de tous les changements, en facilitant les changements bénéfiques avec une perturbation minimale des services informatiques.

Fonctionnement de Domain Separation dans Change Management

Change Management implique la gestion des demandes de changement. Une demande de changement vous permet d'implémenter un processus contrôlé pour l'ajout, la modification ou la suppression d'éléments de configuration (CI) approuvés et pris en charge. La demande enregistre les informations détaillées sur le changement, telles que la raison du changement, la priorité, le risque, le type et la catégorie du changement.

- Une demande de changement est l'extension d'une tâche. Les enregistrements sont créés dans le domaine des utilisateurs créant la tâche qu'ils ont dans leur session.
- Toutes les propriétés de changement sont globales, c'est-à-dire qu'elles sont identiques pour chaque application qui utilise les propriétés de la table **[sys_properties]**. La table n'est pas séparée par domaine, c'est pourquoi chaque changement affecte tous les domaines.

Tables séparées par domaine

Demande de changement [change_request]

Cas d'utilisation

Traduction automatique

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

Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et crée une demande de changement. La demande de changement est créée dans le domaine que l'utilisateur a sélectionné.

Fonctionnement de Domain Separation dans la console CAB (Comité consultatif sur les changements)

- Les réunions CAB se synchronisent avec la table Définition du CAB si la réunion a été générée via une définition, ou si la réunion a été créée manuellement et que le champ Définition de CAB est renseigné.
- Les réunions CAB sont créées dans le domaine de l'utilisateur si la réunion est créée manuellement sans définition de CAB associée.
- Les enregistrements de réunion ne sont pas pris en charge s'ils appartiennent à un domaine différent de la définition associée.
- Le maître de domaine de tous les autres enregistrements CAB est défini sur l'enregistrement de réunion CAB associé.

Tables séparées par domaine

- Définition de CAB [cab_definition]
- Réunion CAB [cab_meeting]

Tables de maître de domaine (liées au domaine de l'enregistrement cab_meeting associé)

- Participant CAB [cab_attendee]
- Point à l'ordre du jour CAB [cab_agenda_item]
- État d'exécution CAB [cab_runtime_state]

Cas d'utilisation

- Un responsable CAB crée une nouvelle définition de CAB et génère 20 réunions dans le domaine ACME. Résultat : la définition et les réunions sont créées dans le domaine ACME.
- Un responsable CAB crée une réunion CAB ad hoc à partir de la liste connexe sur le formulaire de définition de CAB. Résultat : la réunion est créée dans le domaine de la réunion CAB.
- Le comportement dans tous les autres cas d'utilisation est identique au comportement lorsque Domain separation n'est pas activée.

Traduction automatique

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

Fonctionnement de Domain Separation dans Calendriers des changements (nouvelle fonctionnalité)

- Les définitions de Calendriers des changements encapsulent toutes les options de configuration et les enregistrements connexes utilisés pour afficher un calendrier des changements spécifique.
- Les enregistrements sont créés dans le domaine de l'utilisateur actuel.
- Les enregistrements auxiliaires sont créés dans le domaine de la définition de calendrier des changements.

Tables séparées par domaine

- Définition de calendrier des changements [chg_soc_definition]
- Définition connexe [chg_soc_definition_child]
- Règle de style [chg_soc_definition_style_rule]
- Règle de style [chg_soc_style_rule]
- Règle de style [chg_soc_def_child_style_rule]

Cas d'utilisation

Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et accède à la page de destination Calendriers des changements. L'utilisateur peut afficher les calendriers des changements dans son domaine actuel ou global.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Didacticiel : ajouter un nouvel état à Change Management

Ce didacticiel fournit un exemple d'ajout d'un nouvel état au modèle d'état existant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez le scénario suivant :
En fonction des exigences de votre organisation, vous devez ajouter un nouvel état appelé **Terminé** entre les états **Implémenter** et **Revue** existants. Vous devez également ajouter la possibilité de décider si l'état **Revue** est nécessaire.

Procédez comme suit :

Créer un nouveau choix

Créez un nouveau choix pour l'état de demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **État** et sélectionnez **Configurer les choix**.
   La zone de sélection Configuration des choix d'état s'ouvre.

Traduction automatique

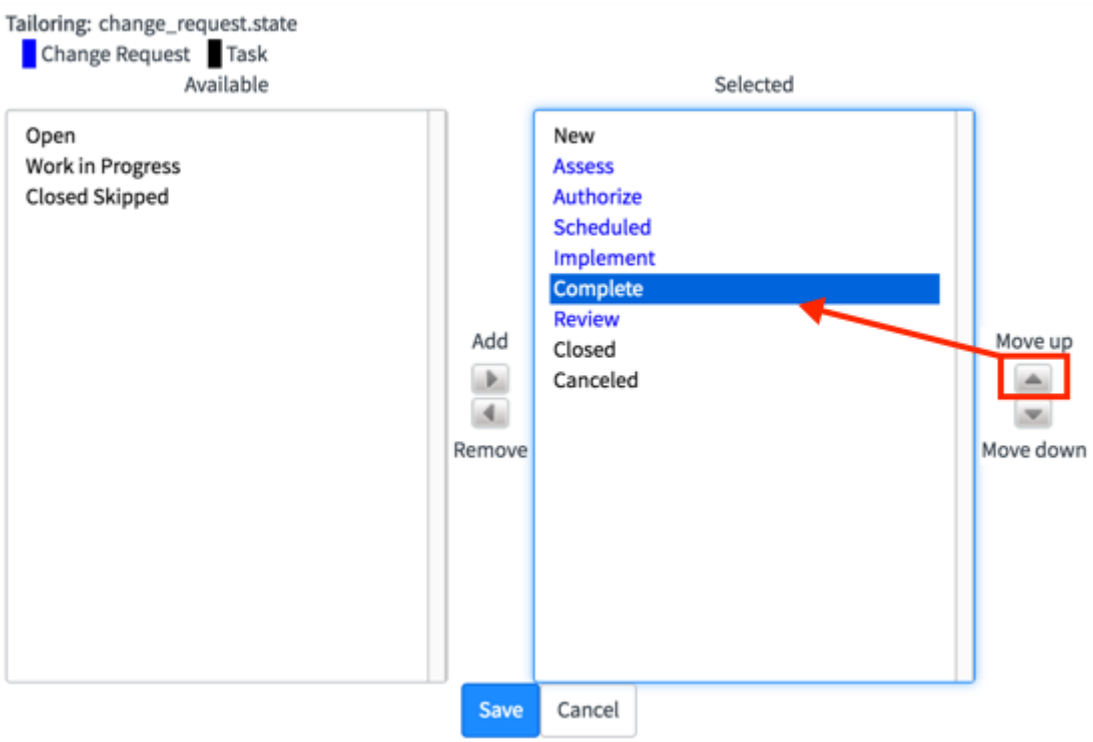
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

3. Entrez les informations suivantes et cliquez sur **Ajouter**.

Champ	Description
Texte du nouvel élément	Entrez Terminé.
Valeur numérique	Entrez -6.
Appliquer à la table	Définir sur Demande de changement

Le nouvel état apparaît dans la zone de sélection **Sélectionné** sur le formulaire.

4. Utilisez les flèches vers le haut et le bas pour déplacer le nouvel état entre les états **Implémenter** et **Revue**.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.
Le nouveau choix est créé et le formulaire **Demande de changement** s'affiche à nouveau.

Créer un champ personnalisé

Créez un champ de choix personnalisé pour indiquer si une demande de changement doit passer par l'état **Revue**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Pour créer un nouveau champ dans le formulaire Demande de changement, 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.

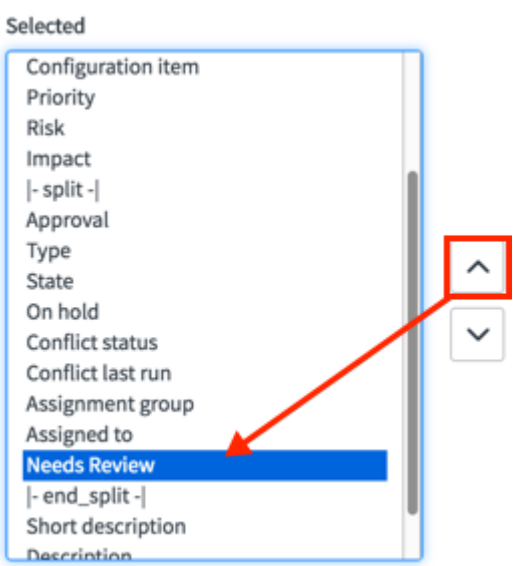
a. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.

b. Entrez les valeurs suivantes dans la section **Créer un nouveau champ**.

Champ	Valeur
Nom	Requiert une revue
Type	Choix

c. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le nouveau champ à la liste de sélection.
Le nouveau champ apparaît au bas de la zone de sélection **Sélectionné**.

a. Utilisez les flèches vers le haut et le bas près de la zone de sélection pour déplacer le nouveau champ près du champ **Affecté à**.



b. Cliquez sur **Enregistrer**.
Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau avec le champ **Requiert une revue** sous le champ **Affecté à**.

3. Pour configurer les choix du champ **Requiert une revue**, procédez comme suit.

a. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **Requiert une revue** et sélectionnez **Configurer les choix**.
Le formulaire de **configuration des choix** apparaît avec des zones de sélection vides pour **Disponible** et **Sélectionné**.

b. Dans le champ **Entrer un nouvel élément**, ajoutez **Oui** et **Non** et cliquez sur **Ajouter**.
Les choix apparaissent dans la liste **Sélectionné**.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau. La liste de choix **Requiert une revue** contient les choix **Oui** et **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.

4. **Facultatif :** Si la valeur dans le champ **Requiert une revue** est définie sur **Oui**, **Non**, ou est vide, configurez-la comme suit.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **Requiert une revue** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
   b. Dans la section **Spécification de liste de choix**, sélectionnez le **Choix** par défaut **Liste déroulante avec -- Aucun --**.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau. Le champ **Requiert une revue** affiche **-- Aucun --** .

Ajouter une politique d'interface utilisateur

Ajoutez une politique d'interface utilisateur pour afficher le champ **Requiert une revue** lorsque les demandes de changement **Normal** atteignent l'état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Politiques d'interface utilisateur**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les valeurs suivantes dans le formulaire **Politique d'interface utilisateur**.

Champ	Valeur
Table	Demande de changement
Description courte	Afficher le champ « Requiert une revue »
Conditions	[Type] [is] [Normal] [State] [is one of] [Review, Complete, Closed]

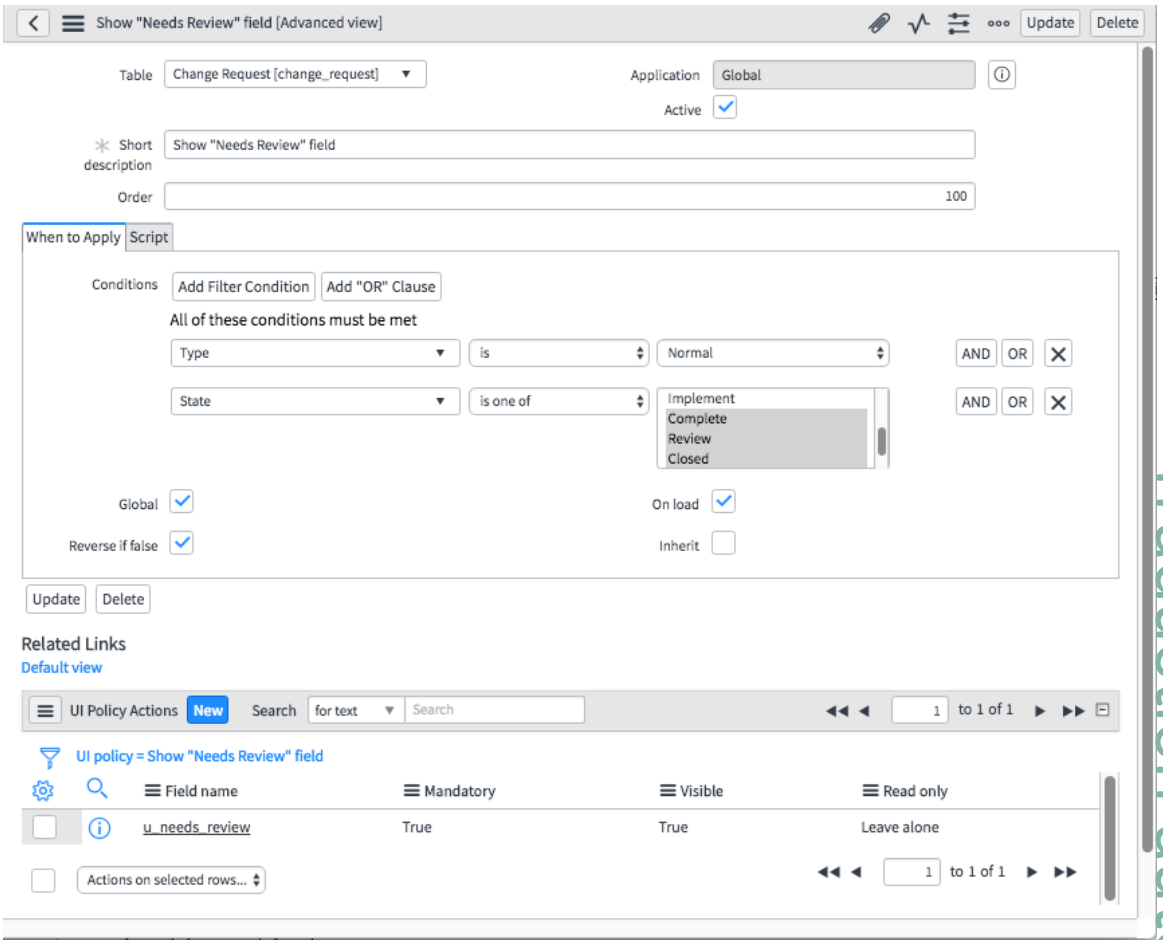
5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer** pour créer l'enregistrement de la politique d'interface utilisateur et restez sur le formulaire.
   La liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur** s'affiche.
6. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur**.
7. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Valeur
Nom de champ	Requiert une revue
Obligatoire	Vrai
Visible	Vrai

Traduction automatique

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

8. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'action de politique d'interface utilisateur et revenez au formulaire **Politique d'interface utilisateur**.



Créer une ACL

Créez une règle de contrôle d'accès (ACL) pour éviter toute modification du champ **Requiert une revue** une fois défini.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec sécurité élevée

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La nouvelle politique d'interface utilisateur rend le champ **Requiert une revue** obligatoire lorsqu'une demande de changement atteint l'état **Terminé**.

La configuration ultérieure du modèle d'état garantit qu'une valeur est requise dans le champ **Requiert une revue** avant que la demande de changement puisse être enregistrée dans l'état **Terminé**. Pour éviter toute modification de la valeur **Requiert une revue** une fois définie, créez un nouvel enregistrement de niveau de contrôle d'accès (ACL) pour rendre le champ en lecture seule.

Procédure

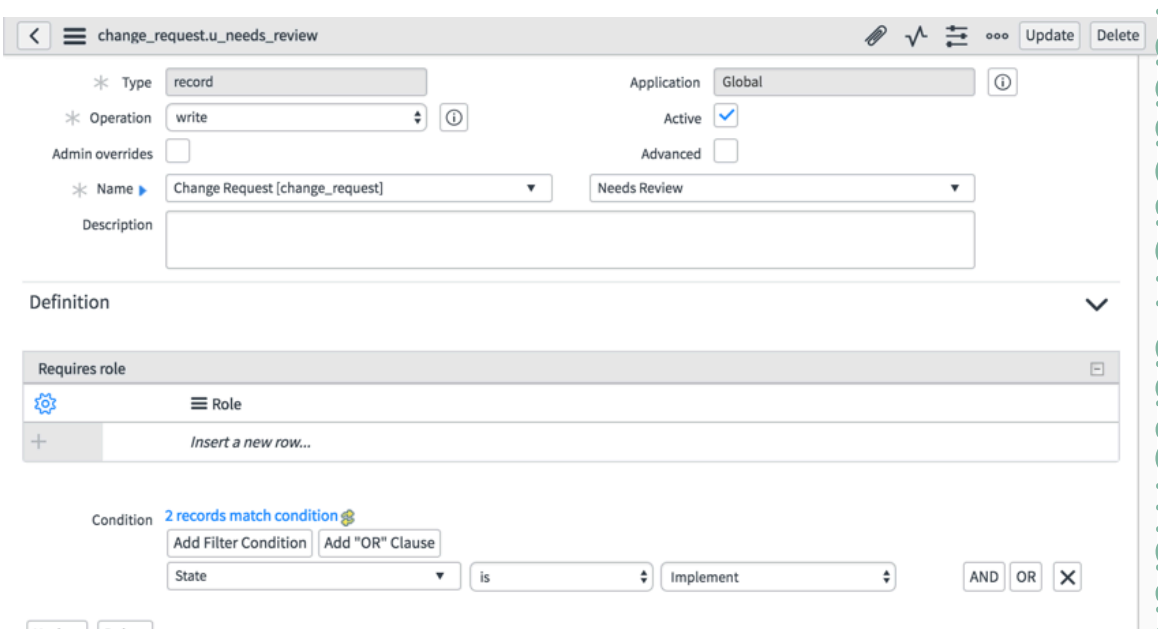
1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Règles de sécurité**.

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.

3. Élevez votre rôle de sécurité dans le menu utilisateur qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur votre nom dans l'en-tête.
   Seuls les administrateurs disposant de rôles de sécurité élevés peuvent ajouter des ACL.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Valeur
Type	Enregistrement
Opération	Écriture
Nom (première partie)	Demande de changement
Nom (deuxième partie)	Requiert une revue
Condition	[State] [is] [Implement]



6. Cliquez sur **Envoyer**.

Mettre à jour le script include du gestionnaire d'états

Mettez à jour le script include `ChangeRequestStateHandler` avec le nouvel état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le script include `ChangeRequestStateHandler` définit les états disponibles pour le modèle d'état de demande de changement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez le script include `ChangeRequestStateHandler` et modifiez-le 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. Ajoutez la ligne suivante en haut du script, dans la section **Constantes** :

```
ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
```

b. Ajoutez la ligne suivante comme dernière ligne de la fonction *`Initialize`* :

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
```

```
1  var ChangeRequestStateHandler = Class.create();
2
3  // All references to statehandler constants should be through this class
   ChangeRequestStateHandler
4  ChangeRequestStateHandler.DRAFT = ChangeRequestStateHandlerSNC.DRAFT;
5  ChangeRequestStateHandler.ASSESS = ChangeRequestStateHandlerSNC.ASSESS;
6  ChangeRequestStateHandler.AUTHORIZE = ChangeRequestStateHandlerSNC.AUTHORIZE;
7  ChangeRequestStateHandler.SCHEDULED = ChangeRequestStateHandlerSNC.SCHEDULED;
8  ChangeRequestStateHandler.IMPLEMENT = ChangeRequestStateHandlerSNC.IMPLEMENT;
9  ChangeRequestStateHandler.REVIEW = ChangeRequestStateHandlerSNC.REVIEW;
10 ChangeRequestStateHandler.CLOSED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CLOSED;
11 ChangeRequestStateHandler.CANCELED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CANCELED;
12 ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
13
14 ChangeRequestStateHandler.prototype =
   Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
15     initialize: function(changeRequestGr) {
16         ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this,
   changeRequestGr);
17         this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
18     },
19
20     type: "ChangeRequestStateHandler"
21 });
```

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour le script include du modèle d'état

Mettez à jour le script include *`ChangeRequestStateModel_normal`* pour ajouter de nouvelles fonctions à l'état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour le script *`ChangeRequestStateModel_normal`* avec la configuration suivante.

- Ajoutez les nouvelles fonctions *`CanMove`* et *`moving`* pour l'état **Terminé**. Ces fonctions peuvent renvoyer la valeur **true**, car le passage vers l'état **Terminé** n'implique aucune condition spéciale ni action supplémentaire à réaliser.
- Modifiez la définition de l'objet existant pour l'état **Implémenter** pour vous assurer que l'état suivant est **Terminé**.
- Ajoutez un objet pour l'état **Terminé**, qui définit **Revue** et **Fermé** comme étant les deux états suivants.

Remarque :
les fonctions *`canMove`* pour la transition vers ces états à partir de **Terminé** vérifient le champ personnalisé **Requiert une revue** pour déterminer l'état suivant 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez le script include *ChangeRequestStateModel_normal* et modifiez-le comme suit.
   a. Ajoutez la ligne suivante à la fin du script include, mais avant la ligne qui commence par **type** :

```
toComplete_moving: function() {
        return true;
    },

    toComplete_canMove: function() {
        return true;
    },
```

```
218        canceled: {},
219
220        toComplete_moving: function() {
221            return true;
222        },
223
224        toComplete_canMove: function() {
225            return true;
226        },
227
228        type: "ChangeRequestStateModel_normal"
229    });
```

   b. Remplacez l'objet *Implémenter* existant par *Terminé* :

```
implement: {
        nextState: [ "complete" ],

        complete: {
          moving: function() {
            return this.toComplete_moving();
          },

          canMove: function() {
            return this.toComplete_canMove();
          }
        },

        canceled: {
          moving: function() {
            return this.toCanceled_moving();
          },

          canMove: function() {
            return this.toCanceled_canMove();
          }
        }
      },
```

3. Ajoutez le nouvel objet d'état suivant pour *Terminé*.

```
complete: {
        nextState : [ "review", "closed" ],

        review : {
```

Traduction automatique

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

```
            moving : function() {
                return this.toReview_moving();
            },

            canMove : function() {
                if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "Yes")
                    return true;

                return false;
            }
        },

        closed : {
            moving : function() {
                return this.toClosed_moving();
            },

            canMove : function() {
                if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "No")
                    return true;

               return false;
               }
        },

        canceled : {
            moving : function() {
                return this.toCanceled_moving();
            },

            canMove : function() {
                return this.toCanceled_canMove();
            }
        }
    },
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une action d'interface utilisateur

Créez une action d'interface utilisateur pour afficher un bouton dans une demande de changement pour l'état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action d'interface utilisateur doit contenir une condition qui utilise le script include du modèle d'état pour décider du moment de l'affichage du bouton **Terminé** sur le formulaire de demande de changement. Dans ce cas, le bouton **Terminé** s'affiche uniquement lorsque le changement a atteint l'état **Implémenter**.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Actions d'interface utilisateur**.

Traduction automatique

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

3. Recherchez et ouvrez l'action d'interface utilisateur *Implement* existante.
4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Insérer et rester** pour créer un enregistrement en double.
5. Saisissez de nouvelles valeurs pour les champs suivants.

Champ	Valeurs
Nom	Terminé.
Nom de l'action	state_model_move_to_complete.
Conseil	Fait avancer le changement vers l'état Terminé.
Onclick	moveToComplete();.
Condition	gs.hasRole('itil') && new ChangeRequestStateHandler(current).isNext("**complete**")
Script	Fonction de mise à jour, nom de l'état et valeur de l'état. `function moveToComplete(){ var ga = new GlideAjax("ChangeRequestStateHandlerAjax"); ga.addParam("sysparm_name", "getStateValue"); ga.addParam("sysparm_state_name", "complete"); ga.getXMLAnswer(function(stateValue) { g_form.setValue("state", stateValue); gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), "state_model_move_to_complete"); }); } if (typeof window == 'undefined') setRedirect(); function setRedirect() { current.update(); action.setRedirectURL(current); }` .

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un enregistrement de flux de processus

Créez et ajoutez un enregistrement de flux de processus pour l'état **Terminé**. Le formateur de flux de processus s'affiche en haut du formulaire Demande de changement.

Traduction automatique

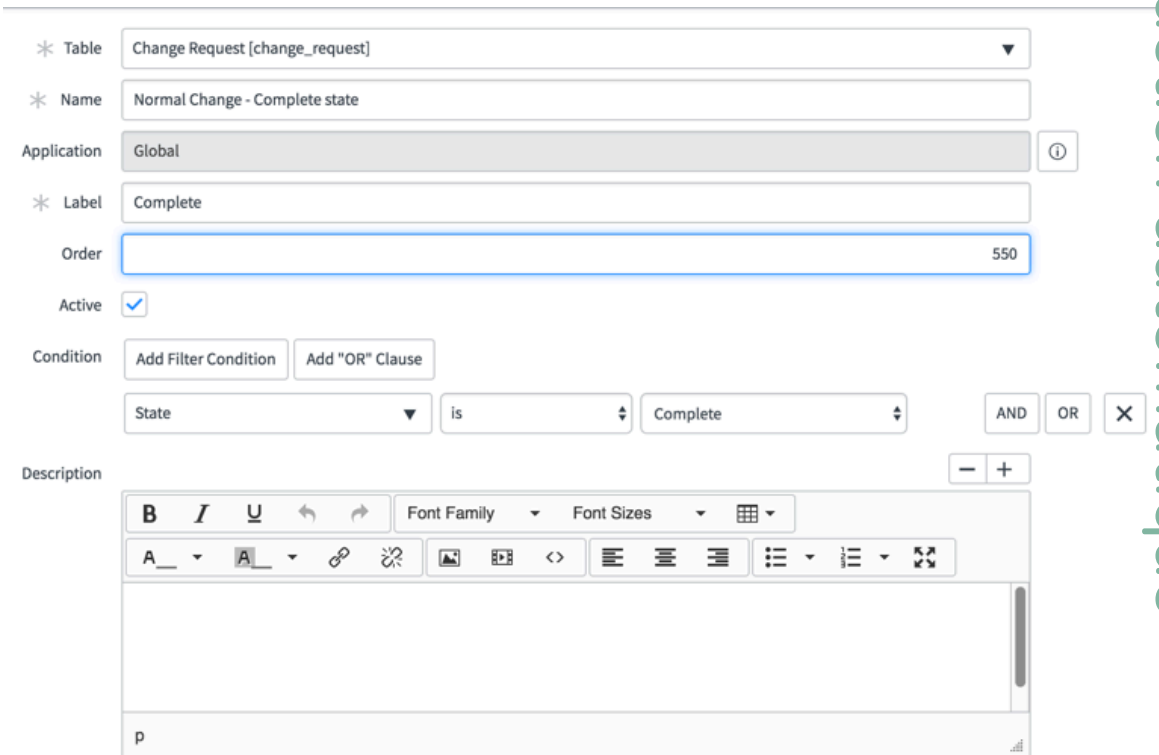
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Flux de processus**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Changement normal - État Implémenter**.
3. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Insérer et rester** pour créer un enregistrement en double.
4. Saisissez de nouvelles valeurs pour les champs suivants.

Champ	Valeurs
Nom	Changement normal - État Terminé
Étiquette	Terminé
Ordre	550
Condition	[State] [is] [Complete]



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour le workflow de demande de changement

Mettez à jour le workflow de demande de changement pour refléter l'ajout de l'état **Terminé**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le workflow Demande de changement - Normal pour les demandes de changement de type **Normal** doit être mis à jour pour faire avancer la demande de changement vers l'état **Terminé** au lieu de **Revue**.

Dans le cas des demandes de changement de type **Normal** dans l'état **Évaluer**, tous les utilisateurs du **groupe d'affectation** peuvent les approuver. Lorsque la valeur du **Risque** est **Modéré** ou **Élevé**, une approbation du CAB est initialisée dans l'état **Autorisation**. Si le **Risque** est **Faible**, une approbation de l'équipe CAB n'est pas requise. À la place, le gestionnaire du groupe d'affectation peut approuver la demande de changement.

Remarque :
si le gestionnaire du groupe d'affectation se trouve également être l'utilisateur qui a approuvé la demande de changement dans l'état **Évaluer**, l'état **Autoriser** est ignoré et l'état de la demande de changement est défini sur **Planifié**.

La fonctionnalité est disponible uniquement pour les nouveaux clients.

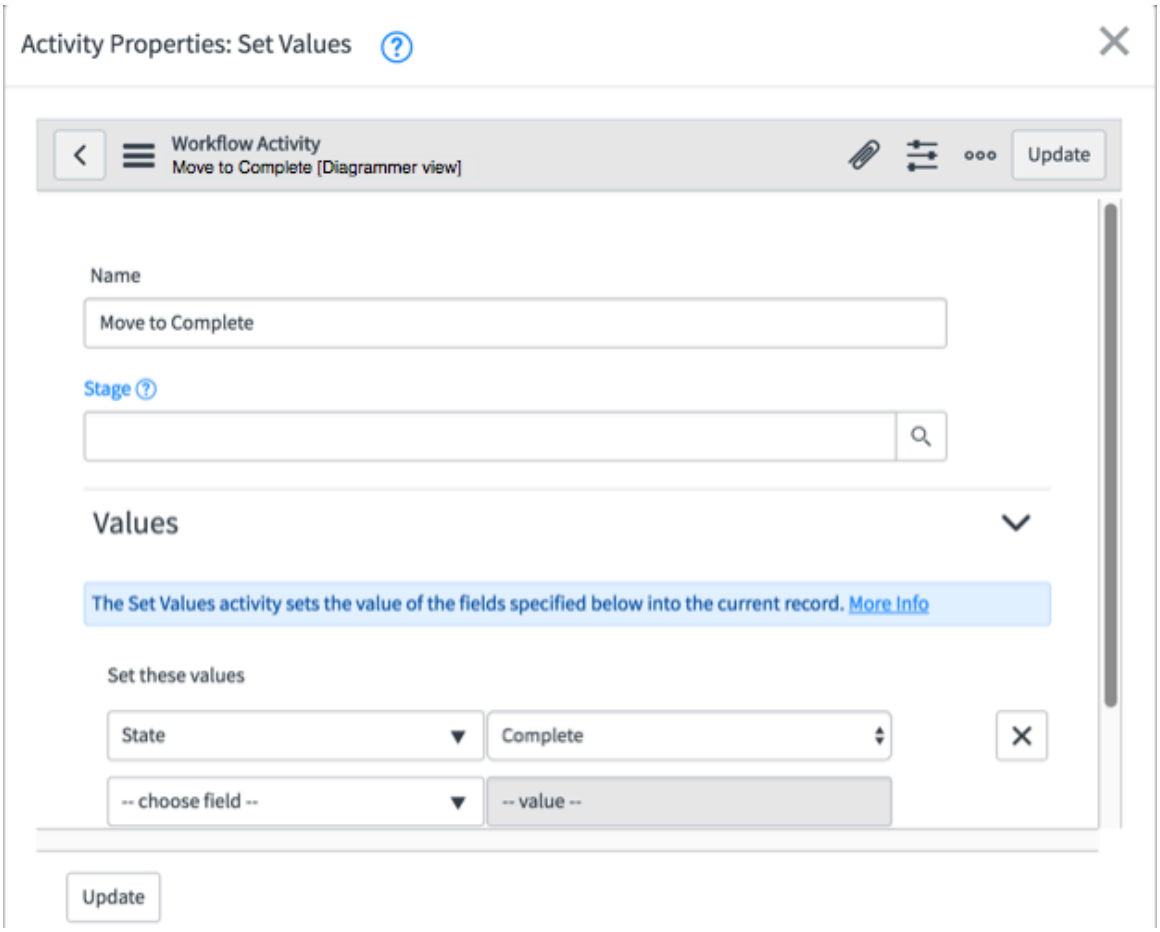
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Sélectionnez **Demande de changement - Normal** dans la liste des workflows.
3. Sélectionnez l'option **Contrôler** dans le menu **contextuel** pour créer une nouvelle version de ce workflow.
4. Ouvrez l'activité **Définir les valeurs** qui passe à l'activité **Fin** et modifiez les champs suivants.

Champ	Valeur
Nom	Passer à l'état Terminé
Définir ces valeurs	État = Terminé

Traduction automatique

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

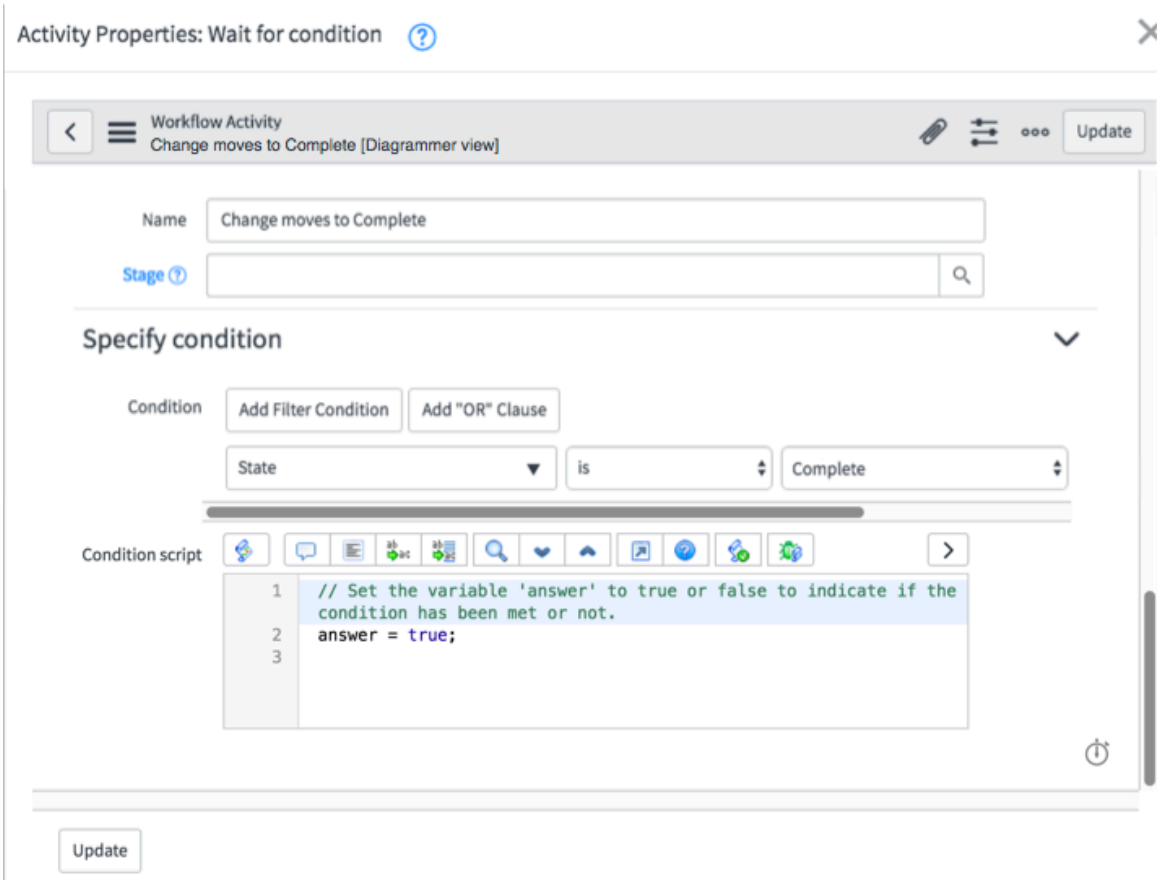


5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Ouvrez l'activité **Attendre des conditions** qui passe à l'activité Fin et modifiez les champs suivants.

Champ	Valeur
Nom	Le changement passe à l'état Terminé
Définir ces valeurs	[State] [is] [Complete]

Traduction automatique

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



7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Ouvrez le menu Actions du workflow et cliquez sur **Publier**.

Workflows Gestion des changements

Les processus de Gestion des changements pour une demande de changement sont contrôlés par des workflows définis pour un type de demande de changement spécifique. Vous pouvez utiliser l'éditeur de workflow graphique pour modifier les workflows par défaut ou pour créer des workflows de demande de changement supplémentaires.

Par défaut, six workflows de demande de changement sont fournis.

Workflows de changement par défaut

Workflow	Description
Demande de changement - Urgence	Processus de workflow qu'une demande de changement urgent suit.
Demande de changement - Tâches de changement urgent	Le processus de workflow enfant qui gère la création et la gestion des tâches de changement pour le workflow de demande de changement urgent.
Demande de changement - Normal	Processus de workflow qu'une demande de changement normal suit.
Demande de changement - Tâches de changement normal	Le processus de workflow enfant qui gère la création et la gestion des tâches de changement pour le workflow de demande de changement normal.

Traduction automatique

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

Workflows de changement par défaut (suite)

Workflow	Description
Demande de changement - Standard	Processus de workflow qu'une demande de changement standard suit.
Demande de changement - Tâches de changement standard	Le processus de workflow enfant qui gère la création et la gestion des tâches de changement pour le workflow de demande de changement standard.

Flux de changement

Les flux de changement Gestion des changements fournissent dans le système de base une bibliothèque d'actions et d'implémentations des modèles de changement de bout en bout réutilisables.

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Concepteur de flux pour créer, exploiter et dépanner les flux. Concepteur de flux est une interface unique qui fournit :

- Des descriptions en langage naturel.
- Des informations sur l'exécution.
- Une configuration consolidée.

Les flux fournis sont en lecture seule afin de pouvoir les mettre à niveau. Pour modifier le comportement de ces flux, faites une copie du flux en lecture seule et contactez le support technique pour désactiver le flux en lecture seule. La désactivation du flux en lecture seule garantit que le flux copié est la seule version déclenchée.

Ces flux de changement sont fournis par défaut :

Flux de changement par défaut

Flux	Description
Changement - Infrastructure de cloud - Autoriser	Permet de traiter les changements d'infrastructure dans le cloud pour les approbations.
Changement - Urgence - Autoriser	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Autoriser et qui n'est pas en attente.
Changement - Urgence - Implémenter	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Implémenter.
Changement - Urgence - Revue	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Revue.
Changement - Tâches d'implémentation	Permet de créer des tâches de changement d'implémentation et de post-implémentation pour la demande de changement et d'attendre leur achèvement.
Changement - Normal - Évaluation	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Évaluation et qui n'est pas en attente.
Changement - Normal - Autoriser	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Autoriser et qui n'est pas en attente.

Traduction automatique

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

Flux de changement par défaut (suite)

Flux	Description
Changement - Normal - Implémenter	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Implémenter.
Changement - Standard	Permet de traiter un changement standard.
Changement - Standard - Implémenter	Permet de traiter un changement standard qui a l'état Implémenter.
Changement - Non autorisé - Autoriser	Permet de traiter en approbation un changement non autorisé.

Actions Gestion des changements Concepteur de flux

Utilisez les actions Concepteur de flux comme blocs de construction pour gérer les types et les modèles de changement. Les actions de flux sont disponibles sous le spoke ITSM, dans Concepteur de flux.

Actions de flux Gestion des changements

Action	Description
Appliquer la politique d'approbation de changement	Contrôlez le processus d'approbation d'une demande de changement en créant des approbations par utilisateur et par groupe selon un enregistrement de la politique d'approbation de changement. Plusieurs actions peuvent être utilisées dans un flux, où chaque action fait référence à des politiques d'approbation de changement communes ou différentes.
Annuler les tâches de changement du flux	Annule toutes les tâches de changement en attente et ouvertes créées à partir d'un flux.
Vérifier le changement pour l'approbation de l'utilisateur	Vérifie si l'utilisateur en question a déjà approuvé la demande de changement.
Ignorer les approbations de changement	Définit toutes les approbations relatives en attente comme n'étant plus requises.
Évaluer le modèle de changement	Évalue le modèle de changement associé à cette demande de changement par rapport à l'état actuel de la demande de changement. L'évaluation du modèle de changement évalue toutes les conditions applicables, détermine si l'état doit être modifié et le modifie si l'une d'entre elles correspond.

Coaching

Utilisez ServiceNow® Coaching cette fonction pour surveiller les performances de vos équipes et coacher vos employés pour améliorer leurs compétences.

Traduction automatique

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

Examinez et évaluez la qualité des interactions et des tâches effectuées par vos équipes. En fonction de ces évaluations, vous pouvez affecter des éléments de cours à vos équipes. À la fin de la formation, les compétences qui y sont associées sont ajoutées à leur ensemble de compétences.

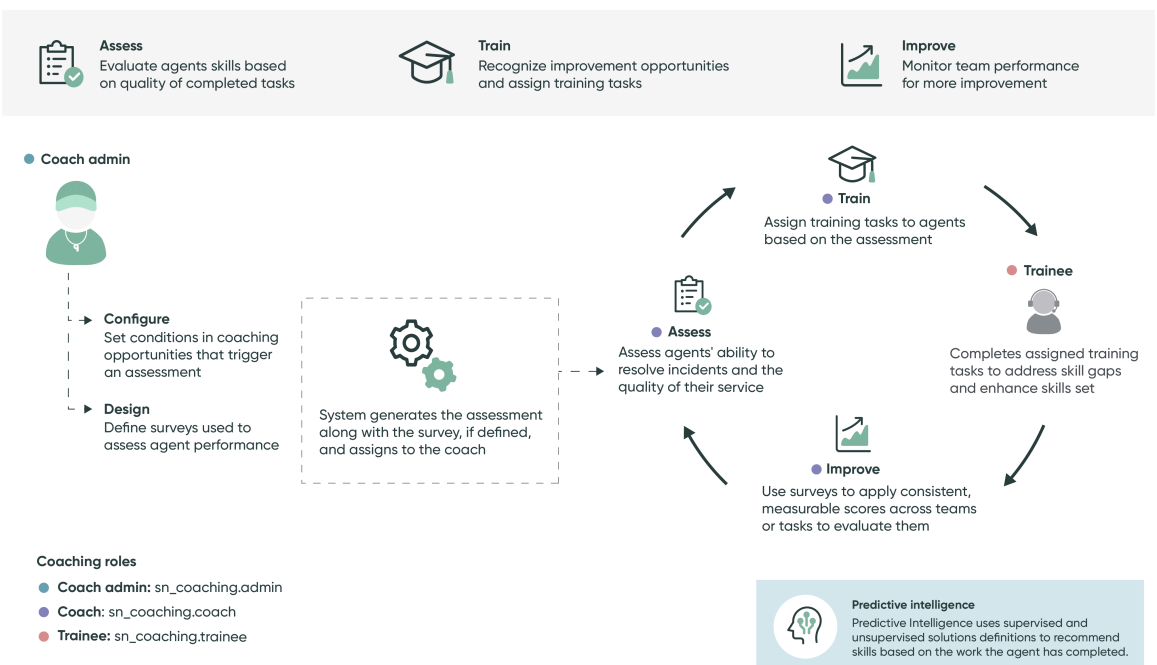
Ce podcast de 26 minutes comprend une discussion sur l'application Coaching, le processus de coaching, le coaching virtuel et la création d'un coaching dans un workflow.

Discussion de podcast sur l'application Coaching, le processus de coaching et les utilisations possibles de l'application au sein des organisations

Introduction à Coaching

L’image montre un workflow de haut niveau sur la façon dont les administrateurs Coaching configurent Coachinget comment les gestionnaires et les agents utilisent Coaching.

Remarque :
Vous pouvez l’utiliser Intelligence prédictive lorsque vous utilisez Coaching avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.



Terminologie de Coaching

Terminologie	Description
Évaluation de coaching	Les évaluations vous permettent d’évaluer un agent, puis d’affecter la formation et les compétences en fonction de l’évaluation. Une évaluation peut être générée automatiquement à partir d’une opportunité de coaching en fonction des conditions définies dans l’opportunité. En outre, l’évaluation peut également être générée manuellement.
Opportunité de formation	Moment critique dans un processus qui génère une évaluation basée sur des conditions définies. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie de n’importe quel enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande.

Traduction automatique

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

Terminologie	Description
Formateur virtuel	Un enregistrement qui peut être associé à une opportunité de coaching qui termine automatiquement les tâches associées à une évaluation.
Enquête de Coaching	Une enquête associée à une évaluation de coaching qui permet aux coachs de fournir des commentaires sur le travail accompli par les agents et aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

Évaluations de formation

Vous pouvez créer manuellement des évaluations de coaching et les associer à un enregistrement de tâche ou les générer automatiquement à l'aide d'opportunités de coaching. Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est automatiquement générée et affectée automatiquement au coach du stagiaire pour évaluer le contexte dans lequel l'évaluation a été déclenchée. Par exemple, vous pouvez définir des conditions dans l'opportunité de coaching pour créer une évaluation de coaching lorsqu'un employé n'écrit pas de notes de travail claires lorsqu'il escalade un incident. Le coach peut évaluer l'employé à l'aide de l'évaluation et ajouter des tâches d'apprentissage pour le former à la rédaction de meilleures notes de travail.

Après avoir créé manuellement ou automatiquement des évaluations de coaching, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Compétences de récompense
- Affecter des tâches d'apprentissage
- Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Remarque :
Vous pouvez automatiser ces tâches à l'aide d'un coach virtuel associé à l'opportunité de coaching.

Attribution des compétences : une fois que le coach a terminé une évaluation, il peut attribuer **des compétences** liées à l'évaluation au stagiaire.

Affectation de tâches d'apprentissage : des tâches d'apprentissage peuvent être associées aux évaluations de coaching pour former l'agent en fonction **de l'évaluation**. Lorsque l'agent termine la formation, les compétences associées aux tâches d'apprentissage sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Par exemple, si l'agent a résolu une escalade qui nécessitait des compétences de routeur et que l'agent ne possède pas cette compétence, les tâches d'apprentissage peuvent inclure une formation aux compétences du routeur. Une fois que l'agent a terminé la formation, les compétences du routeur sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. La prochaine fois qu'un incident nécessitant des compétences de routeur sera affecté à l'agent, ce dernier sera en mesure de résoudre l'incident avec succès.

Configurer des enquêtes de coaching : les enquêtes de coaching peuvent être associées à une évaluation de coaching. Lorsque le coach termine l'évaluation de coaching, une enquête peut être déclenchée. Les enquêtes de coaching permettent aux coachs de fournir des commentaires sur la capacité des agents à résoudre les incidents ou sur la qualité de leurs tâches effectuées. Les enquêtes auprès des stagiaires permettent aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 effectue une enquête** pour le coach, qui peut fournir des commentaires pour évaluer le stagiaire. Par exemple, le stagiaire a-t-il démontré les connaissances et les compétences techniques requises ?
- **L'enquête** pour le stagiaire est effectuée par l'agent, qui peut fournir des commentaires pour évaluer le coach. Par exemple, les tâches d'apprentissage affectées à l'agent ont-elles été utiles pour développer des compétences ?

Opportunité de formation

Une opportunité de coaching est un moment critique dans un processus où les évaluations de coaching sont déclenchées en fonction des conditions définies dans l'enregistrement d'opportunité de coaching. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie de n'importe quel enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande. Par exemple, vous pouvez définir des conditions pour déclencher une opportunité de coaching lorsqu'un incident est réaffecté ou escaladé. Pour obtenir des exemples sur l'identification des opportunités de coaching, consultez Identifier les opportunités de coaching.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans un enregistrement d'opportunité de coaching :

- Définissez les conditions de déclenchement.
- Associez des compétences, des tâches d'apprentissage ou des enquêtes à l'opportunité de coaching. Ces éléments sont automatiquement associés à l'évaluation associée à l'opportunité.
- Définissez un coach virtuel. Lorsqu'une évaluation est automatiquement créée à partir d'une opportunité, et si un enregistrement de coach virtuel y est associé, l'évaluation passe automatiquement à l'état Fermé terminé. Il attribuera également automatiquement des compétences et toutes les tâches d'apprentissage associées à l'évaluation au stagiaire. Les enquêtes associées à l'opportunité seront également affectées aux coachs ou au stagiaire.

Remarque :

- Une opportunité de coaching sera associée à tous les enregistrements de coach virtuel, mais tous les opportunités de coaching n'auront pas un enregistrement de coach virtuel associé.
- Un coach virtuel ne peut pas être associé à une évaluation générée manuellement.

Pour plus d'informations sur le coach virtuel, reportez-vous à la section Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

Exemple de déclencheurs d'évaluation

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
Oui	Oui	Étant donné qu'un coach virtuel est associé à l'opportunité de coaching, il effectue automatiquement les tâches suivantes :

Traduction automatique

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

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
		• Compétences de récompense • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Oui	Non	Étant donné qu'un coach virtuel n'est pas associé à l'opportunité de coaching, vous devez effectuer manuellement les tâches suivantes : • Compétences de récompense • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Non	Non	Vous pouvez créer une évaluation manuelle et effectuer manuellement les tâches suivantes : • Compétences de récompense • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Vous pouvez l'utiliser Coaching pour n'importe quel processus basé sur des tâches pour tel que Gestion des changements, Gestion du service clientèle ou Gestion des incidents pour configurer Coaching. Vous pouvez également l'utiliser pour une table source autre qu'une Coaching tâche ou personnalisée en configurant une règle métier.

Pour mieux comprendre l'application dans son ensemble et son utilisation, voir Vue d'ensemble de Coaching.

Demander le Coaching

Le module d'extension Coaching (com.sn_coaching) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

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

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

Modules d'extension de Coaching

Module d'extension	Description
Coaching (com.sn_coaching)	Active l'application Coaching. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés. L'application Coaching est disponible uniquement avec l'abonnement ITSM Professional. Veuillez contacter votre chargé de clientèle pour plus d'informations.
Coaching with Learning (sn_coach_lrn) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .	Active l'application Coaching with Learning et vous permet d'intégrer le module Learning à l'application Coaching.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Rôles de Coaching

Affectez des rôles Coaching pour spécifier ce que les différents utilisateurs peuvent voir et faire.

Traduction automatique

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

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_coaching.trainee [stagiaire Coaching]	Peut voir les évaluations de coaching auxquelles il appartient. Peut ajouter des notes de travail dans une évaluation de coaching en cliquant sur **Revoir les évaluations**.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer
sn_coaching.coach [coach Coaching]	Peut lire et écrire des évaluations de coaching affectées au groupe de coachs auquel il appartient. Peut affecter une formation et des coachs virtuels à une opportunité de coaching. **Remarque :** le coach Coaching ne peut pas créer de nouvelles opportunités de coaching.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [administrateur Coaching]	Peut exécuter toutes les fonctions.	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage basées sur des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Vue d'ensemble de Coaching

Après avoir activé Coaching, vous pouvez créer des rôles et des groupes, définir des opportunités de coaching, créer des documents de formation et commencer à évaluer et à coacher les employés. Les tableaux de bord Coach et Stagiaire fournissent des vues d'ensemble utiles pour gérer et mesurer les résultats.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la mise en route avec Coaching, consultez Coaching la démo Coaching .

Configuration initiale de Coaching

Après avoir activé Coaching, configurez l'application en affectant des rôles d'utilisateur, en configurant des opportunités de coaching et en créant du contenu de formation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Configurer des Coaching rôles et des groupes
2. Définir les conditions de déclenchement pour une opportunité de coaching
3. Identifier le contenu d'apprentissage et un coach virtuel
4. Configurer des enquêtes

Workflow des rôles Coaching

Un employé ayant le rôle de stagiaire Coaching a besoin d'être coaché à un moment critique d'un processus.

Un administrateur avec le rôle administrateur Coaching est chargé de configurer des opportunités de coaching, du contenu d'apprentissage, des coachs virtuels et des enquêtes utilisés dans le processus de coaching.

Un gestionnaire, ou coach, ayant le rôle de coach Coaching est un expert technique d'un processus et est responsable de fournir le coaching à un employé (stagiaire).

Tableaux de bord Coaching

Utilisez les tableaux de bord Coaching pour gérer et mesurer les résultats dans une vue simplifiée.

- Tableau de bord Coaching
- Tableau de bord de stagiaire

Identifier les opportunités de coaching

Les opportunités de coaching se trouvent dans de nombreuses tâches qui se produisent dans l'ensemble de votre environnement :

- La rédaction de meilleures notes de travail lorsque le Service Desk fait remonter les incidents à un second niveau ;
- Le réglage correct des éléments de configuration affectés lorsque le Service Desk travaille sur des incidents ;
- L'utilisation de la convention de dénomination correcte pour l'administrateur dans Update Sets ;
- Le coaching pendant la période d'intégration et de garantie d'une nouvelle application ;
- La réaffectation correcte d'un ticket à un autre utilisateur avec des informations pertinentes dans les commentaires ;
- L'engagement d'un utilisateur sur des enregistrements fermés lorsque des commentaires non positifs sont reçus via des enquêtes ;
- La vérification ponctuelle d'un utilisateur sur le contrôle de la qualité ;
- L'aide apporté aux chefs de projets pour les guider dans les projets ;
- L'amélioration de la qualité d'un article de la base de connaissances lorsque des articles de la base de connaissance sont joints à des incidents résolus.

Déclencheurs courants d'évaluation ITSM

Vous pouvez définir les activités qui se produisent lorsque les stagiaires travaillent via un processus ITSM, tel que la résolution d'un incident, comme étant des déclencheurs d'évaluation.

Traduction automatique

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

Table	Déclencheurs d'évaluation
Incident	Moment de la première réponse
	Catégorisation et hiérarchisation
	Réaffectation
	Proposition de solution au client
Problème	Définition de la description du problème
	Rédaction de l'erreur connue
	Rédaction des solutions de contournement
	Analyse de la cause première
	Confirmation de la cause première
	Comment éviter ce problème ?
Changement	Catégorisation et hiérarchisation
	Description de l'implémentation
	Analyse des risques
	Analyse de l'impact
	Approbation
	Implémentation
	Vérification après implémentation

Intégration avec d'autres applications

Les opportunités de coaching, les évaluations de coaching et les formations affectées dans Coaching sont intégrées à ces applications.

- Gestion de l'amélioration continue

  Un exemple d'opportunité de coaching avec CIM est l'utilisation d'initiatives d'amélioration pour configurer des tâches de formation externes.

  Remarque :
  Le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim) doit être actif pour créer une initiative d'amélioration. Gestion de l'amélioration continue nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

- Skills Management

  Dans les évaluations de coaching, vous pouvez évaluer les compétences des stagiaires afin d'identifier leurs lacunes et pour qu'ils puissent bénéficier d'un coaching pour acquérir de nouvelles compétences ou pour améliorer leur niveau de compétence actuel.

- Gestion des connaissances

  Vous pouvez affecter des articles de la base de connaissances en tant que formation 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.

Domain Separation et Coaching

L'application Domain Separation est prise en charge dans Coaching. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

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

Vue d'ensemble

Toutes les tables, y compris Opportunité de coaching, Évaluation de coaching, Coach virtuel et Formations, prennent en charge Domain separation pour que le coach et l'administrateur Coaching puissent voir les enregistrements dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Comment fonctionne Domain separation dans Coaching

Domain separation est prise en charge dans Coaching sans installation ni configuration requise. Vous pouvez créer des opportunités de coaching et des évaluations de coaching dans des domaines séparés, y compris le domaine global.

Les évaluations de coaching étendent la table Tâche [task] de la plateforme.

Lorsque Domain separation est implémentée, les coachs et les stagiaires ne peuvent voir les évaluations et les formations de coaching que dans le domaine affecté. Les colonnes **Domaine** et **Chemin de domaine** sont disponibles pour les opportunités de coaching, les évaluations de coaching, le coaching virtuel et les formations fournies avec le système de base.

La colonne **Domaine** contient le nom du domaine auquel l'événement ou l'alerte appartient, et la colonne **Chemin de domaine** contient l'identificateur unique du domaine.

Remarque :
si la colonne Domaine est inconnue, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne requise. Vous pouvez également ajouter la colonne Chemin de domaine, si vous le souhaitez.

Traduction automatique

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

Tables séparées par domaine

- Évaluation de coaching [sn_coaching_assessment]
- Opportunité de coaching [sn_coaching_opportunity]
- Formations [sn_coaching_recommendation]
- Formation affectée [sn_coaching_assessment_recommended_learning]
- Formation affectée [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]
- Coach virtuel [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- Coaching virtuel [sn_coaching_virtual_coach]

Cas d'utilisation

- Un administrateur Coaching appartenant à un domaine parent crée une opportunité de coaching au niveau d'un domaine parent ou d'un domaine enfant. Les opportunités de coaching créées au niveau d'un domaine parent peuvent être consultées dans tous les domaines.
- Un administrateur Coaching a accès à plusieurs domaines, mais souhaite mettre à jour le contenu d'un enregistrement dans un domaine spécifique. Le domaine spécifié dans l'enregistrement conditionne la fonctionnalité de cet enregistrement et de ses champs de référence.
- Un utilisateur de Coaching appartenant au domaine ACME peut voir la tâche d'évaluation de coaching créée dans le domaine ACME.
- Un utilisateur de Coaching souhaite associer une formation affectée pour une application intégrée au domaine ACME. L'utilisateur doit appartenir au domaine de l'application intégrée à partir de laquelle un enregistrement est associé.
- Un utilisateur stagiaire d'un domaine parent peut voir une évaluation de coaching du domaine parent ainsi que de tous les domaines enfants de ce parent. Un utilisateur stagiaire doit appartenir au domaine ACME, à son domaine parent ou au domaine global pour voir l'évaluation de coaching.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configuration de Coaching et enquêtes

Pour profiter pleinement de Coaching, configurez l'application Coaching et des enquêtes.

Configurer Coaching

Configurez Coaching pour commencer à évaluer et à coacher des stagiaires.

1. Configurez des rôles et des groupes Coaching pour identifier les utilisateurs, les coachs et les administrateurs Coaching.
2. Définissez un déclencheur d'évaluation sur le formulaire Opportunité de coaching.
3. Identifiez le contenu de formation qui est fourni dans le cadre d'une formation ou d'un coaching virtuel.
4. Configurez des coachs virtuels à ajouter à une opportunité de coaching.
5. Configurez des enquêtes pour fournir des commentaires sur le coaching afin de pouvoir y apporter des améliorations.

Traduction automatique

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

Configurer des enquêtes

Vous pouvez obtenir des commentaires à la fois pour le coach et pour le stagiaire en créant des enquêtes accessibles depuis un formulaire d'évaluation de coaching qui a été résolue ou fermée.

- Enquête effectuée auprès du stagiaire pour fournir des commentaires sur le coach
- Enquête effectuée auprès du coach pour fournir des commentaires sur le stagiaire

Accéder au concepteur d'enquête pour Coaching en naviguant jusqu'à **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.

Accédez aux Coaching définitions d'enquête en naviguant jusqu'à **Coaching** > **Enquêtes de formation**.

Propriétés de Coaching

Propriétés

Propriété	Description
sn_coaching.kb_article_duration	Nombre de jours pour lire l'article de la base de connaissances. L'administrateur (sn_wfo.admin) définit le nombre de jours pendant lesquels le stagiaire doit terminer la lecture de l'article. Le nombre de jours est converti en date d'échéance pour que le stagiaire termine la formation. Elle est calculée à partir de la date actuelle, en tenant compte du fuseau horaire du stagiaire. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclut les week-ends quand la date d'échéance est définie pour que les stagiaires terminent leur formation. • **Type**: vrai | faux • **Valeur par défaut :**vrai

Définir les conditions de déclenchement pour une opportunité de coaching

Utilisez le formulaire Opportunité de coaching pour définir un moment important dans un processus sur lequel un utilisateur peut être coaché. Une opportunité de coaching porte sur la relation entre un processus qui peut être amélioré, les coachs et les stagiaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est générée pour le stagiaire. L'évaluation de coaching est ensuite affectée à un coach pour une formation, ou est complétée à l'aide du contenu d'apprentissage virtuel automatisé.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Créez une opportunité de coaching à l'aide de la configuration guidée ou du navigateur d'application.

2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Remplissez les champs du formulaire Opportunité de coaching.

   a. Sélectionnez la table qui contient le champ pour le coaching dans le champ **Table**.

   b. Sélectionnez le **champ Stagiaire** de la table source.

   c. Pour limiter les stagiaires pour lesquels une évaluation de coaching est générée, sélectionnez un **groupe de stagiaires** spécifique.

   d. Sélectionnez un coach ou un groupe de coachs pour évaluer et fournir des commentaires aux évaluations de stagiaires générées à partir de cette opportunité de coaching.

      - Pour sélectionner un groupe de coachs, dans le champ **Groupe de coachs**, sélectionnez le groupe de coachs.
      - Pour sélectionner le gestionnaire de groupe d'affectations en tant que coach pour l'enregistrement de tâche sélectionné, cochez la case **Spécifier l'utilisateur du coach** et sélectionnez l'utilisateur du coach dans la table sélectionnée.

   e. Ajoutez la condition pour le moment critique dans les champs **Déclencheur**.
   Consulter Déclencheurs courants d'évaluation ITSM pour voir des exemples.

4. Remplissez les champs de l'onglet **Paramètres de l'instantané**.

   a. Sélectionnez les **champs d'instantanés** qui contiennent les valeurs à capturer dans l'évaluation de coaching lorsqu'une évaluation est déclenchée.

   b. Pour utiliser un script avancé, cochez la case **Avancé** et ajoutez votre script.
   Voir Scripts pour plus d'informations sur le scripting.

5. Remplissez les champs de l'onglet **Fréquence**.

   a. Pour limiter le nombre d'évaluations de coaching générées, définissez **Échantillon aléatoire (%)** sur un pourcentage du nombre total.
   Si vous réduisez la taille de l'échantillon aléatoire, vous pouvez empêcher l'exclusion de certains stagiaires en spécifiant les **Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité**. Par exemple, si vous souhaitez que les nouveaux employés soient coachés à chaque fois.

   b. Spécifiez la **Durée d'évaluation** au terme de laquelle l'évaluation de coaching est définie sur l'état **Fermé terminé**.
   Vous pouvez désactiver le comportement de fermeture automatique en désactivant la tâche planifiée *`Close assessments after expiration`*.

   c. Cochez la case **Empêcher les évaluations en double** pour empêcher que des évaluations en double ne soient créées pour un stagiaire et pour la même opportunité de coaching pendant une certaine période. Spécifiez la **Période** durant laquelle aucune évaluation en double n'est créée.

Traduction automatique

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

6. Remplissez les champs de l'onglet **Enquêtes**.
   a. Pour sélectionner des enquêtes de commentaires pour les stagiaires et les coachs lorsque l'évaluation de coaching est dans l'état **Résolu**, sélectionnez une **Enquête effectuée par le coach** et une **Enquête effectuée par le stagiaire**.
7. Remplissez les champs de l'onglet **KPI connexes**.
   a. Sélectionnez le KPI principal amélioré par l'opportunité de coaching dans le champ **KPI d'amélioration**.
   b. Sélectionnez l'**Objectif stratégique** affecté par l'opportunité de coaching dans le champ **Objectif stratégique**.

   Remarque :
   Vous pouvez définir des objectifs stratégiques en accédant à **Amélioration continue** > **Objectifs de la stratégie**.

   Vous pouvez ajouter des éléments de formations affectées et de coach virtuel aux listes connexes, le cas échéant, afin de compléter l'opportunité de coaching.

Example: Un administrateur Coaching définit une condition de déclenchement

Formulaire Opportunité de coaching

Champ	Valeur
Numéro	COP0000109
Nom	Processus d'incident : Coaching sur la réaffectation d'incidents
Description	Coacher un utilisateur sur le processus de réaffectation d'un incident, y compris l'ajout de commentaires, de CI et de catégorie.
Table	Incident [incident]
Stagiaire	Affecté à
Groupe de stagiaires	Groupe de stagiaires
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Actif	Sélectionné
Déclencheur	Option : Affecté à
	Opérateur : change

Onglets Opportunité de coaching

Champ	Valeur
Fréquence	
Échantillon aléatoire (%)	100
Durée d'évaluation	5 jours
Enquêtes	

Traduction automatique

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

Onglets Opportunité de coaching (suite)

Champ	Valeur
Enquête effectuée par le coach	Enquête d'évaluation du stagiaire (fournie par le coach)
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête sur l'efficacité du coach (fournie par le stagiaire)
KPI connexes	
KPI d'amélioration	Nombre d'incidents ouverts réaffectés
Objectif stratégique	Réaménager les effectifs pour y inclure davantage de logistique globale
Paramètres de l'instantané	
Champs d'instantanés	Code de résolution, Notes de résolution, Notes de travail

Information associée

Description des champs Coaching

Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel

Définissez des filtres et ajoutez des éléments de cours pour le coaching virtuel automatisé. Lorsqu'une évaluation de coaching est déclenchée, les éléments de cours sont automatiquement joints à l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu typique des éléments de cours affectés comprend des micro-formations, des bonnes pratiques, des conseils, des articles de la base de connaissances, des vidéos et des liens communautaires.

Procédure

1. Accédez à la **Coaching** > **Coach virtuel** > **Tous** et cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Table	Table à partir de laquelle une opportunité de coaching génère des évaluations.
Éléments de cours	Éléments de cours que vous souhaitez associer à l'enregistrement de coaching virtuel. Il peut s'agir d'un message, d'un lien, d'une vidéo ou d'un code source. **Remarque :** Les éléments de cours sont automatiquement joints à l'évaluation de coaching lorsque les conditions de l'enregistrement de coaching virtuel sont remplies.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Vous pouvez également accéder aux éléments de cours en naviguant jusqu'à **Coaching** > **Éléments de cours**.
Avancé	Activez pour définir des conditions avancées. Voir Scripts pour plus d'informations sur le scripting.
Condition	Définissez les conditions de filtre qui déclenchent le coaching virtuel.
Champs à remplissage automatique	Définissez un ou plusieurs champs et la valeur de chaque valeur que vous souhaitez renseigner automatiquement.

Example: Un administrateur Coaching configure du contenu d'apprentissage

Formulaire Coaching virtuel

Champ	Description
Numéro	CVC0000106 CVC0000106
Brève description	Coach virtuel pour le processus d'incident
Table	Incident [Incident]
Éléments de cours	Java principal
Active	Sélectionné
Avancé	Effacé
Condition	• Affecté aux changements • L'élément de configuration est vide
Champs à remplissage automatique	• État Résolu • Cote de performance N/A

Formulaire de formation

Champ	Valeur
Numéro	CR0000106
Titre	Accroître la satisfaction des clients en résolvant les problèmes plus rapidement
Actif	Sélectionné
Catégorie	Expérience client
Contenu	Regardez cette vidéo pour accroître la satisfaction des clients en résolvant les problèmes plus rapidement.

Traduction automatique

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

Information associée

Description des champs Coaching

Créer une enquête et l'associer à une Coaching opportunité

Créez une enquête pour les coachs ou les stagiaires afin d'évaluer la qualité de la formation. Ajoutez une banque de questions à l'enquête. Associez l'enquête à une opportunité de coaching pour fournir des commentaires lorsque le coach termine l'évaluation de coaching.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Procédure

1. Créez une enquête à associer à une opportunité de coaching.

   Remarque :
   Si vous avez déjà une enquête que vous souhaitez associer à une opportunité de coaching, accédez à l'étape Associer une enquête à une opportunité de coaching.

   a. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Administration** > **Concepteur d'enquête**.

   b. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de l'enquête de coaching.

   c. Sélectionnez l'onglet **Configuration** .

   d. Dans le champ **Propriétaires de l'enquête** , sélectionnez **Administrateur de coaching**.

   e. Dans le champ **Description** , saisissez une description pour l'enquête.

   f. Dans le champ **Table source** , sélectionnez Évaluation de coaching [sn_coaching_assessment].

   g. Dans le champ **Durée** , entrez la durée accordée aux destinataires pour répondre à l'enquête.

   h. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour plus d'informations sur la configuration d'une enquête, voir Formulaire Configuration du concepteur d'enquête .

2. Créez une banque de questions pour l'enquête.

   a. Accédez à la **Tous** > **Enquêtes** > **Banque de questions**.

   b. Dans la liste **Catégories de mesure d'évaluation** , cliquez sur **Nouveau.**

   c. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour la banque de questions, puis cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.

   d. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Mesures d'évaluation.

   e. Dans le formulaire Question d'enquête, entrez le nom, la question et le type de données, puis sélectionnez **Soumettre**.

   Pour plus d'informations sur la création ou la mise à jour d'une banque de questions, voir Questions d'enquête .

3. Associez la banque de questions à l'enquête.

   a. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Administration** > **Enquêtes de formation**.

   b. Dans la liste Types de mesures d'évaluation, sélectionnez l'enquête que vous avez créée.

   c. Dans la liste connexe Catégories de mesures, sélectionnez **Nouvelle catégorie dans la banque**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sélectionnez la banque de questions que vous avez créée et sélectionnez **Ajouter la sélection**.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

4. Associez une enquête à une opportunité de coaching.

a. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Opportunités de coaching**.

b. Sélectionnez la liste connexe Enquêtes.

c. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ajouter une enquête à laquelle le coach doit répondre, dans le champ **Enquête effectuée par le coach** , sélectionnez l'enquête à l'aide de l'icône de recherche.
- Pour ajouter une enquête à laquelle le stagiaire doit répondre, dans le champ **Enquête effectuée par le stagiaire** , sélectionnez l'enquête à l'aide de l'icône Rechercher.

Pour plus d'informations sur les opportunités de coaching, consultez Définir les conditions de déclenchement d'une opportunité de coaching.

Coacher votre stagiaire

Un gestionnaire, ou coach, est un expert technique d'un processus et est responsable de fournir le coaching à un employé ou stagiaire. Utilisez le tableau de bord de coach pour gérer et mesurer l'efficacité de votre coaching.

Vous pouvez accéder au tableau de bord Coaching à partir du menu de navigation de Coaching ou directement depuis la liste de tableau de bord. Cliquez sur un rapport pour afficher les données détaillées.

Remarque :

- vous devez avoir le rôle de coach Coaching pour voir le tableau de bord de coach.
- La page Tableau de bord du coach utilise l'interface Next Experience utilisateur. Pour plus d'informations sur Next Experience, reportez-vous à la sectionNext Experience UI .

Le coaching commence une fois qu'une évaluation de stagiaire vous a été affectée. Les évaluations de coaching sont déclenchées par des opportunités de coaching qui sont configurées par l'administrateur de coaching. Utilisez les évaluations de coaching pour faciliter le dialogue avec votre stagiaire, affecter du contenu de formation et fixer une date d'échéance ainsi que d'autres détails.

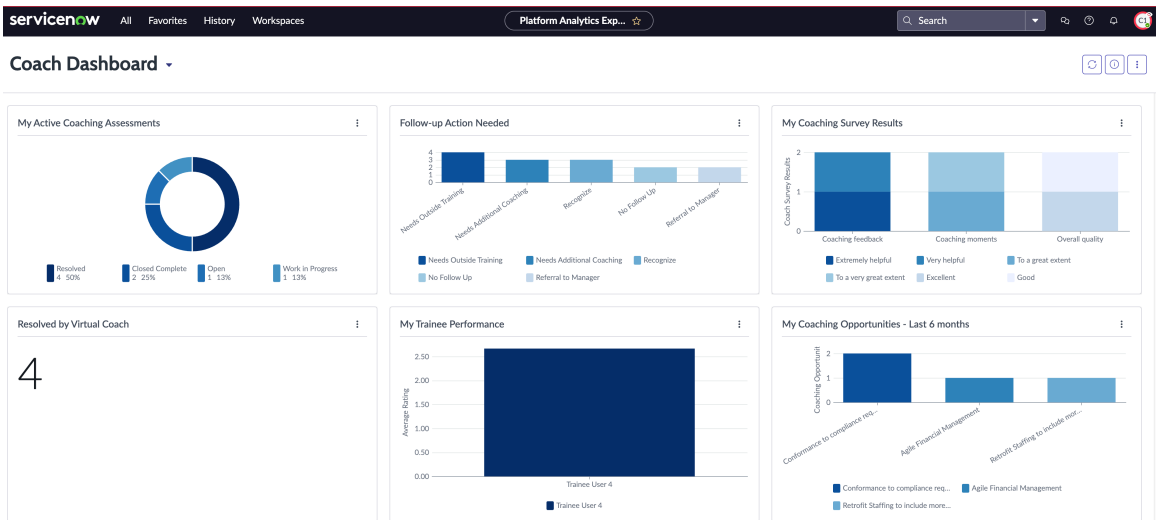
Le tableau de bord de coach vous permet de gérer les détails de votre coaching et son effet sur vos stagiaires.

- Vérifiez l'état d'avancement de vos évaluations de coaching.
- Analysez le nombre et les types d'actions de suivi nécessaires à vos évaluations de coaching résolues.
- Consultez les types de commentaires d'enquêtes de vos stagiaires.
- Consultez le nombre d'évaluations qui ont été résolues par le coach virtuel.
- Vérifiez la cote de performance de vos stagiaires à partir de votre coaching.
- Consultez la liste des KPI affectés par votre coaching.
- Vérifiez les types d'opportunités de coaching qui vous sont affectés (6 derniers mois).

Traduction automatique

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

Tableau de bord de coach



Rapport	Description
Mes évaluations de coaching actives	Évaluations de coaching qui vous sont affectées et dont l'état est **Nouveau**, **En cours de résolution** ou **Résolu**.
Action de suivi nécessaire	Évaluations de coaching regroupées par champ **Suivi nécessaire**. • **Reconnaître** • **A besoin d'un coaching supplémentaire** • **A besoin de formation extérieure** • **Recommandation au responsable** • **Créer un coach virtuel** • **Aucun suivi**
Résultats de mon enquête Coaching	Résultats des commentaires sur le coaching par les stagiaires.
Résolu par le Coach virtuel	Évaluations de coaching résolues par le coaching virtuel.
Performance de mon stagiaire	Évaluations de coaching regroupées par cote de performance des stagiaires.
KPI résolus à l'aide de mon coaching	KPI résolus par votre coaching.
Mes opportunités de coaching - 6 derniers mois	Opportunités de coaching qui vous ont été affectées au cours des 6 derniers mois.

Évaluer un stagiaire

Utilisez les évaluations de coaching pour examiner le travail des stagiaires et pour fournir des formations et des commentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Traduction automatique

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

Un stagiaire peut afficher n'importe quel champ sur le formulaire d'évaluation du coaching et ajouter des commentaires au champ **Notes de travail**. Un stagiaire peut soumettre un commentaire à un coach à l'aide d'une enquête lorsqu'une évaluation de coaching est résolue, fermée et terminée ou fermée et incomplète.

Lorsqu'une évaluation est générée, tous les utilisateurs du groupe de coachs reçoivent une notification. Les évaluations sont générées automatiquement (à la suite d'une opportunité de coaching) ou créées manuellement. Vous pouvez fournir des commentaires à vos stagiaires à l'aide d'une enquête à tout moment pendant l'évaluation du coaching.

Vous pouvez créer une évaluation de coaching à partir d'incidents, de problèmes, de demandes de changement ou de toute autre table qui étend la table de tâches. Activez l'affichage du bouton **Créer une évaluation de coaching** et créez vos évaluations à l'aide de ce bouton.Pour activer l'affichage du bouton :

- Configurez les actions d'interface utilisateur sur l'enregistrement.
- Dans le point d'extension `sn_coaching.CoachingExtensionPoint`, assurez-vous que la méthode `getCreateAssessmentUITables` est implémentée pour renvoyer le nom des tables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Évaluation de coaching** et sélectionnez une évaluation de coaching à l'état **Ouvert** .

   Vous pouvez effectuer une enquête à l'aide du bouton **Démarrer l'enquête** pour fournir des commentaires au stagiaire à tout moment de l'évaluation. Une fois l'enquête terminée, le score est calculé à l'aide de la règle métier **Calculer le score de l'enquête de coaching** et est automatiquement rempli dans le champ **Évaluation du stagiaire**. L'évaluation de stagiaire génère une évaluation renseignée dans le champ évaluation **Évaluation**.

   Remarque :
   Les enquêtes ne sont pas disponibles pour les évaluations qui sont créées manuellement.

2. Remplissez les champs du formulaire Évaluation de coaching.

   a. Vérifiez que le **Groupe de coachs**, qui est obtenu à partir de l'opportunité de coaching, est correct.

   b. Définissez le champ **Coach** de l'évaluation de coaching sur un coach.

   c. Dans le champ **Date d'échéance** , entrez la date à laquelle l'évaluation est due.
   L'évaluation de coaching est passée à l'état **Fermé incomplet** après la date d'échéance. Utilisez les propriétés système afin de définir des dates d'échéance pour terminer la formation. Pour plus d'informations, référez-vous à Propriétés de coaching. Vous pouvez désactiver le comportement de fermeture automatique en désactivant la tâche planifiée **Fermer les évaluations après expiration**.

3. Remplissez les champs de l'onglet **Notes**.

   a. Ajoutez une **Description** à l'évaluation de coaching.

   b. Ajoutez des **Notes de travail** pour faciliter le dialogue avec le stagiaire.

4. Examinez le contenu d'**Instantané** de l'onglet **Instantané** et ajoutez vos commentaires dans le champ **Notes**.

5. Remplissez les champs de l'onglet **Commentaire**.

Traduction automatique

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

a. Définissez l'**Évaluation** en fonction de l'expérience de coaching.
Lorsque vous soumettez un commentaire à un stagiaire, le score du champ **Évaluation du stagiaire**, basé sur une échelle de 1-10, est converti en une évaluation de type bonne ou excellente. Cette évaluation s'affiche dans le champ **Évaluation**.

b. Définissez l'action **Suivi** comme faisant partie du coaching.

6. Examinez les compétences applicables au stagiaire dans la liste connexe **Compétences du stagiaire**. Voir Skills Management pour plus d'informations.
7. Ajoutez le contenu de formation affecté dans la liste connexe **Éléments de cours affectés** .
8. Examinez les commentaires d'enquête pour le stagiaire dans la liste connexe **Résultats de l'enquête**.
9. Lorsque le coaching est terminé :
   a. Ajoutez un **Résumé** de l'expérience de coaching comme aperçu de votre évaluation.
   b. Définissez l'évaluation de coaching sur **Résolu**.

Example: Le coach évalue le stagiaire

Formulaire Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Numéro	CAS0001004
Stagiaire	Utilisateur stagiaire 2
Enregistrement	Incident : INC0000055
Opportunité	COP0000109
État	En cours de résolution
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Coach	Utilisateur coach 1
Date d'échéance	2018-10-25 05:18:59

Onglets Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Information pour examen	
Instantané	• Élément de configuration : SAP Human Resources • Commentaires supplémentaires : 2018-06-23 21:45:04 - Utilisateur ITIL (Commentaires supplémentaires) L'application SAP Human Resources n'est pas accessible.

Traduction automatique

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

Onglets Évaluation de coaching (suite)

Champ	Valeur
	• Notes de travail : 2018-06-23 21:45:04 - Utilisateur ITIL (Notes de travail) Je ne peux pas accéder à cette application. Nous avons sûrement une panne.
Évaluation du commentaire	
Évaluation	Excellent
Suivi	Reconnaître
Résumé	Le stagiaire a montré un grand intérêt pour l'apprentissage des formations et les a terminées avant la date d'échéance.

Information associée

Description des champs Coaching

Affecter des compétences lorsqu'une évaluation est terminée

Affectez automatiquement des compétences aux stagiaires pour des niveaux de compétences spécifiques en fonction des éléments de cours qu'ils ont terminés. Par exemple, si un stagiaire termine les éléments de cours pour apprendre le japonais à un niveau d'expert, alors le niveau de compétence « expert » peut lui être affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach et sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des compétences à des opportunités de coaching, à des évaluations de coaching ou à des éléments de cours. Lorsqu'un stagiaire termine une évaluation de coaching, vous pouvez affecter automatiquement les compétences acquises par le stagiaire au cours de cette opportunité de coaching.

Les évaluations de coaching générées par les opportunités de coaching affectent les compétences au stagiaire une fois l'évaluation terminée. Si l'évaluation est configurée pour inclure les éléments de cours affectés, les compétences associées aux éléments de cours sont également ajoutées aux évaluations.

Procédure

1. Associez des compétences à des opportunités ou des évaluations de coaching.

2. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous pouvez accéder à la liste connexe **Toutes les compétences attribuées** dans un enregistrement **Évaluations de coaching** pour que le stagiaire puisse voir toutes les compétences qui doivent lui être affectées. Le champ **Source** indique si les compétences affectées proviennent d'une opportunité, d'une évaluation ou d'une formation.

Traduction automatique

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

Former vos agents à l'aide de Coaching avec Learning

Utilisez Coaching with Learning pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez du contenu similaire dans des bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage et effectuez le suivi des tâches effectuées.

Important :
Coaching avec Learning est disponible lorsque vous activez l'application Coaching avec Learning depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Demander du coaching.

Coaching with Learning

Organiser le contenu d'apprentissage connexe

Créez une bibliothèque d'apprentissage pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèques d'apprentissage**.
2. Créez une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour la bibliothèque d'apprentissage.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez la description de la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque :
   La bibliothèque d'apprentissage est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

3. Ajoutez des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur la liste connexe **Contenu**.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Cliquez sur **Ajouter la sélection**. Les éléments de cours sont ajoutés à la bibliothèque d'apprentissage.

   Remarque :
   Pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours et cliquez sur **Supprimer**.

4. Ajoutez un utilisateur à la bibliothèque.
   a. Cliquez sur la liste connexe **Utilisateurs applicables**.
   b. Cliquez sur **Modifier**.
   c. Déplacez les utilisateurs souhaités vers le champ **de liste d'utilisateurs applicables** .
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Ajouter du contenu d'apprentissage interne

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Learning Content (Contenu d'apprentissage)**.
2. Créez du contenu d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Catalogue de cours	Catalogue associé au cours.
Article de la base de connaissances	Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article.
Domaine URL	Si la source interne est URL, sélectionnez le domaine de l'URL. Les types de domaines URL suivants sont disponibles : ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Autre
URL	Si la source interne est URL, entrez l'URL du domaine sélectionné.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Ajoutez une compétence au contenu d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez la liste connexe **Compétences associées**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.

d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une tâche d'apprentissage au contenu interne

Ajoutez une tâche d'apprentissage à un contenu interne et suivez la réalisation de la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Learning Content (Contenu d'apprentissage)**.
2. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez la liste connexe **Tâches d'apprentissage**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
   d. Dans le champ **Élément de cours**, sélectionnez l'élément de cours à associer à la tâche d'apprentissage.
   e. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.
   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter du contenu d'apprentissage externe

Ajoutez des cours à partir d'applications tierces comme Udemy, Pluralsight ou Cornerstone, pour permettre ServiceNow University à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu d'apprentissage externe.

Avant de commencer
Pour ajouter du contenu d'apprentissage externe :

- L'application Workforce Optimization for ITSM doit être installée.
- Vous devez intégrer Coaching avec Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers. Pour en savoir plus sur la manière d'effectuer cette intégration, reportez-vous à la section Integrating Learning Core with third-party learning management systems .

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Sélectionnez un cours.
3. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Traduction automatique

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

Effectuer une tâche d'apprentissage

Améliorez vos compétences en effectuant des tâches d'apprentissage à partir de contenu d'apprentissage interne ou externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Tâches** > **Tâches de formation**.
2. Sélectionnez une tâche d'apprentissage.
3. Effectuez la tâche d'apprentissage.
4. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Gérer vos évaluations de coaching

Les employés, ou les stagiaires, sont évalués sur le travail qu'ils ont effectué et qui a déclenché une opportunité de coaching. Une fois évalué, le stagiaire se voit affecter une formation par le coach. Utilisez le tableau de bord de stagiaire pour gérer vos évaluations et suivre les résultats.

Vous pouvez accéder au tableau de bord de stagiaire à partir du menu de navigation de Coaching ou directement depuis la liste de tableau de bord. Cliquez sur un rapport pour afficher les données détaillées.

Remarque :
vous devez avoir le rôle de stagiaire Coaching pour voir votre tableau de bord de stagiaire.

Votre formation commence lorsque votre évaluation a été affectée à un coach. Les évaluations de coaching sont déclenchées par des opportunités de coaching définies par l'administrateur Coaching et sont utilisées pour faciliter votre apprentissage, ainsi que pour fournir un dialogue avec votre coach.

Le tableau de bord de stagiaire vous permet de gérer vos évaluations et de suivre les résultats.

- Gardez une trace de vos évaluations de coaching actives.
- Analysez vos évaluations précédentes.
- Consultez les types de commentaires d'enquête de vos coachs.
- Gérez la liste complète des détails de votre évaluation de coaching.

Traduction automatique

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

Tableau de bord de stagiaire



Rapport	Description
Mes évaluations de formation actives	Évaluations de coaching qui vous sont affectées et dont l'état est **Nouveau**, **En cours de résolution** ou **Résolu**.
Mon historique de coaching	Historique des commentaires de coaching (fournis par le coach).
Résultats de mon enquête	Résultats des commentaires d'enquête du coach au stagiaire.
Mes détails d'évaluation	Liste des évaluations et formations actives de coaching.

Travailler avec votre coach

Utilisez vos évaluations pour travailler avec votre coach, y compris les formations affectées et les dates d'échéance. Vous pouvez consulter vos évaluations et suivre vos résultats à l'aide du tableau de bord de stagiaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez fournir des commentaires à votre coach lorsque l'évaluation est résolue, fermée terminée ou fermée et incomplète.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coaching** > **Tableau de bord de stagiaire**.
2. Sélectionnez un enregistrement actif **Évaluation de coaching** dans la liste **Mes détails d'évaluation** pour afficher les commentaires de votre coach.
3. Consultez les **Notes** de votre coach pour voir les instructions de coaching.
4. Remplissez tout contenu d'apprentissage dans la liste connexe **Formations affectées** avant la **Date d'échéance**.
5. Ajoutez des **Notes** sur vos progrès ou l'avancement de votre apprentissage pour votre coach.
6. Pour fournir des commentaires au coach, cliquez sur **Démarrer l'enquête**.

Traduction automatique

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

Le formulaire Fournir un commentaire de formation s'affiche.

7. Remplissez le commentaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le score de l'enquête est ajouté au champ **Évaluation du coach**.
8. Pour évaluer les résultats de votre enquête et d'autres rapports, accédez à **Coaching** > **Tableau de bord de stagiaire**.

Example: Le stagiaire travaille sur une évaluation de coaching

Formulaire Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Numéro	
Stagiaire	Utilisateur stagiaire 1
Enregistrement	Incident : INC0000055
Opportunité	COP0000109
État	Résolu
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Coach	Utilisateur coach 1
Date d'échéance	2018-10-25 05:18:59
Résolu par le Coach virtuel	Sélectionné

Information associée

Description des champs Coaching

Référence Coaching

Le contenu de référence Coaching comprend des règles métier et des descriptions de champs.

Coaching sur une table de type autre que Tâche

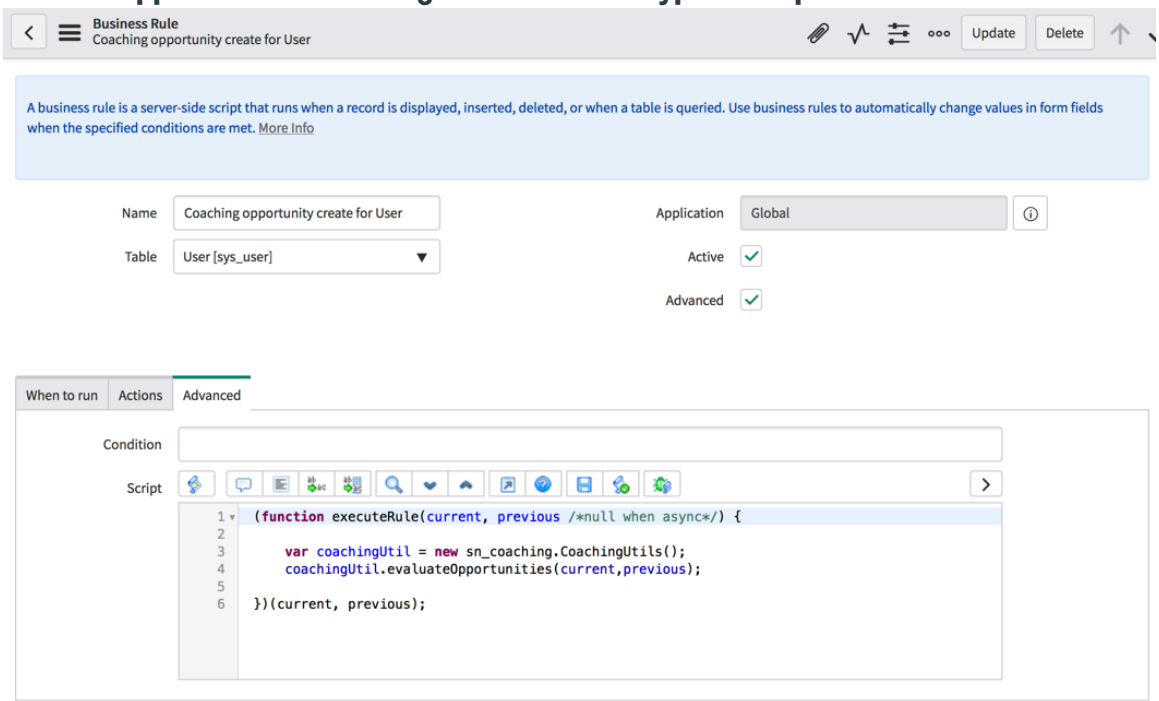
Pour fournir un coaching sur une source table qui n'étend pas la table de tâches, vous devez créer une règle métier pour lancer le processus de coaching.

La règle métier **Évaluer l'opportunité de coaching sur les tâches** lance le coaching pour les tables qui étendent la Tâche. Vous pouvez copier cette règle métier et la modifier pour les tables qui n'étendent pas la table Tâche.

Traduction automatique

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

Évaluer l'opportunité de coaching sur une table de type autre que Tâche



États du flux d'évaluation de coaching

Flux d'évaluation de coaching



État	Description
Ouvert	Nouvelle opportunité de coaching.
En cours de résolution	Le stagiaire est en cours de coaching.
Résolu	Tous les apprentissages et les coachings de l'évaluation ont été complétés avec succès.
Fermé terminé	L'évaluation a été résolue et fermée.
Fermé incomplet	L'évaluation a été fermée, mais n'a pas été terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.

Formulaire et liste des autorisations

Élément	Autorisations
Opportunité de coaching	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : lire • sn_coaching.trainee : aucune

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Autorisations
Évaluation d'entraînement	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire sa propre évaluation ou une évaluation de groupe • sn_coaching.trainee : lire sa propre évaluation, écrire ses propres notes de travail d'évaluation
Historique de formation	• sn_coaching.admin : voir • sn_coaching.coach : voir • sn_coaching.trainee : aucune
Formation affectée	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer sa propre action de formation • sn_coaching.trainee : voir
Formation	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer sa propre formation • sn_coaching.trainee : voir
Coachings virtuels	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : lire, associer un coach virtuel existant à une opportunité de coaching • sn_coaching.trainee : aucune
Coach virtuel	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer son propre coaching virtuel • sn_coaching.trainee : aucune

Traduction automatique

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

Propriétés Coaching

Propriétés

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching with Learning. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Active la propriété permettant d'exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array

Description des champs Coaching

Les descriptions des champs Coaching comprennent également des listes et des actions liées aux formulaires.

Formulaire Opportunité de coaching

Champ	Description
Numéro	Numéro unique (COP) de l'opportunité de coaching.
Nom	Nom unique de l'opportunité de coaching.
Description	Description de l'opportunité de coaching.
Table	Table à utiliser pour l'opportunité de coaching.
Stagiaire	Champ de la table sélectionnée qui identifie le stagiaire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Groupe de stagiaires	Limitez les stagiaires identifiés dans le champ Stagiaire à un ou plusieurs groupes d'utilisateurs.
Indiquer un utilisateur de coach	Cochez cette case pour activer le champ **Coach**.
Coach	Champ de la table sélectionnée qui identifie le coach.
Groupe de coachs	Groupe de coachs qui évaluent et fournissent des commentaires aux stagiaires.
Actif	Case à cocher pour activer l'opportunité de coaching. Décochez la case pour la désactiver.
Déclencheur	Événement qui déclenche une opportunité de coaching pour la table sélectionnée. Les conditions d'opportunité sont généralement des événements uniques, par exemple la réaffectation d'un incident.

Onglet Fréquence

Champ	Description
Échantillon aléatoire (%)	Pourcentage des évaluations totales qui sont créées. Utilisez un pourcentage d'échantillon aléatoire pour réduire le nombre d'évaluations créées si trop d'événements qui répondent aux critères de création d'une évaluation de coaching se produisent.
Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité	Utilisateurs qui sont toujours coachés, quel que soit le pourcentage d'échantillon aléatoire. Étant donné que les utilisateurs spécifiés sont exclus du pourcentage d'échantillon aléatoire, une évaluation de coaching est toujours créée lorsque l'évaluation est déclenchée. Les utilisateurs sélectionnés peuvent être, par exemple, de nouveaux employés ou des employés qui ont besoin de plus de coaching. **Remarque :** s'affiche uniquement si la valeur du champ **Échantillon aléatoire (%)** est inférieure à 100.
Durée d'évaluation	Délai avant que l'état d'une évaluation ne passe à **Fermé terminé**.
Empêcher les évaluations en double	Case à cocher pour empêcher la création d'une évaluation dans un délai déterminé si une évaluation existe pour cet utilisateur et pour la même opportunité.

Traduction automatique

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

Onglet Fréquence (suite)

Champ	Description
Dans le délai	Délai dans lequel les évaluations en double ne sont pas créées. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case à cocher **Empêcher les évaluations en double** est cochée.

Onglet Enquêtes

Champ	Description
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête sélectionnée pour le stagiaire afin de fournir des commentaires supplémentaires.
Enquête effectuée par le coach	Enquête sélectionnée pour le coach afin de fournir des commentaires supplémentaires.

Onglet KPI connexes

Champ	Description
KPI d'amélioration	KPI principal utilisé pour mesurer le succès de l'opportunité de coaching.
Objectif stratégique	Objectif stratégique impacté par l'opportunité de coaching.

Onglet Paramètres de l'instantané

Champ	Description
Champs d'instantanés	Valeurs de champ à afficher dans l'évaluation de coaching, sauf si un script avancé est utilisé.
Avancé	Case à cocher pour utiliser un script afin de déterminer le contenu de l'instantané.
Script d'instantané	Script qui définit le processus d'évaluation appliqué à la table sélectionnée. Sélectionnez les champs de la table pour laquelle vous souhaitez capturer les valeurs. Par exemple, lorsque vous analysez la table Incident, utilisez #{numéro} pour afficher le numéro d'enregistrement (par exemple, INC0010002) de l'enregistrement d'incident qui a déclenché l'opportunité de coaching. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.

Traduction automatique

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

Formulaire Évaluation de coaching

Numéro	Numéro unique (CAS) pour l'évaluation de coaching.
Stagiaire	Utilisateur stagiaire ayant déclenché l'évaluation dans l'opportunité de coaching.
Enregistrement	Enregistrement associé à l'évaluation déclenchée dans l'opportunité de coaching.
Opportunité	Numéro de l'opportunité de coaching associée à l'évaluation de coaching.
État	État de l'évaluation. • **Ouvert** : nouvelle opportunité de coaching. • **En cours de résolution** : le stagiaire est en cours de coaching. • **Résolu** : tous les coachings et apprentissages ont été fournis au stagiaire. **Remarque :** il se peut que le stagiaire n'ait pas terminé les apprentissages. • **Fermé complet** : l'évaluation a été résolue et fermée. • **Fermé Incomplet** : l'évaluation a été fermée mais n'a pas été terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.
Groupe de coachs	Groupe de coachs auquel l'évaluation est affectée. La valeur par défaut est remplie à partir du formulaire d'opportunité de coaching.
Coach	Utilisateur coach effectuant l'évaluation. Ce champ est généralement défini par le coach avant d'effectuer l'évaluation, mais peut également être défini par un membre du groupe de coachs par l'administrateur Coaching.
Date d'échéance	Date à laquelle l'évaluation est due. Après cette date, l'état de l'évaluation passe à **Fermé incomplet**.

Traduction automatique

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

Onglet Notes

Champ	Description
Description	Description de l'évaluation.
Notes de travail	Notes sur l'évaluation (champ journal). Des notes supplémentaires peuvent être ajoutées au fur et à mesure que le coach et le stagiaire s'engagent dans un dialogue plus approfondi.

Onglet Instantané

Champ	Description
Instantané	Contenu de champ de la tâche, de l'action ou du comportement capturé au moment où l'opportunité de coaching a été déclenchée.

Onglet Commentaire

Champ	Description
Évaluation	Valeur de la performance du stagiaire en matière de génération de rapport et de suivi des tendances. • Excellent • Bien • Moyen • Médiocre • Inacceptable
Suivi nécessaire	Actions supplémentaires requises, le cas échéant, pour améliorer la performance du stagiaire. • **Reconnaître** : le stagiaire doit être reconnu pour sa bonne performance. • **A besoin d'un coaching supplémentaire** : le stagiaire a besoin de commentaires supplémentaires de la part du coach. • **A besoin de formation extérieure** : le stagiaire a besoin d'une formation supplémentaire en dehors du champ d'application de l'évaluation de coaching. • **Recommandation au responsable** : indique un problème majeur avec la performance du stagiaire. • **Créer un coach virtuel** • **Aucun suivi**

Traduction automatique

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

Onglet Commentaire (suite)

Champ	Description
Résumé	Résumé de l'évaluation de coaching.

Actions d'évaluation de coaching

Bouton	Description
Terminer l'évaluation	Permet de définir l'état de l'évaluation de coaching sur **Fermé terminé**.
Rouvrir l'évaluation	Permet de restaurer l'état de l'évaluation de coaching de **Résolu** ou **Fermé terminé** à **En cours de résolution** pour des actions supplémentaires. Le coach et le stagiaire peuvent tous deux rouvrir l'évaluation de coaching.
Envoyer un commentaire	Commentaires soumis par un stagiaire ou un coach à partir du formulaire d'enquête.
Supprimer	Permet de supprimer l'évaluation de coaching de la liste Évaluations créées par opportunité.

Formulaire Coaching virtuel

Champ	Description
Brève description	Description de l'enregistrement Coaching virtuel (CVC).
Table	Source table des événements d'opportunité de coaching.
Formation	Enregistrement qui contient du contenu de formation connexe.
Actif	Case à cocher pour activer le coaching virtuel. Décochez la case pour le désactiver.
Avancé	Case à cocher pour utiliser un script afin de déterminer quand l'automatisation se déclenche.
Conditions	Événement qui déclenche un coaching virtuel pour la table sélectionnée. Les conditions pour les coachings virtuels sont généralement des événements uniques.
Script	Script qui définit le processus d'évaluation appliqué à la table sélectionnée. Sélectionnez les champs de la table pour laquelle vous souhaitez capturer les valeurs.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs à remplissage automatique	Champs à remplir automatiquement sous certaines conditions.

Formulaire de formation

Champ	Description
Numéro	Numéro unique (CMC) de la formation.
Titre	Une brève description de la formation.
Catégorie	Catégorie de contenu d'apprentissage utilisée pour la génération de rapports. • Expérience client • Série de bonnes pratiques • Communication des compétences non techniques • Coaching comportemental • Support du produit
Contenu	Contenu que les utilisateurs affectés doivent apprendre.

La liste connexe **Aperçu du message** affiche le contenu d'apprentissage dans le contexte du stagiaire.

Dépannage de Coaching

Les actions de dépannage peuvent aider à résoudre les problèmes courants lors de la configuration ou de l'exécution de Coaching.

Problème	Résolution
Erreur après la création d'une opportunité de coaching : Vous devez créer une règle métier pour une table source d'un type autre que Tâche pour déclencher une évaluation de coaching. Pour plus d'informations, consultez http://docs.servicenow.com/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table.	Créez une règle métier pour lancer le processus de coaching d'une table d'un type autre que Tâche. *`Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.`*
L'évaluation de coaching ne se ferme pas automatiquement après que la date d'échéance soit passée.	Désactiver la *`Close assessments after expiration`* tâche planifiée dans **Définition du système** > **Tâches planifiées**.

Traduction automatique

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

Problème	Résolution
L'évaluation de coaching n'est pas créée.	Les résolutions suivantes s'appliquent aux évaluations de coaching qui ne sont pas créées : • Ajoutez le stagiaire en tant que membre du groupe de stagiaires. • Décochez la case **Empêcher les évaluations en double** si le stagiaire a déjà une évaluation de coaching pour la même opportunité de coaching. • Ajoutez le stagiaire à la liste **Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité** lorsque la valeur du champ **Échantillon aléatoire (%)** est inférieure à 100.
J'ai besoin de remplacer les ACL et les formations pour la liste connexe Formation affectée sur les formulaires Opportunité de coaching et Évaluation de coaching.	Implémentez les points d'extension Coaching : • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'IU côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Tests de démarrage rapide pour Coaching

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

Les tests de démarrage rapide pour Coaching nécessitent l'activation du module d'extension Coaching (com.sn_coaching).

Suite de tests Coaching

Test	Description	Version
Coaching : créer une évaluation manuellement lors d'une connexion en tant que coach.	En tant que coach, vérifiez que vous pouvez créer une évaluation et l'affecter aux stagiaires.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une opportunité et vérifiez qu'elles sont affectées au stagiaire.	Ajoutez des compétences à une opportunité de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando

Traduction automatique

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

Suite de tests Coaching (suite)

Test	Description	Version
Coaching : terminer une évaluation en tant que coach virtuel.	Vérifiez que le coach virtuel termine une évaluation et fournit des commentaires au stagiaire lorsque ce coach virtuel est lié à une opportunité.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une évaluation et vérifier que celles-ci ont été attribuées au stagiaire.	Ajoutez des compétences à une évaluation de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une recommandation et vérifier que celles-ci ont été attribuées au stagiaire	Ajoutez des compétences à une recommandation de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando
Coaching : modifier l'état des évaluations lors d'une connexion en tant que coach.	En tant que coach, vérifiez que vous pouvez modifier l'état d'une évaluation.	Orlando
Coaching : joindre une recommandation de formation à une évaluation.	Vérifiez qu'une recommandation de formation sur une opportunité est jointe à une évaluation lorsque celle-ci est générée.	Orlando
Coaching : lorsqu'une opportunité de coaching est inactive, les évaluations ne sont pas générées.	Vérifiez que lorsqu'une opportunité de coaching est à l'état Inactif, elle ne génère pas d'évaluations.	Orlando
Coaching : soumettre une enquête Coaching en tant qu'utilisateur coach.	Vérifiez qu'un coach peut soumettre une enquête pour un stagiaire.	Quebec
Coaching : soumettre une enquête Coaching en tant qu'utilisateur stagiaire.	Vérifiez qu'un stagiaire peut soumettre une enquête pour un coach.	Quebec

Information associée

Tests de démarrage rapide

Gestion de l'amélioration continue

Utilisez l'application ServiceNow® Gestion de l'amélioration continue (CIM) pour demander des possibilités d'amélioration et implémenter des phases et des tâches pour atteindre les objectifs de performance, suivre les progrès et mesurer le succès.

Une initiative d'amélioration comprend :

- Des objectifs de mesure du succès
- Des phases d'organisation de l'effort de travail
- Des tâches avec des actions spécifiques à remplir

Traduction automatique

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

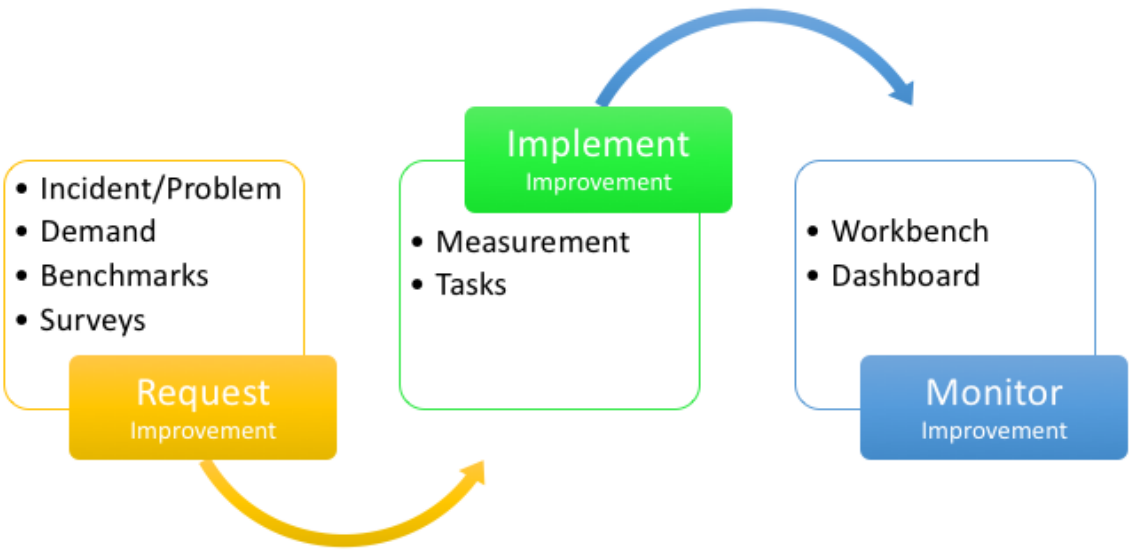
Pour en savoir plus sur la façon dont votre instance ServiceNow prend en charge Gestion de l'amélioration continue, consultez Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue pour une compréhension générale de l'application et de la façon dont elle est utilisée.

Écoutez ce podcast de 24 minutes pour une discussion sur l'application Gestion de l'amélioration continue. Discussion sur CIM, les défis liés à la gestion de l'amélioration continue, la détection des opportunités et les différences entre CIM et Change Management et d'autres applications.

Démarrer une amélioration

Pour une amélioration continue de votre environnement, sélectionnez une activité.

Processus d'amélioration



1. Demande d'initiative d'amélioration
2. Implémentation d'une initiative d'amélioration
3. Console d'Amélioration continue

Comprendre les concepts Gestion de l'amélioration continue

- Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue
- Demande d'améliorations
- Gestion des améliorations
- Domain separation et Gestion de l'amélioration continue

Obtenir de l'aide depuis les ressources ServiceNow

- Poser des questions ou y répondre dans Gestion de l'amélioration continue Forum
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

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

Demander le Gestion de l'amélioration continue

Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà. L'application Gestion de l'amélioration continue est disponible uniquement avec l'abonnement ITSM Professional et CSM Professional. Contactez votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

Avant de commencer

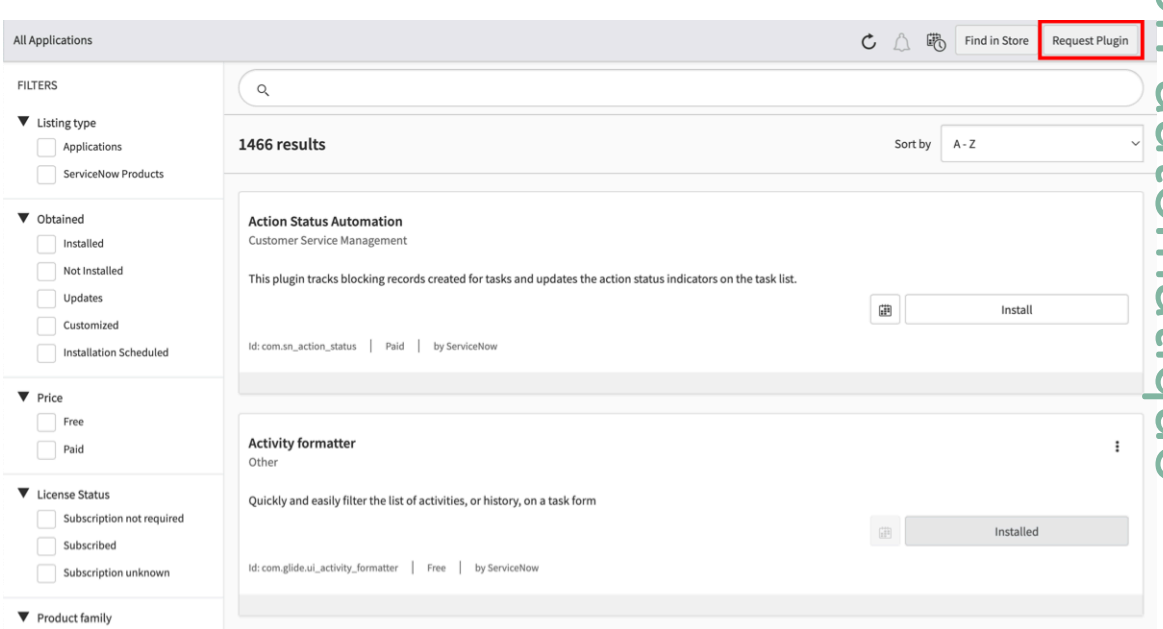
Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

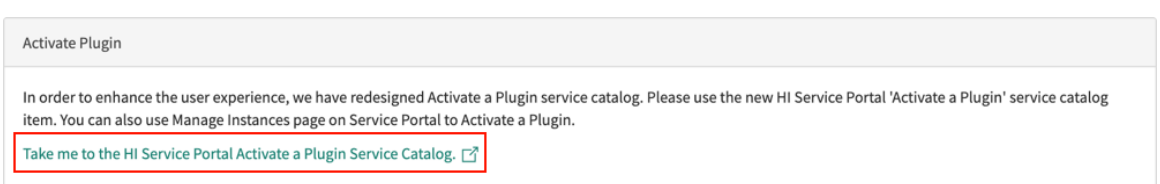
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez 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.

5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

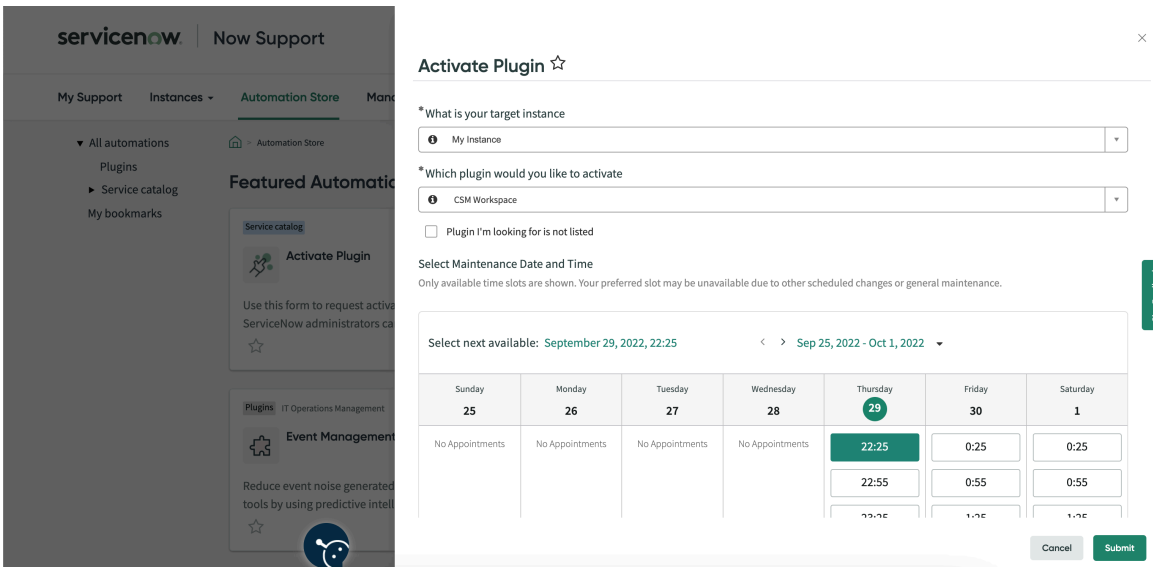
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

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

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

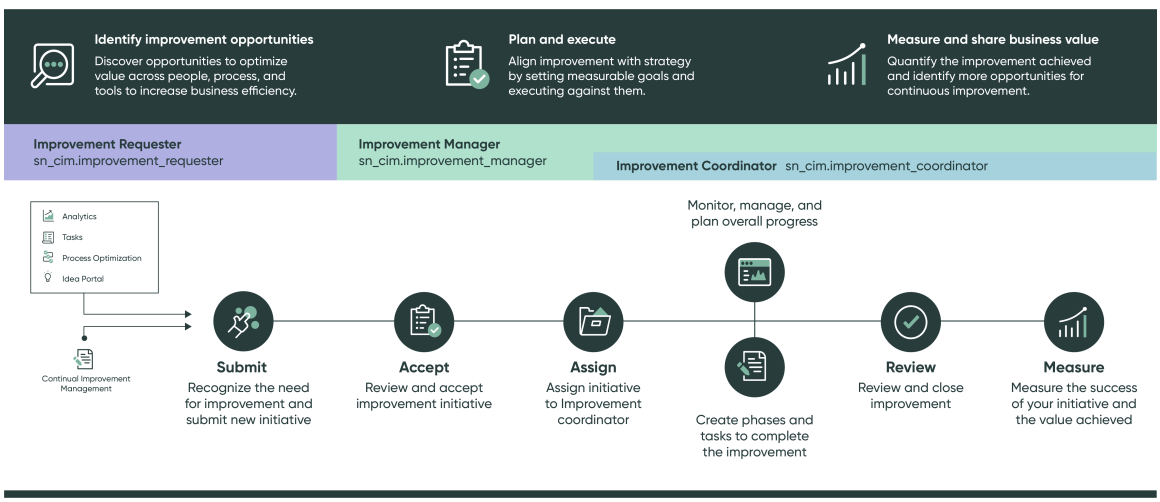
Liste des modules d'extension (Washington DC)

Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue

Activez Gestion de l'amélioration continue (CIM), puis configurez les rôles, les groupes et les propriétés d'intégration pour améliorer les processus et les fonctions de votre organisation. Vous pouvez utiliser la console et le tableau de bord CIM pour surveiller, planifier et mesurer vos améliorations.

La vidéo ci-dessous fournit une vue d'ensemble sur l'application Gestion de l'amélioration continue. Vue d'ensemble de Continual Improvement Management

Gestion de l'amélioration continue permet d'implémenter des améliorations de services, de processus et de fonctions. Une initiative d'amélioration comprend des objectifs de mesure du succès et des phases contenant des tâches qui décrivent les actions spécifiques à effectuer pour compléter l'amélioration.



Traduction automatique

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

Utilisez la console d'amélioration continue pour planifier et gérer les améliorations. Les vues de tuiles et de listes sont proposées.

Le tableau de bord de Continual Improvement affiche les progrès et les résultats sous la forme de statistiques et de graphiques à l'aide de Performance Analytics.

Pour utiliser Guided Setup pour configurer et paramétrer l'application Gestion de l'amélioration continue , accédez à **Amélioration continue** > **Administration** > **Configuration guidée** et cliquez sur **Configurer** dans la section Demander CIM.

Intégration avec d'autres applications

Dans le cadre de Gestion de l'amélioration continue l'intégration avec d'autres applications, une initiative d'amélioration peut être créée à partir d'autres applications et, inversement, les enregistrements d'autres applications peuvent être créés à partir d'une initiative d'amélioration (ou d'une tâche CIM).

Une initiative d'amélioration peut être créée à partir de ces applications.

- Points de référence
- Coaching
- Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Demand Management
- Governance, Risk, and Compliance (GRC)
- Portail d'idées
- Incident Management
- Problem Management
- Exploring Process Mining
- Survey Management
- Vendor Management Workspace

Dans le cadre d'une initiative d'amélioration ou d'une tâche CIM, ces enregistrements peuvent être créés.

- Enregistrement d'un changement (Change Management)
- Opportunité de coaching (Coaching)
- Enregistrement de demande (Demand Management)
- Article de la base de connaissances (Knowledge Management)
- Projet (Gestion de projet)
- Enregistrement de story (Agile Development)

Configuration initiale de CIM

Une fois Gestion de l'amélioration continue activé, configurez l'application en attribuant des rôles et des groupes d'utilisateurs et en configurant les propriétés d'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.

- Attribuez des rôles et des groupes d'utilisateurs.
  - Rôle de gestionnaire d'amélioration
  - Rôle de coordonnateur d'amélioration
  - Appartenance au groupe d'approbateurs (Approbateurs CIM, vide par défaut)
- Configurez les propriétés pour l'intégration de Gestion de l'amélioration continue avec d'autres applications.
  - Liste des applications à partir desquelles une initiative d'amélioration peut être créée
  - Liste des enregistrements de tâches d'application qui peuvent être créés à partir d'une initiative d'amélioration

Workflow des rôles Gestion de l'amélioration continue

Rôles dans Gestion de l'amélioration continue



Les demandes d'amélioration sont envoyées lorsqu'un **demandeur d'amélioration** (par exemple un gestionnaire de support technique, un titulaire de processus ou un utilisateur d'ITL) reconnaît une nécessité d'amélioration quelque part au sein de l'entreprise.

Une fois qu'une demande d'amélioration est présentée, le **gestionnaire d'amélioration** révise toutes les améliorations, l'accepte et l'affecte à un coordonnateur d'amélioration pour son implémentation. Le gestionnaire d'amélioration tient également des réunions de priorisation avec les coordonnateurs d'amélioration et utilise la console pour surveiller, gérer et planifier les progrès globaux.

Une fois la demande d'amélioration affectée, le **coordonnateur des améliorations**, ainsi que le gestionnaire d'amélioration, créent des phases et des tâches pour terminer l'amélioration. Le coordonnateur d'amélioration rencontre également les titulaires de tâches pour s'assurer qu'ils sont dans les temps et peuvent respecter les délais.

Lorsque tous les travaux sont terminés, le **gestionnaire d'amélioration** examine l'amélioration en vue de sa fermeture, puis utilise les rapports de tableau de bord pour en mesurer l'état et le 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.

Notification par e-mail

Les notifications par e-mail sont envoyées lorsque l'état de la demande d'amélioration change ou lorsque la date cible n'est pas respectée.

Liste des notifications par e-mail

Action d'amélioration	Gestionnaire d'amélioration	Coordonnateur d'amélioration	Demandeur d'amélioration	Liste de surveillance	Délégataire de la tâche
Annulé	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Approuvé	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Fermé	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
La date d'examen prévue est dépassée	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Tâche CIM affectée	Non	Non	Non	Non	Oui
Tâche CIM fermée	Non	Oui	Non	Non	Oui

Domain separation

La fonctionnalité de Domain separation est intégrée à Gestion de l'amélioration continue sans configuration préalable nécessaire.

Vous pouvez créer des améliorations séparément dans un domaine spécifique ou dans le domaine global.

Domain separation et Gestion de l'amélioration continue

Domain separation dans Gestion de l'amélioration continue est configurée pour s'appliquer à toutes les fonctions de l'application. La séparation des données est configurée ainsi que la séparation de la logique et du processus. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

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

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

Vue d'ensemble

Lorsqu'une opportunité d'amélioration est découverte au sein de votre organisation, vous pouvez l'implémenter de manière structurée en utilisant Gestion de l'amélioration continue avec Domain separation.

Une fois qu'une initiative d'amélioration est créée, le gestionnaire d'amélioration utilise le registre des améliorations pour examiner et prioriser l'amélioration, et attribue des tâches d'amélioration. Les titulaires de tâches CIM sont responsables de l'accomplissement de leurs tâches pour atteindre le résultat souhaité pour cette amélioration. Les tables Registre des améliorations et Tâches CIM prennent toutes deux en charge Domain separation, de manière à ce que le demandeur d'amélioration, les titulaires de tâches, le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration ne puissent voir que les initiatives d'amélioration et les tâches connexes du domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Comment fonctionne Domain separation dans Gestion de l'amélioration continue

Domain separation est prise en charge dans Gestion de l'amélioration continue sans configuration CIM préalable. Des améliorations peuvent être créées dans des domaines distincts, y compris le domaine global.

Continual Improvement Management étend la table de la plateforme de tâches [tâche].

Lorsque Domain separation est implémentée, les utilisateurs de CIM ne peuvent afficher et demander des initiatives d'amélioration que dans le domaine attribué. Les colonnes **Domaine** et **Chemin de domaine** sont disponibles pour deux principales tables CIM (Registre des améliorations et Tâches CIM) fournies avec le système de base. La colonne **Domaine** contient le nom du domaine auquel l'événement ou l'alerte appartient, et la colonne **Chemin de domaine** contient l'identificateur unique du domaine.

Table	Contenu
[sn_cim_register]	Initiatives d'amélioration
[sn_cim_task]	Tâches CIM

Remarque :
si la colonne Domaine est inconnue, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne requise. Vous pouvez aussi ajouter la colonne Chemin de domaine, si vous le souhaitez.

Cas d'utilisation :

- Un demandeur d'amélioration qui appartient au domaine ACME crée une initiative d'amélioration et veut la consulter.

  Un utilisateur doit appartenir au domaine ACME, à son domaine parent ou au domaine global pour voir l'initiative d'amélioration.

- Un gestionnaire d'amélioration qui appartient à un domaine parent essaie de voir une initiative d'amélioration dans un domaine enfant.

Traduction automatique

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

Un utilisateur d'un domaine parent peut voir les initiatives d'amélioration du parent ainsi que de tous les domaines enfants de ce parent.

- Un demandeur d'amélioration qui appartient au domaine ACME veut créer une initiative d'amélioration au nom d'un autre utilisateur dans le domaine ACME.

  Un utilisateur doit appartenir au même domaine que l'utilisateur pour lequel l'initiative d'amélioration est créée.

- Un demandeur d'amélioration souhaite associer un enregistrement pour une application intégrée dans le domaine ACME.

  L'utilisateur doit appartenir au domaine de l'application intégrée à partir de laquelle un enregistrement est associé.

- Un gestionnaire d'amélioration a accès à plusieurs domaines, mais souhaite mettre à jour le contenu d'un enregistrement dans un domaine spécifique.

  Le domaine spécifié pour l'enregistrement actuel conditionne la fonctionnalité de cet enregistrement et de ses champs de référence.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Rôles de Gestion de l'amélioration continue

Utilisez les rôles Gestion de l'amélioration continue pour spécifier ce que les différents utilisateurs et groupes d'utilisateurs peuvent voir et faire.

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_cim.improvement_requester [Demandeur d'amélioration]	Capable d'exécuter ces fonctions d'application : • Créer une initiative d'amélioration • Afficher **Mes demandes CIM** • Afficher les **Demandes CIM surveillées** • Afficher **Toutes** les demandes CIM	Aucune
sn_cim.improvement_coordinator	Capable d'exécuter toutes les fonctions pour les améliorations	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user

Traduction automatique

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

Rôle	Description	Rôles hérités
[Coordonnateur d'amélioration]	auxquelles il est affecté en tant que coordonnateur, sauf : • Créer des stratégies d'entreprise • Supprimer l'amélioration Un coordonnateur d'amélioration peut exécuter les fonctions de gestionnaire d'amélioration, mais uniquement pour les améliorations auxquelles il est assigné comme coordonnateur par le gestionnaire d'amélioration. Sa responsabilité première est de coordonner les améliorations dans son domaine d'expertise (au niveau du processus ou du service). Capable d'accéder à la fois à la console et au tableau de bord d'amélioration continue.	• certification • cmdb_query_builder • dependency_views • itil Des enregistrements de problèmes/ changements/incidents peuvent être ajoutés. • connaissances • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Les indicateurs existants de Performance Analytics peuvent être consultés et de nouveaux indicateurs peuvent être créés. • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Les données et recommandations de Benchmarks peuvent être consultées et une initiative d'amélioration peut être créée à partir des recommandations de Benchmarks. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
sn_cim.improvement_manager [Gestionnaire d'amélioration]	Capable d'exécuter toutes les fonctions de l'application. Le gestionnaire d'amélioration est le	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

Traduction automatique

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

Rôle	Description	Rôles hérités
	responsable principal de toutes les améliorations, y compris l'acceptation initiale des nouvelles demandes, l'assignation et la fermeture. Le gestionnaire d'amélioration surveille également les progrès globaux de toutes les améliorations.	

Affectation automatique du rôle sn_cim.improvement_requester

Le rôle sn_cim.improvement_requester est automatiquement attribué à ces rôles lors de l'activation de Gestion de l'amélioration continue afin que ces utilisateurs puissent créer une demande d'amélioration.

Application	Rôle
Strategic Portfolio Management (uniquement si les modules d'extension SPM sont actifs)	
Agile Development	scrum_master
Demand Management	it_demand_manager
Portfolio Management	it_portfolio manager
Program Management	it_program_manager
Project Management	it_project_manager
Test Management	tm_test_manager
ITSM	
Benchmarks	• sn_bm_client.benchmark_admin • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer
Change Management	change_manager
Coaching	sn_coaching.admin
Incident Management	incident_manager
ITSM	itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Rôle
Survey Management Assessments	• survey_admin • survey_reader
Performance Analytics and Reporting	
Performance Analytics	• pa_admin • pa_power_user • pa_viewer

Surveiller et planifier les améliorations

Utilisez la console d'amélioration continue pour surveiller et planifier les améliorations en une vue unique. La console affiche les améliorations en cours dans des vues de tuiles et de listes, ainsi que les listings à l'étude et dans l'arriéré pour vous aider à planifier votre sprint.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La console est une vue graphique flexible que vous pouvez adapter à vos besoins. Elle est notamment utile au gestionnaire d'amélioration pour conduire les réunions de planification ou pour proposer des rapports de situation rapides aux autres personnes concernées.

L'interface utilisateur à base de tuiles fonctionne en glisser-déposer et facilite la surveillance, la planification et l'approbation des améliorations.

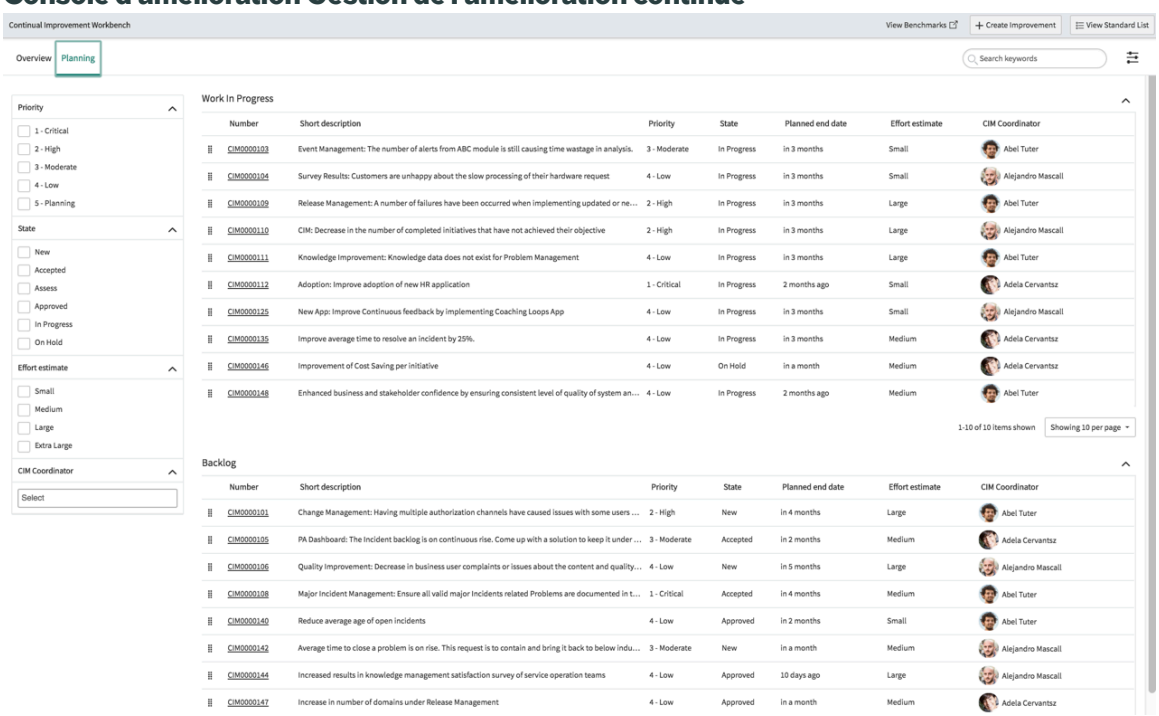
Section	Description
Onglet Vue d'ensemble	Montre deux groupes d'améliorations. • Tuiles dans les états Implémentation et En suspens. • Listings dans l'état Examen. Cette liste peut être personnalisée en configurant la disposition de la liste Examen de la console. Utilisez cette section pour la surveillance et l'évaluation quotidiennes des améliorations en cours d'implémentation, ainsi que de celles récemment implémentées qui sont en examen.
Onglet Planification	Liste deux groupes d'améliorations.

Traduction automatique

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

Section	Description
	• Listings dans les états Implémentation et En suspens. • Listing des arriérés (états Nouveau, Accepté, Évalué et Approuvé). Utilisez cette section pour le classement et la priorisation des améliorations en état Implémentation, ou dans l'arriéré (initiatives d'amélioration dans les états Approuvé, Évalué, Accepté et Nouveau, énumérés dans cet ordre). **Remarque :** les modifications de configuration apportées à la console de planification sont réinitialisées lorsque celle-ci est rechargée.

Console d'amélioration Gestion de l'amélioration continue



Fonctionnalités :

- Disposition en tuiles (12 tuiles d'améliorations affichées par défaut).
- Recherche par mot clé.
- Tri par rang, priorité, date d'échéance ou estimation de l'effort.
- État sur la tuile (pourcentage d'achèvement, assignation, priorité et temps restant).

  Le pourcentage d’achèvement est basé sur la durée prévue totale de toutes les tâches CIM dans chaque phase de l’amélioration. Par exemple, si une tâche d’une phase dont la durée prévue est prévue de 10 jours est terminée à 100 % en 10 jours, et si une autre tâche de la même phase a une durée prévue de 5 jours et est terminée à 0 % en 10 jours, la phase à laquelle ces tâches appartiennent indique qu’elle est terminée à 50 %.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les valeurs du pourcentage d'achèvement sont indiquées par phase et par amélioration.

- Badge d'état à code couleur sur la tuile.

Badge d'état	Description
Complete	Toutes les tâches ont été accomplies (le pourcentage d'achèvement est de 100 %).
Overdue	La date d'échéance est dépassée.
Due soon	Il reste moins de 15 % de la durée jusqu'à la date d'échéance.
On Hold	L'amélioration a été mise en suspens.

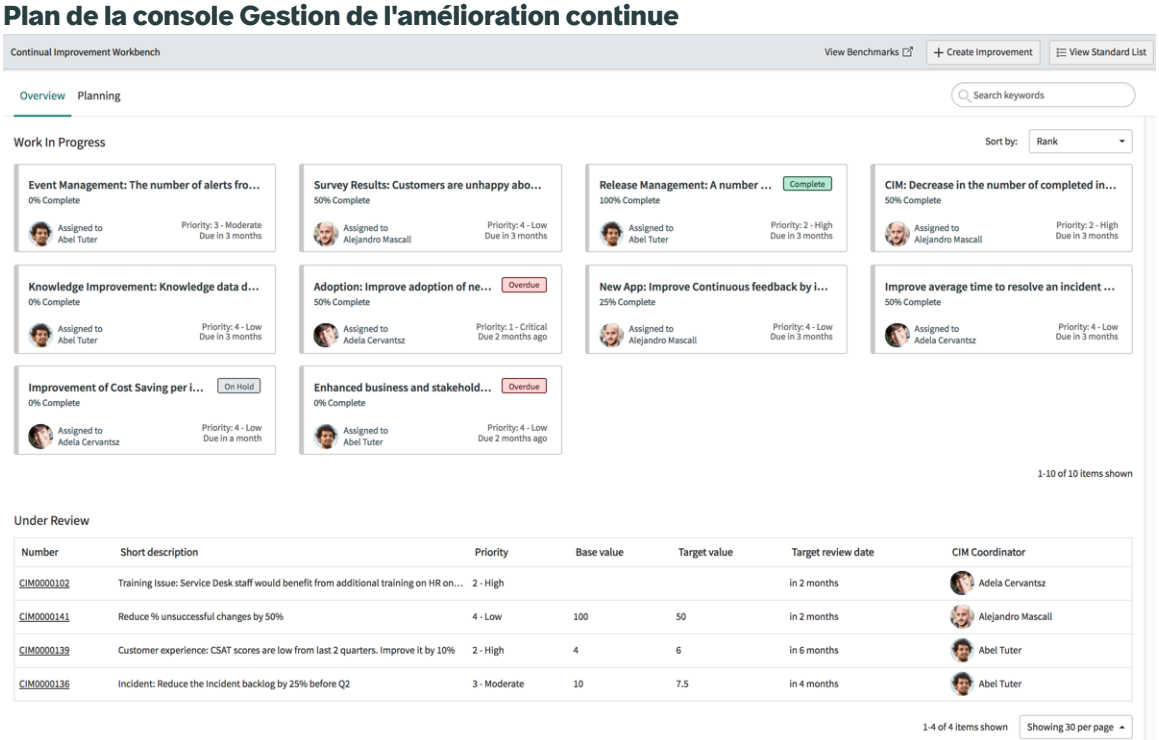
- Personnalisez les champs affichés dans les listes de la console à l'aide de la vue Examen de la console.

  Accédez à la vue Examen de la console à partir du menu Contrôles de liste (icône de) du registre d'amélioration (**Contrôles de liste** > **Vue** > **Examen de console**).

Remarque :
seuls les champs visibles dans la vue du registre d'amélioration [Examen de la console] sont affichés dans la section de vue d'ensemble de la console.

Sur la page de planification, vous pouvez prioriser votre arriéré à l'aide d'une interface par glisser-déposer simple d'utilisation, similaire à la planification de sprint, dans laquelle vous avez un sprint actif et une liste d'éléments en arriéré. Déplacez les éléments en arriéré vers la liste Travaux en cours, qui est votre sprint actif.

Plan de la console Gestion de l'amélioration continue



Traduction automatique

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

Fonctionnalités :

- Codage couleur sur le champ de **date de fin planifiée** (rouge, vert).
- Recherche par mot clé.
- Déplacement des éléments vers le haut ou vers le bas dans une liste.
- Regroupement de plusieurs éléments.
- Glisser-déposer dans et entre les listes.

  Remarque :
  le déplacement d'un élément ou d'un groupe d'éléments d'une liste à l'autre modifie l'état de l'amélioration.

  Par exemple, le déplacement d'un élément de l'arriéré vers les travaux en cours modifie son état de **Approuvé** à **Implémentation**. Inversement, le déplacement d'un élément des travaux en cours vers l'arriéré change son état à **Approuvé**.

  Seuls les éléments approuvés peuvent être transférés de la liste Arriéré à la liste Implémentation.

- Personnalisez les champs affichés dans les listes de la console à l'aide de la vue Planification de la console.

  Accédez à la vue Planification de la console à partir du menu Contrôles de liste ( ) du registre d'amélioration (**Contrôles de liste** > **Vue** > **Planification de la console**).

- Filtrage par priorité, avantages, estimation de l'effort et coordonnateur CIM.

  Remarque :
  les filtres sont dynamiques et ne montrent que les champs visibles dans la vue Planification de la console.

- Le menu Filtre et les champs affichés peuvent être activés ou désactivés dans le menu Configuration ( ).

  Remarque :
  seuls les champs visibles dans le registre d'amélioration [Planification de la console] sont affichés dans la section planification de la console.

Procédure

1. Accédez à la **Amélioration continue** > **Console**.
2. Sous l'onglet Vue d'ensemble, analysez les tuiles des travaux en cours pour obtenir une vue d'ensemble des améliorations en cours.
   Les bannières d'alerte à code couleur signalent des améliorations qui nécessitent une attention particulière.
   Vous pouvez cliquer sur une tuile pour voir l'amélioration.
3. Utilisez l'onglet Planification pour construire le contenu de votre sprint actuel, en fonction de votre capacité.
   a. Glissez et déposez les éléments de la liste des arriérés vers la liste des travaux en cours.
   b. Utilisez les filtres (Priorité, Avantages, Estimation de l'effort et Coordonnateur CIM) pour restreindre les données contenues dans les listes afin de vous concentrer sur certains groupes d'améliorations.
4. Utilisez le menu Configuration pour personnaliser les colonnes affichées dans les listes de l'onglet Planification 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.

Afficher les rapports d'amélioration

Évaluez les résultats des améliorations à l'aide de la vue d'ensemble du tableau de bord de Continual Improvement et des rapports d'analyse de résultats, afin de déterminer dans quelle mesure les améliorations aident votre entreprise.

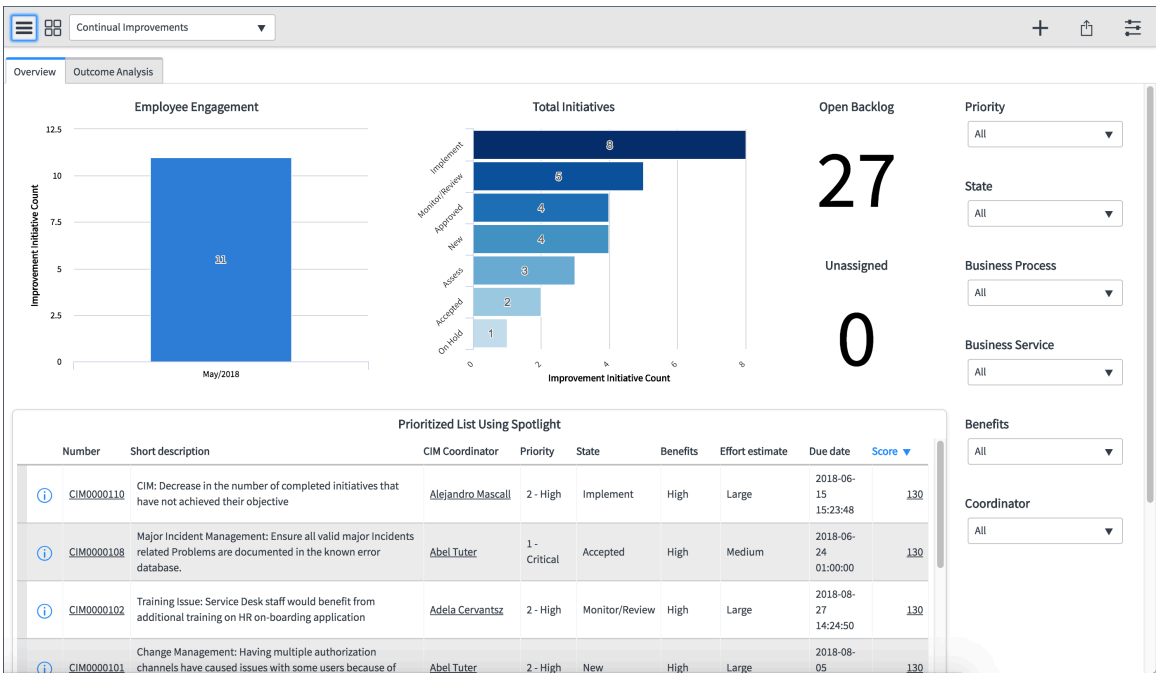
Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rapports et la liste Spotlight peuvent être filtrés par priorité d'amélioration, état, processus de gestion, service aux entreprises, avantages ou coordonnateur CIM.

Tableau de bord de Gestion de l'amélioration continue



Vue d'ensemble :

-

Rapport	Description
Implication des employés	Nombre d'améliorations ouvertes au cours six derniers mois.
Nombre total d'initiatives	Nombre d'améliorations par état.
Arriéré ouvert	Nombre d'améliorations ouvertes.
Non attribué	Nombre d'améliorations sans coordonnateur CIM attribué.

- Liste priorisée à l'aide de Spotlight .

  Pour utiliser Spotlight pour vous aider à prioriser l'arriéré d'amélioration, accédez à **Amélioration continue** > **Administration** > **Configuration Spotlight**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 améliorations peuvent être priorisées en fonction de plusieurs critères pondérés afin que vous puissiez identifier rapidement les tâches les plus importantes. La liste du registre d'amélioration indique le classement des améliorations en fonction de critères spécifiques (priorité, avantages et estimation de l'effort).

Analyse des résultats :

- Résultats obtenus - 6 derniers mois

  Rapport sur le nombre d'amélioration fermées au cours des six derniers mois, groupées par :

  - Catégorie
  - Stratégie
  - Code de fermeture
  - Type
- KPI terminés au cours des 6 derniers mois

  Liste des améliorations fermées au cours des six derniers mois.

Procédure

1. Accédez à la **Amélioration continue** > **Tableau de bord**.
2. Dans l'onglet Vue d'ensemble, utilisez les filtres (Priorité, État, Processus de gestion, Service aux entreprises, Avantages et Coordonnateur) pour réduire les données contenues dans les rapports.
   Vous pouvez cliquer sur un rapport pour afficher une liste des améliorations qui le composent.
3. Dans l'onglet Analyse des résultats, sélectionnez un rapport de la liste **Groupé par** pour afficher les résultats d'amélioration par différents attributs.
   Vous pouvez cliquer sur un rapport pour afficher une liste des améliorations qui le composent.
4. Comparez les rapports mensuels pour évaluer l'impact des améliorations sur votre entreprise.

Demande d'améliorations

Identifiez les opportunités d'amélioration au sein de votre environnement et créez une demande d'amélioration pour commencer l'implémentation.

Vous pouvez demander des améliorations manuellement depuis Gestion de l'amélioration continue, ou depuis une application intégrée avec Gestion de l'amélioration continue.

Gestion de l'amélioration continue L'intégration avec d'autres applications vous permet de :

- Créer une initiative d'amélioration à partir d'autres applications
- Créer un enregistrement pour une autre application dans le cadre d'une initiative d'amélioration ou d'une tâche CIM

Identification des possibilités d'amélioration

Il existe de nombreuses façons d'identifier les améliorations au sein de votre organisation. Les opportunités d'amélioration ne sont pas nécessairement limitées aux applications que vous utilisez, à votre domaine d'expertise ou à votre groupe spécifique.

Vous pouvez identifier des possibilités d'amélioration en fonction des commentaires d'autres 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.

Gestionnaire de processus ou titulaire de processus

Contactez le gestionnaire ou titulaire d'un processus qui ne fonctionne pas suffisamment bien pour identifier des suggestions d'amélioration.

Groupes IT, de développement et de gestion de projet

Contactez l'équipe IT, l'équipe de développement et le personnel de gestion de projet pour obtenir des suggestions d'amélioration et donnez-leur le rôle de demandeur d'amélioration afin qu'ils puissent envoyer une demande d'amélioration en un seul clic à partir d'une application intégrée.

Vous pouvez également identifier des opportunités d'amélioration depuis de nombreuses applications différentes.

Application	Description
Enquêtes	Examinez les commentaires et les plaintes des clients et envoyez des évaluations supplémentaires sollicitant les clients pour obtenir des suggestions d'opportunités d'amélioration.
Performance Analytics	Surveillez les KPI et évaluations internes des processus dans les rapports de Performance Analytics afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Benchmarks	Comparez les performances KPI avec les rapports de référence de Benchmarks et identifiez les possibilités d'amélioration dans les recommandations de Benchmarks.
Service	Examinez les tendances indésirables dans les rapports afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Problem Management et Change Management	Examinez les rapports sur les tendances de Problem Management et Change Management afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Risk and GRC Audits	Examinez les registres des risques et les échecs des tests d'audit GRC pour découvrir des possibilités d'amélioration.
IT Service Management	Consultez ITSM régulièrement afin d'identifier les possibilités d'amélioration de ce qui ne fonctionne pas bien.

Créer une demande d'amélioration

Créez une demande d'amélioration pour les opportunités d'amélioration que vous identifiez dans votre environnement. Une fois envoyée, la demande d'amélioration est analysée et implémentée par le gestionnaire d'amélioration et le coordonnateur d'amélioration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_requester

Traduction automatique

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

Flux de processus de Gestion de l'amélioration continue



1. Créer une initiative CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Implémenter une initiative CIM
6. Réviser une initiative CIM
7. Fermer une initiative CIM

Procédure

1. Identifiez une opportunité d'amélioration.
   Tout type d'amélioration identifié dans votre entreprise peut servir de base à une demande d'amélioration. Par exemple, les performances KPI, la satisfaction des clients, les ressources, les processus, la formation, pour n'en nommer que quelques-uns.
2. Déterminez votre objectif d'amélioration.
   L'objectif d'amélioration est le résultat attendu à atteindre grâce à l'amélioration.
3. Soumettez une demande d'amélioration.

   a. Accédez à la **Amélioration continue** > **Créer**.
   Une phase CIM est automatiquement créée lorsque vous créez l'initiative, si la propriété système `sn_cim.create_default_phase` est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Continual Improvement Management.

   b. Remplissez la description courte et la justification commerciale, et cliquez sur **Envoyer**.
   La demande d'amélioration est créée et passée en **Nouveau** pour que le gestionnaire d'amélioration l'accepte ou la rejette en fonction de son alignement avec les objectifs stratégiques.

4. Pour suivre l'état de votre demande d'amélioration, accédez à **Amélioration continue** > **Mes demandes CIM**.

Example: Créer une demande d'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Performance Analytics, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'identification des améliorations, le gestionnaire d'incidents a analysé les performances KPI en les comparant aux valeurs d'autres entreprises dans l'application Benchmarks, a déterminé qu'une amélioration était nécessaire et a fixé un 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.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
Numéro	CIM0000135 (défini en interne)
Service aux entreprises	Services informatiques
Processus de gestion	Gestion des incidents
Description courte	(Requis) Améliorer de 25 % le temps moyen de résolution d'un incident
Justification commerciale	Le temps moyen pour résoudre un temps d'incident est mauvais par rapport à la moyenne du secteur. J'ai comparé notre valeur avec celles d'autres entreprises mondiales de notre secteur dans l'application Benchmarks.
État	Nouveau
Priorité	4 - Faible (par défaut)

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Gestion des améliorations

Une fois qu'une amélioration est demandée, le gestionnaire d'amélioration l'examine et lui assigne un coordonnateur. Il surveille les progrès de toutes les améliorations afin d'assurer leur qualité et leur succès. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec le gestionnaire d'amélioration pour l'implémenter.

Le gestionnaire d'amélioration supervise, identifie, conduit et surveille les progrès de toutes les améliorations.

Le coordonnateur d'amélioration gère les améliorations auxquelles il a été affecté par le gestionnaire d'amélioration et travaille avec les titulaires de tâches CIM pour suivre leur achèvement.

Remarque :
bien que les deux rôles puissent annuler une amélioration, seul le gestionnaire d'amélioration peut la supprimer, ce qui la retire de la liste du registre d'amélioration.

Traduction automatique

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

Flux de processus

Flux de processus de Gestion de l'amélioration continue



1. Créer une initiative d'amélioration
2. Accepter une initiative d'amélioration
3. Évaluer une initiative d'amélioration
4. Approuver une initiative d'amélioration
5. Réviser une initiative d'amélioration
6. Fermer une initiative d'amélioration
7. Implémenter une initiative d'amélioration

1. Le flux de processus commence par une **nouvelle** demande d'amélioration. Un besoin d'amélioration est identifié dans l'environnement et une nouvelle demande d'amélioration est envoyée par un utilisateur ayant le rôle de demandeur d'amélioration.
2. Le gestionnaire d'amélioration vérifie ensuite que la nouvelle demande d'amélioration s'aligne sur au moins un objectif stratégique de l'entreprise et assigne un coordonnateur d'amélioration avant d'accepter l'amélioration comme valide. Le coordonnateur d'amélioration désigné est informé que la demande d'amélioration a été **acceptée**.

   Il y a généralement plus d'un coordonnateur d'amélioration dans une entreprise puisque ce rôle est responsable de l'implémentation des initiatives d'amélioration attribuées et du suivi de leurs progrès au niveau des tâches, et il peut y avoir plusieurs tâches par amélioration.
3. Une fois l'amélioration acceptée, le gestionnaire fixe les attributs restants sur le formulaire d'initiative d'amélioration et le fait progresser pour être **évalué** pour approbation (par les membres du groupe d'approbateurs).
4. Au cours de l'évaluation, les utilisateurs du groupe d'approbateurs (indiqués dans la liste connexe des approbateurs) sont notifiés de la demande d'approbation. Un ou la totalité des membres du groupe d'approbateurs évalue les attributs de l'amélioration et l'**approuve** ou la rejette.
5. Une fois approuvée, le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration travaillent ensemble (par exemple dans des réunions régulières d'implémentation) pour déterminer le travail nécessaire pour préparer l'amélioration à son **implémentation**.

   Pendant l'implémentation, le coordonnateur d'amélioration crée et assigne des phases et peut directement créer des tâches à partir d'une initiative ou d'une phase pour terminer l'amélioration. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec les titulaires de tâches (par exemple dans des réunions régulières sur l'état des tâches) pour suivre les progrès de l'achèvement des tâches. Des enregistrements pour d'autres applications prises en charge peuvent également être créés à partir de l'initiative d'amélioration ou de la tâche CIM, si nécessaire, et sont généralement affichés dans une liste connexe dans l'initiative d'amélioration ou la tâche CIM.

   Si, pour une raison quelconque, l'implémentation de l'amélioration a été interrompue, le gestionnaire d'amélioration ou le coordonnateur d'amélioration peut mettre l'amélioration **en suspens**. Toutes les tâches CIM qui ne sont pas fermées ou annulées sont également mises en suspens. Vous pouvez annuler une initiative CIM à n'importe quelle étape de

Traduction automatique

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

l'initiative en cours. Lorsque vous annulez une initiative, l'initiative et ses tâches associées passeront à l'état **Fermé incomplet**.

6. Le coordonnateur d'amélioration place l'amélioration en **examen** lorsque toutes les tâches CIM dans toutes les phases CIM sont vérifiées à 100 % d'achèvement. Le gestionnaire d'amélioration examine l'achèvement de l'amélioration et la passe en **fermée**.

Calculer la progression du déploiement de la tâche CIM

Vous pouvez créer une tâche directement à partir d'une initiative ou d'une phase. Lorsqu'une tâche passe à l'état Fermé terminé, la progression de l'initiative CIM est calculée en fonction du pourcentage de toutes ses tâches associées qui ont l'état Fermé terminé. La durée de la tâche, qui est basée sur la date de fin planifiée, est également prise en compte pour le calcul de la progression de l'initiative CIM. Plus la durée est longue, plus la progression est lente. Lorsque vous ajoutez de nouvelles tâches à une phase ou que vous l'associez directement à l'initiative CIM, le pourcentage de progression de l'initiative CIM est mis à jour en conséquence.

La table ci-dessous illustre comment le déploiement de progression de la tâche CIM est calculé avec un exemple.

Exemple de calcul de progression du déploiement de la tâche CIM

Enregistrement parent	Tâche	Durée de la tâche	État	Contribution à la progression de l'initiative (%)
Phase CIM 1	Tâche 1	2 jours	Fermé terminé	20 %
Phase CIM 1	Tâche 2	3 jours	Fermé terminé	30 %
Initiative CIM	Tâche 3	2 jours	Tout état autre que Fermé terminé	50 % **Remarque :** Cette tâche est directement associée à l'initiative CIM.

Alignement avec les objectifs stratégiques de l'entreprise

Vous pouvez assurer l'alignement avec les objectifs de l'entreprise en définissant le champ **Stratégies** du formulaire Initiative d'amélioration sur une ou plusieurs stratégies d'entreprise de la liste de recherche Objectifs stratégiques afin qu'elles soient liées.

Remarque :
seul le gestionnaire d'amélioration peut créer une stratégie.

La coordination des améliorations avec les stratégies d'entreprise de l'organisation garantit que l'amélioration contribue aux objectifs globaux de l'entreprise.

Accéder aux stratégies d'entreprise en naviguant vers **Amélioration continue** > **Stratégies d'entreprise** (ou **Organisation** > **Stratégie d'entreprise**).

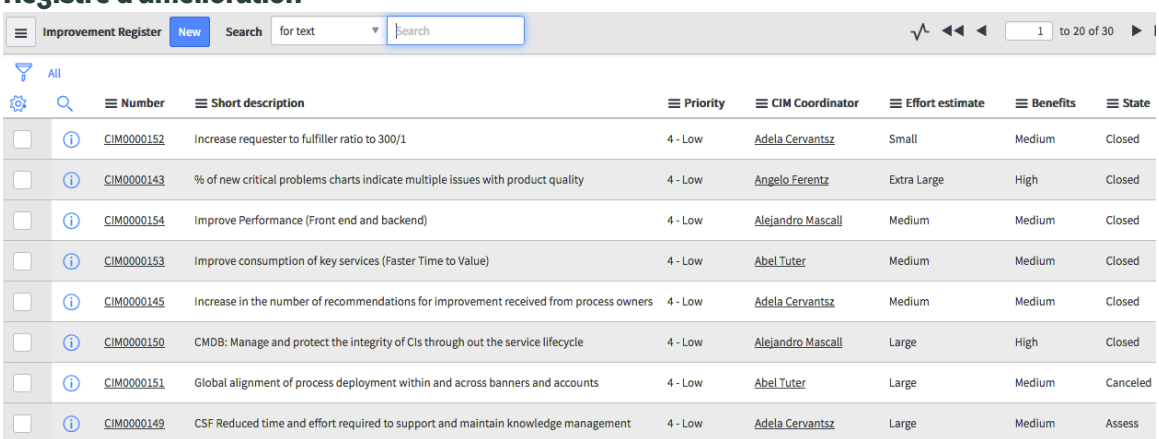
Traduction automatique

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

Liste du registre d'amélioration

Affichez, priorisez et suivez les améliorations, les tâches connexes et les phases depuis une liste du registre d'amélioration, qui inclut toutes les améliorations ouvertes et fermées en une liste.

Registre d'amélioration

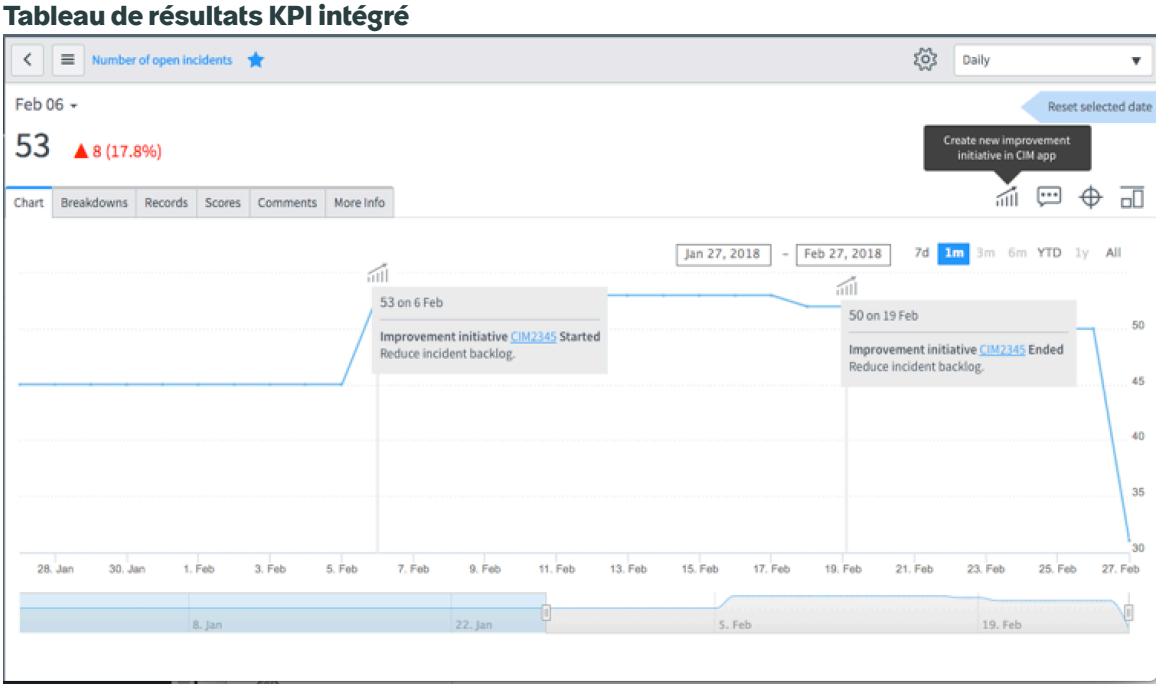


Number	Short description	Priority	CIM Coordinator	Effort estimate	Benefits	State
CIM0000152	Increase requester to fulfiller ratio to 300/1	4 - Low	Adela Cervantsz	Small	Medium	Closed
CIM0000143	% of new critical problems charts indicate multiple issues with product quality	4 - Low	Angelo Ferentz	Extra Large	High	Closed
CIM0000154	Improve Performance (Front end and backend)	4 - Low	Alejandro Mascall	Medium	Medium	Closed
CIM0000153	Improve consumption of key services (Faster Time to Value)	4 - Low	Abel Tuter	Medium	Medium	Closed
CIM0000145	Increase in the number of recommendations for improvement received from process owners	4 - Low	Adela Cervantsz	Medium	Medium	Closed
CIM0000150	CMDB: Manage and protect the integrity of CIs through out the service lifecycle	4 - Low	Alejandro Mascall	Large	High	Closed
CIM0000151	Global alignment of process deployment within and across banners and accounts	4 - Low	Abel Tuter	Large	Medium	Canceled
CIM0000149	CSF Reduced time and effort required to support and maintain knowledge management	4 - Low	Adela Cervantsz	Large	Medium	Assess

Intégration du tableau de résultats de Performance Analytics

Utilisez le centre d'analyse intégré dans le formulaire d'initiative d'amélioration pour la surveillance continue des KPI et pour suivre les progrès de l'amélioration des KPI pendant le cycle de vie de l'amélioration. Le tableau des résultats KPI est utile pour surveiller les progrès incrémentiels des KPI, ou ajuster les tâches et les affectations CIM pour atteindre votre objectif d'amélioration, si nécessaire.

Tableau de résultats KPI intégré



L'icône d'amélioration ( ) indique les dates de début et de fin qui sont suivies sur le tableau de résultats KPI.

Les tableaux de résultats sont également affichés pour tous les KPI figurant sur la liste connexe des KPI impactés du formulaire d'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

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

Information associée

Référence Gestion de l'amélioration continue

Descriptions des champs des améliorations

Accepter une amélioration

Acceptez et attribuez une nouvelle demande d'amélioration afin qu'elle puisse être évaluée pour approbation. Vous pouvez rejeter la demande d'amélioration si elle ne correspond pas aux objectifs stratégiques de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion de l'amélioration continue

1. Créer une demande CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative
5. Initiative CIM en cours
6. Réviser une initiative CIM
7. Fermer une initiative CIM

Condition préalable : le demandeur d'amélioration a créé une demande d'amélioration.

Procédure

1. Identifiez la nouvelle demande d'amélioration.
   a. Accédez à la **Amélioration continue** > **Ouvert**.
   b. Dans la liste du registre d'amélioration, ouvrez une amélioration dans l'état **Nouveau**.
2. Alignez la demande d'amélioration avec les objectifs stratégiques de l'entreprise et assignez un coordonnateur à l'amélioration.
   a. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, déverrouillez le champ **Stratégies** pour accéder aux objectifs stratégiques de votre entreprise, puis cliquez sur la liste de recherche.
   b. Sélectionnez la stratégie d'entreprise alignée sur la demande d'amélioration.

      Remarque :
      seul le gestionnaire d'amélioration peut créer une stratégie.

   c. Cliquez sur la liste de recherche **Coordonnateur CIM** et sélectionnez un coordonnateur pour gérer l'amélioration.
3. Complétez les champs de service aux entreprises, processus de gestion, priorité, estimation de l'effort, avantages, et raisons pour lesquelles cette amélioration est importante.

Traduction automatique

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

4. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur **Accepter** pour faire progresser la demande d'amélioration à l'état **Évaluation**.
   Le coordonnateur de l'amélioration est informé de son affectation.
5. Remplissez le contenu des onglets Objectifs, Détails et Calendrier du formulaire Initiative d'amélioration.

Example: Accepter une demande d'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Performance Analytics, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'acceptation, le gestionnaire d'amélioration a déterminé que l'amélioration des performances KPI s'alignait sur l'objectif stratégique d'automatisation et réduction de l'effort, a affecté le coordonnateur d'amélioration qui dirige les améliorations KPI et a accepté la demande d'amélioration.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
Numéro	CIM0000135 (défini en interne)
Service aux entreprises	Services informatiques
Processus de gestion	Gestion des incidents
Coordonnateur CIM	Adela Cervantsz
Groupe d'approbateurs	Approbateurs CIM
Stratégies	Automatisation/Réduction de l'effort
État	Accepté
Priorité	4 - Faible
Estimation de l'effort	Moyen
Avantages	Élevé
Pourcentage d'achèvement	0
Description courte	Améliorer de 25 % le temps moyen de résolution d'un incident
Justification commerciale	Le temps moyen pour résoudre un temps d'incident est mauvais par rapport à la moyenne du secteur. J'ai comparé notre valeur avec celles d'autres entreprises mondiales de notre secteur dans l'application Benchmarks.

Onglet Objectifs

Champ	Valeur
Méthode de mesure de la réussite	Automatisé : indicateur PA
KPI d'amélioration	Délai moyen de fermeture des incidents
Répartition	--
Agrégation	--

Traduction automatique

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

Onglet Objectifs (suite)

Champ	Valeur
Valeur de base	100
Pourcentage d'amélioration	25
Valeur cible	75
Date d'examen prévue	30/06/2018
Résultats attendus	Amélioration du temps moyen de résolution d'un incident.

Onglet Détails

Champ	Valeur
Demandé pour	Mabel Weeden
Type	Processus
Liste de surveillance	--

Onglet Calendrier

Champ	Valeur
Date de début prévue	18/03/2018
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de début réelle	11/03/2018
Date de fin effective	--

Onglet Notes

Champ	Valeur
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	--
Notes de travail	--

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Préparer une amélioration

Une fois l'amélioration approuvée, vous pouvez créer des tâches et des phases CIM et identifier les KPI impactés. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec le gestionnaire d'amélioration pour planifier son implémentation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Traduction automatique

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

Planifiez votre implémentation à l'aide de phases pour surveiller les jalons de votre projet. Ajoutez des tâches à la phase et suivez leur progression jusqu'aux jalons. Vous pouvez également suivre vos objectifs en créant des tâches directement à partir des initiatives.

Processus d'implémentation CIM Gestion de l'amélioration continue



1. Créer une initiative CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Réviser une initiative CIM
6. Fermer une initiative CIM

Conditions préalables :

- Le demandeur d'amélioration a créé la demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.
- Un membre du groupe d'approbateurs a évalué et approuvé l'amélioration.

Procédure

1. Déterminez les phases et les tâches nécessaires à l'amélioration.
   Le gestionnaire d'amélioration et son coordonnateur se réunissent pour déterminer les tâches requises pour effectuer l'amélioration et déterminer si plusieurs phases sont nécessaires.
2. Configurez les phases CIM pour suivre les tâches CIM.
   a. Accédez à la **Amélioration continue** > **Ouvert** et ouvrez l'amélioration dans l'état **En cours** .
   b. Dans la liste connexe des phases CIM, cliquez sur **Nouveau** et renseignez la description et la date de fin planifiée.
   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   d. Dans la liste connexe des tâches CIM, cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche CIM.
   e. Dans le champ **Parent**, sélectionnez une phase CIM enregistrée à laquelle associer la tâche CIM.
   f. Définissez les attributs de tâches CIM, notamment l'affectation, la priorité, l'état, la date de fin prévue et la description courte.
   g. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Créez et affectez des tâches CIM pour une amélioration.
   a. Dans la liste connexe des tâches CIM, cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche CIM.
   Par défaut, la tâche CIM est liée à l'initiative CIM. Pour suivre la tâche d'une phase, sélectionnez une phase CIM enregistrée à laquelle associer la tâche CIM dans le champ **Parent**.

Traduction automatique

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

b. Définissez les attributs de tâches CIM, notamment l'affectation, la priorité, l'état, la date de fin prévue et la description courte.

Remarque :

- Lorsque la date de fin planifiée d'une tâche CIM est mise à jour, celle de l'initiative CIM associée est également mise à jour. Lorsque l'état d'une tâche CIM passe à Travail en cours, le champ Date de début réelle est automatiquement mis à jour avec la date actuelle.
- Lorsque la tâche est affectée, le délégataire de la tâche reçoit une notification par e-mail.

4. Pour créer une tâche d'application distincte pour une application intégrée, cliquez sur le lien connexe pour cette tâche d'application.
5. Pour surveiller un KPI avec l'amélioration, ajoutez un enregistrement à l'onglet KPI impactés.
6. Rencontrez les titulaires de tâches CIM pour superviser l'état, surveiller les travaux terminés, ajouter ou mettre à jour les tâches et les phases, et suivre les progrès globaux de l'amélioration jusqu'à son achèvement.

   a. Supervisez régulièrement l'avancement des tâches CIM avec les titulaires de tâches sur une base régulière jusqu'à ce que toutes les tâches soient présentées comme terminées.

   b. Sur le formulaire Initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les tâches de la liste connexe des tâches CIM sont **Fermées et terminées**.
   Le coordonnateur d'amélioration et le délégataire de la tâche reçoivent une notification par e-mail lorsque la tâche passe aux états **Fermé incomplet**, **Fermé ignoré** ou **Fermé terminé**.

   c. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les phases de la liste connexe des phases CIM sont complétées à 100 %.

7. Cliquez sur **Examiner** dans la barre d'en-tête pour demander l'examen de l'amélioration par le gestionnaire d'amélioration pour sa fermeture.

Example: Implémenter l'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Performance Analytics, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'implémentation, le gestionnaire d'amélioration et son coordonnateur ont déterminé le travail requis au cours des trois à six prochains mois pour compléter l'amélioration, avec une date d'examen prévue trois mois après le début.

- Configuration de la phase CIM 1 par défaut (ajout de deux tâches CIM), et création de la phase CIM 2 (ajout de deux tâches CIM).
- Création d'un enregistrement de tâche d'application de Change Management (CHG0030001) associé à la tâche CIM 2 à l'aide du lien connexe **Créer un changement**, et définition des attributs d'enregistrement de changement.
- Ajout de quatre KPI à l'onglet KPI impactés pour les surveiller avec l'amélioration.

Traduction automatique

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

Le coordonnateur d'amélioration a rencontré régulièrement les titulaires de tâches CIM pour superviser l'état et surveiller les travaux terminés, et a configuré l'état de l'amélioration en Examen une fois l'implémentation terminée.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000116 (attribué en interne)
Parent	CIM0000135
Pourcentage d'achèvement	0
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de fin effective	--
Description courte	Améliorations des incidents résolus et du nombre de réaffectations
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000118 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000116
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	--
Assignée à	Bernard Laboy
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Amélioration du pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné en utilisant le self-service et une meilleure automatisation
Notes de travail	--
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000119 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000116
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	CHG0030001
Assignée à	Gestionnaire de changement
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert

Traduction automatique

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

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Notes de travail	--

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000120
Parent	CIM0000135
Pourcentage d'achèvement	0
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de fin effective	--
Description courte	Améliorations des connaissances et du self-service
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000121 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000120
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	--
Assignée à	David Loo
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Ajout de nouveaux articles KB pour des questions courantes
Notes de travail	--
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000123 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000120
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)

Traduction automatique

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

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Tâche en implémentation	--
Assignée à	Adela Cervantsz
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Fournir une formation et une formation à l'activation pour les nouvelles applications
Notes de travail	--

Formulaire de demande de changement

Champ	Valeur
Numéro	CHG0030001 (défini en interne)
Demandé par	Gestionnaire d'amélioration
Élément de configuration	--
Date de début prévue	18/03/2018
Date de fin prévue	19/06/2018
Type	Normal
État	Nouveau
Priorité	4 - Faible
Impact	3 - Bas
Risque	Modéré
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Description	--

Liste connexe des KPI impactés

Champ	Valeur
KPI impactés	• % d'incidents résolus par le premier groupe assigné • % d'incidents résolus le jour de leur ouverture

Traduction automatique

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

Liste connexe des KPI impactés (suite)

Champ	Valeur
	• % d'incidents résolus sans réaffectation • Âge moyen des incidents ouverts

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Intégration des améliorations avec d'autres applications

Évaluer une amélioration pour approbation

Une fois l'amélioration acceptée et prête pour l'évaluation, les membres du groupe d'approbateurs l'évaluent pour approbation avant que son implémentation puisse commencer.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun (doit être membre du groupe d'approbateurs)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion de l'amélioration continue - Évaluer le flux de processus

1. Créer une demande CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Une initiative CIM en cours
6. Réviser une initiative CIM
7. Fermer une initiative CIM

Remarque :
l'approbation d'un seul membre du groupe d'approbateurs suffit pour la faire passer à l'état suivant. Pour exiger des approbations supplémentaires, configurez le workflow d'approbation CIM dans Flow Designer.

La période d'expiration par défaut pour les demandes d'approbation est de sept jours ouvrés. Les demandes d'approbation en attente sont automatiquement annulées après sept jours, mais peuvent être envoyées de nouveau pour approbation.

Conditions préalables :

- Le gestionnaire d'incidents a créé une demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.

Par défaut, une amélioration nécessite une approbation avant de pouvoir progresser vers l'état d'implémentation. Vous pouvez désactiver l'exigence d'approbation en utilisant la propriété `sn_cim.need_approval`. Lorsque l'elle est désactivée, le champ

Traduction automatique

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

Groupe d'approbateurs et la liste connexe des **approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration ne sont pas affichés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sur le formulaire d'approbation, faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Résumé de l'élément en approbation** et évaluez les détails de l'amélioration, y compris son alignement avec les objectifs stratégiques (stratégies), le service aux entreprises, le processus de gestion, la priorité, l'estimation de l'effort, les avantages, et pourquoi cette amélioration est importante.
3. Cliquez sur **Approuver** dans la barre d'en-tête pour approuver l'amélioration.
   L'amélioration est prête à être implémentée par le gestionnaire d'amélioration et le coordonnateur d'amélioration.

   Une phase CIM par défaut (numéro CIMT) est automatiquement créée.

Example: Approuver une amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Performance Analytics, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'approbation, un membre du groupe d'approbateurs a évalué les détails de l'amélioration et l'a approuvée pour commencer son implémentation.

Formulaire d'approbation

Champ	Valeur
Approbateur	Howard Johnson
État	Approuvé
Approbation	CIM0000135
Commentaires	--

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Examiner et fermer une amélioration

Une fois que toutes les tâches à chaque étape de l'amélioration ont été accomplies, le coordonnateur d'amélioration passe l'amélioration en état d'examen pour que le gestionnaire d'amélioration la ferme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Traduction automatique

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

Processus d'examen et de fermeture Gestion de l'amélioration continue



1. Créer une initiative CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Réviser une initiative CIM

Conditions préalables :

- Le gestionnaire d'incidents a créé une demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.
- Un membre du groupe d'approbateurs a approuvé l'amélioration.
- Le gestionnaire et le coordonnateur d'amélioration l'ont implémentée.

Procédure

1. Examinez l'amélioration pour sa fermeture.
   a. Accédez à la **Amélioration continue** > **Revue en cours**.
   b. Dans la liste du registre d'amélioration, ouvrez l'amélioration dans l'état **Contrôle/Examen**.
   c. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les phases de la liste connexe des phases CIM sont complétées à 100 %.
2. Vérifiez que l'amélioration a atteint son objectif.
3. Fermez l'amélioration.
   a. Dans l'onglet Notes de fermeture, définissez le code de fermeture et la catégorie du résultat atteint, et fermez les notes.
   b. Cliquez sur **Fermer** dans la barre d'en-tête pour fermer l'amélioration.
   L'amélioration n'est plus affichée dans la liste du registre des améliorations ouvertes.

Example: Fermer l'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Performance Analytics, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop long (24 heures).

Dans le cadre du processus d'examen pour améliorer le **temps moyen de résolution d'un incident de 25 %**, le gestionnaire d'amélioration a vérifié que le travail pour l'amélioration est terminé (le formulaire d'initiative d'amélioration et la liste connexe des phases CIM affichent un pourcentage d'achèvement de 100 %).

Traduction automatique

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

Le gestionnaire d'amélioration a également vérifié l'amélioration à deux endroits avant de la fermer.

- Performance Analytics indique désormais que le KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** a une valeur de 16 heures, une amélioration par rapport à la valeur cible de 18 heures (18 heures est 25 % plus rapide que la précédente moyenne de 24 heures).
- L'application Benchmarks montre maintenant que le résultat de l'entreprise pour le KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** a une valeur de 16 heures, soit 2 heures de mieux que la moyenne globale du secteur.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000116 (attribué en interne)
Pourcentage d'achèvement	*100
Date de fin effective	*14/03/2018
Description courte	Améliorations des incidents résolus et du nombre de réaffectations
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000118 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Amélioration du pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné en utilisant le self-service et une meilleure automatisation
Notes de travail	*Implémentation du self-service et de l'automatisation pour améliorer le pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000119 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Notes de travail	*Implémentation de la catégorisation automatique et de l'affectation automatique pour réduire le nombre de réaffectations

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000120

Traduction automatique

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

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Pourcentage d'achèvement	*100
Date de fin effective	*14/03/2018
Description courte	Améliorations des connaissances et du self-service
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000121 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Ajout de nouveaux articles KB pour des questions courantes
Notes de travail	*Ces nouveaux articles KB ont été ajoutés
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000123 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Fournir une formation et une formation à l'activation pour les nouvelles applications
Notes de travail	*Formation fournie pour ces nouvelles applications

Onglet Notes de fermeture

Champ	Valeur
Code de fermeture	*Réussi
Catégorie des résultats obtenus	*Satisfaction du client
Notes de fermeture	*Toutes les améliorations sont vérifiées, fermeture de l'initiative d'amélioration

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
État	*Fermé terminé
Pourcentage d'achèvement	*100

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Intégration des améliorations avec d'autres 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.

Référence Gestion de l'amélioration continue

Contenu de référence Gestion de l'amélioration continue comprenant les états et les descriptions de champs.

États des améliorations

L'état d'une amélioration indique le progrès de l'amélioration dans le processus.

État	Description
Nouveau	La demande d'amélioration est créée manuellement ou à partir d'une application intégrée par un demandeur d'amélioration. Les applications intégrées comprennent Benchmarks, CMDB, Coaching, Demand, GRC, Major Incident Management, Problem Management et Survey Management. Liste des **états** : • Accepté • Annulé Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Accepté	La demande d'amélioration s'aligne sur les objectifs stratégiques de l'entreprise et est considérée valide par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Évaluation • Annulé Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Annulé	L'amélioration n'est pas acceptée (l'action de **rejet** est sélectionnée par le gestionnaire d'amélioration), ou peut être annulée directement dans n'importe quel état. **Remarque :** toutes les tâches CIM créées pour l'amélioration sont également annulées.

Traduction automatique

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

État	Description
	Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Évaluation	Tous les attributs d'amélioration sont fixés par le gestionnaire d'amélioration, notamment le processus de gestion, le service aux entreprises et la mesure du succès. L'amélioration attend d'être évaluée par un membre du groupe d'approbateurs pour approbation. Liste des **états** : • Approuvé (seulement affiché pour un membre du groupe d'approbateurs) • Annulé Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : • Copier l'initiative • Revenir à Accepté
Approuvé	L'amélioration est évaluée et approuvée par un membre du groupe d'approbateurs et est prête à être implémentée. L'amélioration est passée en Implémentation par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Implémentation • Annulé • Évaluation (pour réapprobation) Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration :

Traduction automatique

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

État	Description
	• Copier l'initiative • Soumettre pour une nouvelle approbation
En cours	La création de tâches CIM est effectuée par le gestionnaire d'amélioration ou le coordonnateur d'amélioration. Les tâches CIM sont accomplies par les titulaires de tâches. Le coordonnateur d'amélioration peut déterminer que l'amélioration est complète et la passer en Examen, ou que les progrès sont interrompus et la passer En suspens. Liste des **états** : • Contrôle/Examen • En suspens • Évaluation (pour réapprobation) Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : • Copier l'initiative • Envoyer pour réapprobation
En suspens	L'amélioration ne progresse plus, mais peut reprendre à une date ultérieure. Le gestionnaire d'amélioration détermine le résultat de l'amélioration, y compris si elle doit revenir en implémentation, ou être fermée ou annulée. Liste des **états** : • Implémentation • Fermé • Annulé

Traduction automatique

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

État	Description
	Remarque : lorsqu'une amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) sont également mises en suspens, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'amélioration sort de pause, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) passent en état Ouvert (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement). Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Contrôle/Examen	Toutes les tâches CIM pour l'amélioration sont terminées, les améliorations ont été mesurées, et aucune autre action n'est requise par les titulaires de tâches. L'amélioration est examinée pour fermeture par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Implémentation • Fermé • Évaluation (pour réapprobation) Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Fermé	L'amélioration est complète et est ajoutée à la liste du registre des améliorations fermées.
Suppression	L'amélioration est supprimée de la liste du registre d'amélioration. Disponible dans chaque état, mais uniquement pour le gestionnaire d'amélioration.

Traduction automatique

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

États des tâches CIM

Une amélioration contient une ou plusieurs tâches CIM pour compléter l'amélioration. Une tâche CIM est affectée à un titulaire qui sera responsable des travaux spécifiés.

L'état d'une tâche CIM indique le niveau de progrès pour la tâche.

État	Description
En attente	État d'une tâche CIM ajoutée avant l'approbation de l'amélioration. Si une tâche CIM est ajoutée après l'approbation de l'amélioration, la tâche CIM est placée dans l'état En attente jusqu'à ce que l'amélioration soit de nouveau approuvée. Une fois approuvée, la tâche CIM est placée dans l'état Ouvert. En cas de rejet, la tâche CIM reste dans l'état En attente.
Ouvert	État d'une nouvelle tâche CIM pour une amélioration qui a été approuvée.
Travail en cours	État d'une tâche CIM pour laquelle les travaux ont commencé.
Fermé terminé	État d'une tâche CIM fermée qui a été terminée.
Fermé incomplet	État d'une tâche CIM qui a été fermée mais qui n'est pas entièrement terminée.
Fermé ignoré	État d'une tâche CIM pour laquelle aucun travail n'a été effectué.
En suspens	État d'une tâche CIM pour une amélioration placée dans l'état En suspens. L'état d'une tâche CIM en suspens peut être modifié manuellement vers les états Ouvert ou Travail en cours.

Traduction automatique

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

État	Description
	Remarque : lorsqu'une amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) sont également mises en suspens, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'amélioration sort de pause, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) passent en état Ouvert (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement).

États d'approbateurs CIM

Chaque amélioration a besoin d'au moins une approbation pour passer en implémentation. La liste connexe des approbateurs dans l'amélioration contient une liste des enregistrements d'approbation des utilisateurs et l'état de l'approbation.

Les utilisateurs de la liste connexe des approbateurs appartiennent au **groupe d'approbateurs** spécifié dans le formulaire d'initiative d'amélioration. Une fois que l'amélioration a été approuvée par un membre du groupe d'approbateurs, l'approbation des autres membres n'est plus nécessaire pour faire progresser l'amélioration. Toutefois, d'autres membres du groupe d'approbateurs peuvent toujours configurer leur état d'approbation individuel.

Pour exiger des approbations supplémentaires, configurez le workflow d'approbation CIM dans Flow Designer.

Flux de processus d'amélioration

Flux de processus pour Gestion de l'amélioration continue



Flux de processus	Rôle	Description	Action suivante
Créer une initiative d'amélioration	Demandeur d'amélioration	Un besoin d'amélioration est déterminé et une demande d'amélioration est créée.	Cliquez sur **Envoyer**. Requis : description courte
Nouveau	Gestionnaire d'amélioration	L'acceptation est déterminée en vérifiant que l'objectif d'amélioration s'aligne sur un objectif stratégique de l'entreprise, et un coordonnateur d'amélioration est affecté.	Cliquez **sur Accepter.** Requis : • Coordonnateur d'amélioration • Stratégies
Accepté	Gestionnaire d'amélioration	D'autres attributs sont fixés et la demande d'amélioration est prête à être évaluée pour approbation (par les	Cliquez sur **Évaluer.** (En attente d'approbation)

Traduction automatique

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

Flux de processus	Rôle	Description	Action suivante
		membres du groupe d'approbateurs).	Les membres du groupe d'approbateurs sont informés. Requis : groupe d'approbateurs
Évaluer	Approbateur CIM (membre du groupe d'approbateurs) États d'approbateurs CIM	Les attributs d'amélioration sont évalués pour approbation à partir de la liste connexe des approbateurs.	Cliquez sur **Approuvé.**
Approuvé	Gestionnaire d'amélioration ou coordonnateur d'amélioration	Le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration travaillent ensemble pour déterminer ce qui est nécessaire pour préparer l'amélioration à l'implémentation.	Cliquez **sur Implémenter**. La **date de début réelle** (onglet de calendrier) est automatiquement renseignée.
Implémenter	Coordonnateur d'amélioration	L'implémentation de l'amélioration commence avec les titulaires de tâches assignés. Tout problème, changement ou soumission de connaissances est affiché dans la liste connexe correspondante.	Cliquez sur **Examen** si l'implémentation est terminée. Cliquez sur **En suspens** si le processus s'est arrêté. Requis : motif de la mise en suspens
En suspens	Gestionnaire d'amélioration ou coordonnateur d'amélioration	L'implémentation de l'amélioration est interrompue (état **En suspens**), mais le flux de processus reste en **Implémentation**.	Cliquez sur **Implémenter** pour poursuivre le processus. Cliquez sur **Fermer** si aucun autre travail ne sera effectué.
Examen	Gestionnaire d'amélioration	L'achèvement et l'efficacité des attributs d'amélioration sont examinés pour sa fermeture.	Cliquez sur **Fermer**. Requis : onglet Notes de fermeture La **date de fin effective** est

Traduction automatique

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

Flux de processus	Rôle	Description	Action suivante
			automatiquement renseignée.

Intégration des améliorations avec d'autres applications

Vous pouvez créer une demande d'amélioration à partir de plusieurs applications intégrées. Vous pouvez également créer plusieurs tâches d'application à partir d'une initiative d'amélioration. Définissez la propriété des attributs Gestion de l'amélioration continue pour déterminer quelles valeurs de champ sont copiées dans les tâches d'application intégrées.

Définissez les propriétés Gestion de l'amélioration continue pour l'intégration avec d'autres applications.

Dans le cadre de l'intégration de Gestion de l'amélioration continue avec d'autres applications, les demandes d'amélioration peuvent être créées à partir d'autres applications et, inversement, les enregistrements pour d'autres applications peuvent être créés à partir d'une initiative d'amélioration (ou tâche CIM).

Plusieurs tâches provenant d'applications intégrées externes peuvent être liées à une seule initiative d'amélioration (ou tâche CIM), et plusieurs tâches CIM peuvent être liées à une seule tâche d'application intégrée pour une flexibilité maximale lors de la création d'améliorations.

Une initiative d'amélioration peut être créée à partir de ces applications.

- Points de référence
- Coaching
- Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Customer Service Management
- Demand Management
- Governance, Risk, and Compliance (GRC)
- Incident Management
- Problem Management
- Survey Management

Dans le cadre d'une initiative d'amélioration, ces enregistrements peuvent être créés.

- Enregistrement de demande
- Projet (facultatif)

Dans le cadre d'une tâche CIM, ces enregistrements peuvent être créés :

- Enregistrement d’un changement
- Opportunité de formation
- Gestion des connaissances
- Créer une story

Traduction automatique

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

Propriété d'intégration

Vous pouvez définir des valeurs de champ copiées dans la demande d'amélioration lorsque celle-ci est créée à partir d'une autre application.

Pour accéder Gestion de l'amélioration continue aux propriétés, accédez à **Amélioration continue** > **Administration** > **Propriétés**.

Remarque :
le rôle Administrateur système est nécessaire pour définir les propriétés Gestion de l'amélioration continue.

Propriété	Description
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'initiative d'amélioration d'origine. sn_cim.initiative_copy_attributes	Spécifie les valeurs de champ copiées depuis l'initiative d'amélioration d'origine à l'enregistrement de la tâche d'application créé à partir de l'initiative d'amélioration (par exemple, demande, projet, enregistrement d'un changement). • Description courte (short_description) • Description (description) • Priorité (priority) • Estimation CIM (cim_estimate) • Avantage (benefit) • Assigné à (assigned_to) • Objectif stratégique (strategic_objective) • Processus de gestion (business_process) • Service aux entreprises (business_service) • Groupe d'approbateurs (approver_group) • Type (type)

Créer un lien connexe pour l'initiative d'amélioration

- Benchmarks

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration à partir de Benchmarks, l'amélioration est associée au candidat de recommandation Benchmarks, et le KPI Benchmarks est ajouté à l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

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

Candidat de recommandation Benchmarks	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ Le lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est remplacé par le lien connexe de **numéro CIM** une fois que l'initiative d'amélioration est créée.	Le KPI de recommandation Benchmarks est ajouté au champ **KPI d'amélioration** dans l'onglet Objectifs.

- Coaching

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration à partir de Coaching, la liste connexe des initiatives d'amélioration est ajoutée à l'opportunité de coaching, et les informations sur l'opportunité de coaching sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Opportunité de coaching	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement d'opportunité de coaching auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Configuration Management Database (CMDB)

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration à partir de CMDB, la liste connexe des initiatives d'amélioration est ajoutée à la tâche, et les informations de la tâche de correction de doublon sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Enregistrement de tâches de correction de doublon	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement des tâches de correction de doublon auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Demand Management

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Demand Management, celle-ci est associée à l'enregistrement de la demande, et les informations de la demande sont ajoutés à l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

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

Enregistrement de demande	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ L'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM) est placé dans le champ **Amélioration**.	L'enregistrement de demande auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/ Parent** dans l'onglet Détails. **Remarque :** lorsque l'amélioration est fermée, l'enregistrement de demande passe en état Terminé.

- Governance, Risk, and Compliance (GRC)

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis GRC, la liste connexe des initiatives d'amélioration est ajoutée au problème, et les informations du problème sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Enregistrement de problème	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/ Parent** dans l'onglet Détails.

- Incident Management

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Incident Management, l'initiative d'amélioration est associée à l'enregistrement d'incident, et les informations de l'incident sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Enregistrement d'incident	Initiative d'amélioration
Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. **Remarque :** vous devez personnaliser le formulaire d'incident pour afficher la liste connexe des initiatives d'amélioration contenant l'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM).	L'enregistrement d'incident (INC) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Problem Management

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Problem Management, l'amélioration est associée à l'enregistrement de problème, et les informations du problème sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

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

Enregistrement de problème	Initiative d'amélioration
Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. **Remarque :** Vous devez personnaliser le formulaire de problème pour afficher la liste connexe des initiatives d'amélioration contenant l'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM).	L'enregistrement de problème (PRB) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

État d'enregistrement de problème	État d'initiative d'amélioration
Ouvert	Nouveau
Changement en attente	En cours
Fermé/résolu	Fermé

- Survey Management et Assessments

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Survey Management, l'amélioration est associée à l'enquête, et les informations de l'enquête sont ajoutées à l'initiative d'amélioration. (Enregistrement de type métrique d'évaluation [vue d'enquête])

Enregistrement de définition d'enquête	Initiative d'amélioration
○ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ○ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement de définition de l'enquête (type métrique d'évaluation [vue d'enquête]) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

Liens connexes dans les initiatives d'amélioration

- **Créer une demande**

  Lorsque vous créez un enregistrement de demande à partir d'une initiative d'amélioration, l'enregistrement de demande est associé à l'initiative d'amélioration, et la liste connexe des demandes est ajoutée à l'initiative d'amélioration.

Initiative d'amélioration	Enregistrement de demande
○ Le lien connexe de **création de demande** est ajouté. ○ La liste connexe des demandes contenant l'enregistrement de demande (DMND) est ajoutée.	○ Le champ **Type** est défini avec **Continual Improvement Management**. ○ L'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM) est placé dans le champ **Amélioration**.

Traduction automatique

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

- **Créer un projet**

  Lorsque vous créez un enregistrement de projet à partir d'une initiative d'amélioration, la liste connexe des projets est ajoutée à l'initiative d'amélioration.

Initiative d'amélioration	Enregistrement de projet
○ Le lien connexe de **création de projet** est ajouté. ○ La liste connexe des projets contenant l'enregistrement de projet (PRJ) est ajoutée.	Pas de changement.

- Lien connexe de **création d'indicateur PA**

  Créez un indicateur automatisé Performance Analytics .

- Afficher le lien connexe **Benchmarks**

  Affiche les benchmarks pour le KPI indiqué dans le champ **KPI d'amélioration** du formulaire d'initiative d'amélioration à l'aide de l'application Benchmarks.

Liens connexes dans les tâches CIM de l'initiative d'amélioration

Remarque :
les liens connexes dans les tâches CIM ne sont affichés que lorsqu'une tâche CIM est en état Ouvert, Travail en cours ou En suspens.

- **Créer un changement**

  Lorsque vous créez un enregistrement de changement (CHG) à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, l'enregistrement de changement est ajouté à la liste connexe des demandes de changement dans la tâche CIM.

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement de changement
L'enregistrement de changement (CHG) est ajouté à la liste connexe des demandes de changement.	Pas de changement.

État de tâche CIM d'initiative d'amélioration	État d'enregistrement de changement
Nouveau	Nouveau
En cours	Implémentation
Fermé	Fermé

- **Créer une opportunité de coaching**

  Lorsque vous créez une opportunité de coaching à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, l'enregistrement d'opportunité de coaching est ajouté à la liste connexe des opportunités de coaching dans la tâche CIM.

Traduction automatique

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

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement d'opportunité de coaching
L'enregistrement d'opportunité de coaching (COP) est ajouté à la liste connexe des opportunités de coaching.	Pas de changement.

- **Créer une connaissance**

  Lorsque vous créez un article de base de connaissances dans Knowledge Management (KB) à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, l'enregistrement d'article KB est ajouté à la liste connexe des articles de connaissances dans la tâche CIM.

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement d'article de base de connaissances
L'enregistrement d'article de la base connaissances est ajouté à la liste connexe des articles de connaissances.	Pas de changement.

- **Créer une story**

  Lorsque vous créez un enregistrement de story d'Agile Management à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, il est ajouté à la liste connexe des stories dans la tâche CIM.

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement de story
L'enregistrement de story (STRY) est ajouté à la liste connexe des stories.	Pas de changement.

Intégration avec d'autres applications

Application	Enregistrement d'application	Créer une initiative d'amélioration	Créer un enregistrement d'application à partir d'une initiative d'amélioration
GRC			
Audit Management	Enregistrement de problème	X	--
Strategic Portfolio Management			
Agile Development	Enregistrement de story	--	X
Demand Management	Enregistrement de demande	X	X
Project Management	Enregistrement de projet	--	X
IT Operations Management			
CMDB	Enregistrement de tâche de correction de doublon	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.

Application	Enregistrement d'application	Créer une initiative d'amélioration	Créer un enregistrement d'application à partir d'une initiative d'amélioration
IT Service Management			
Benchmarks	Recommandation de Benchmarks	X	--
Change Management	Enregistrement de changement	--	X
Gestion des incidents majeurs	Console de revue post-incident	X	--
Problem Management	Enregistrement de problème	X	--
Capacités de la plateforme			
Knowledge Management	Article de la base de connaissances	--	X
Survey Management	Enquête	X	--
Service Management			
Coaching	Opportunité de coaching	X	X

Point d'extension

Vous pouvez utiliser le point d'extension d'intégration Gestion de l'amélioration continue pour définir une application à intégrer.

Étendez le point d'extension `sn_cim.CIMIntegrationAPI` pour intégrer Gestion de l'amélioration continue à d'autres applications.

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'IU côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Descriptions des champs des améliorations

Descriptions du formulaire d'initiative d'amélioration et des champs associés.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Description
Numéro	Numéro CIM unique.
Service aux entreprises	Service aux entreprises CMDB amélioré par l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Offre de service	Offre de service associée à cette initiative d'amélioration.
Processus de gestion	Processus de gestion amélioré par l'initiative d'amélioration. Lorsqu'un processus de gestion est sélectionné, le champ **Type** de la zone d'amélioration dans l'onglet **Détails** est automatiquement défini sur Processus.
Coordonnateur CIM	Utilisateur principalement responsable d'assurer l'achèvement de l'initiative d'amélioration. Le coordonnateur CIM doit avoir le rôle de coordonnateur d'amélioration (sn_cim.improvement_coordinator).
Groupe d'approbateurs	Groupe d'utilisateurs ayant l'autorisation d'approuver l'initiative d'amélioration. Le groupe Approbateurs CIM est ajouté avec Continual Improvement Management. Il est vide par défaut.
Stratégies	Objectifs stratégiques impactés par l'initiative d'amélioration. Plusieurs objectifs stratégiques peuvent être sélectionnés. Les objectifs stratégiques peuvent être ajoutés à partir de la liste de recherche. La liste de recherche contient à la fois des objectifs stratégiques et des stratégies d'entreprise à Gestion de l'amélioration continue aligner avec l'initiative d'amélioration. Une stratégie d'entreprise peut être ajoutée à partir du menu de navigation **Amélioration continue** > **Stratégies d'entreprise**. Également accessible via les menus de navigation **Business Planner** et **Organisation.** **Remarque :** si l'initiative d'amélioration ne correspond pas à un objectif stratégique de l'entreprise, vous pouvez cliquer sur **Rejeter** dans la barre d'en-tête pour la rejeter.
État	État de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. • Nouveau • Accepté • Évaluation • Approuvé • 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.

Champ	Description
	• En suspens • Contrôler/vérifier • Fermé • Annulé
Motif de la mise en suspens	Raison de la mise en suspens de l'initiative d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est montré que lorsque l'état est en suspens. Lorsqu'une initiative d'amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM le sont également, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'initiative d'amélioration sort de pause, les tâches CIM reviennent à leur état précédent à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement.
Priorité	Séquence dans laquelle un incident ou un problème doit être traité, en fonction de son impact et son urgence. • 1 - Critique • 2 – Élevée • 3 – Modéré • 4 – Faible • 5 - Planification
Estimation de l'effort	Estimation de l'effort à fournir pour réaliser toutes les tâches requises pour cette initiative d'amélioration. • Petit • Moyenne • Grande • Extra Large
Avantages	Niveau attendu des avantages obtenus par l'achèvement de l'initiative d'amélioration.
Pourcentage d'achèvement	Pourcentage des travaux achevés. Le pourcentage est basé sur l'état d'achèvement des phases CIM contenues dans cette initiative d'amélioration. Par exemple, s'il y a cinq tâches CIM, chacune contribue à 20 % de l'achèvement.
Description courte	Brève explication de l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Justification commerciale	Description de l'importance de l'amélioration et détails supplémentaires incluant les métriques ou les KPI utilisés pour mesurer le succès.

Onglet Objectifs

Champ	Description
Méthode de mesure du succès	• Automatisée : indicateur PA : un KPI d'amélioration. • Rapports : rapports pour suivre la progression. Les utilisateurs qui n'exploitent pas l'analyse des performances peuvent ajouter des rapports pour suivre les initiatives. • Enquête et évaluation : un type de mesure d'évaluation. • Manuel : tous les autres types.
KPI d'amélioration	Le KPI principal utilisé pour mesurer l'amélioration de l'initiative d'amélioration. L'icône Afficher le tableau de résultats active le tableau de résultats de Performance Analytics pour le KPI d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le champ **Méthode de mesure du succès** contient **Automatisée : indicateur PA**.
Répartition	La répartition du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**.
Élément	L'élément de la répartition du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition est sélectionnée.
Répartition de deuxième niveau	La répartition de deuxième niveau du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché qu'après sélection de la première répartition.
2e élément	L'élément de la répartition de deuxième niveau du KPI.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition de deuxième niveau est sélectionnée.
Séries chronologiques	Série chronologique pour le KPI d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné.
Enquête et évaluation	Type de mesure d'évaluation associé à l'initiative d'amélioration. **Remarque :** Ce champ est affiché uniquement pour la méthode de mesure de réussite de l'enquête & évaluation. Si l'initiative d'amélioration a été créée à partir de l'application Survey Management, ce champ n'est pas automatiquement renseigné.
Valeur de base	Valeur de base de la méthode de mesure du succès lorsque l'objectif est fixé.
Pourcentage d'amélioration	Pourcentage d'amélioration cible. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné. Si le KPI est de type pourcentage, ce champ est calculé automatiquement (en fonction des champs **Valeur de base** et **Valeur cible**).
Valeur cible	Valeur cible absolue. **Remarque :** pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**, si le KPI n'est pas de type pourcentage, ce champ est calculé automatiquement (en fonction de la valeur de base et du pourcentage d'amélioration). Si la valeur cible est déjà définie pour l'indicateur, la répartition, l'élément et l'agrégation, ce champ est automatiquement défini. Vous pouvez toutefois remplacer cette valeur en spécifiant un pourcentage dans le champ **Pourcentage d'amélioration**. La valeur cible définie dans ce champ est synchronisée avec la cible de l'indicateur Performance Analytics pour le KPI (**Analyse des performances** > **Indicateur** > **Cibles**).
Date d'examen cible	Date à laquelle l'objectif doit être atteint.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**, même si la date cible est déjà définie pour l'indicateur, la répartition, l'élément et l'agrégation, ce champ n'est pas automatiquement défini.
Résultats attendus	Mises à jour et artefacts tangibles attendus de cette initiative d'amélioration (par exemple, processus mis à jour publié dans un nouveau modèle, instructions de travail et FAQ publiés dans la base de connaissances).

Onglet Détails

Champ	Description
Demandé pour	Utilisateur pour lequel l'initiative d'amélioration a été créée.
Type	Domaine amélioré par l'initiative d'amélioration. Un ou plusieurs domaines peuvent être sélectionnés. • Personnes • Processus • Technologie Lorsqu'une valeur est sélectionnée pour le champ **Processus business**, le champ **Type** est automatiquement défini sur Processus.
Liste de surveillance	Utilisateurs notifiés lorsque des mises à jour sont apportées à l'initiative d'amélioration.
Initiative parente	Initiative parente associée à cette initiative enfant. Lorsqu'une initiative parente est choisie, toutes les initiatives enfants associées s'affichent dans la liste connexe des **initiatives enfants**.
Source/Parent	Application source ou parente à partir de laquelle l'initiative d'amélioration a été créée. • Opportunité de coaching (COP) Enregistrement d'opportunité de coaching auquel l'initiative d'amélioration est liée. • CMDB Enregistrement de tâches de correction de doublon auquel l'initiative d'amélioration est liée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	• Demande (DMND) Enregistrement de demande auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Problème GRC Enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Incident (INC) Enregistrement d'incident auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Problème (PRB) Enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée. • (Enquête) Type de mesure d'évaluation Type de mesure d'évaluation pour l'enregistrement de définition d'enquête auquel l'initiative d'amélioration est liée. **Remarque :** Ce champ n'est affiché que lorsqu'une initiative d'amélioration est créée à partir des applications Coaching, CMDB, Demand Management, GRC, Incident Management, Problem Management ou Survey Management.

Onglet Calendrier

Champ	Description
Date de début prévue	Date de début attendue. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure de création de l'initiative CIM.
Date de fin planifiée	Date de fin attendue. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure du jour suivant la date de début planifiée.
Date de début réelle	Date et heure auxquelles la progression d'une nouvelle initiative commence.
Date de fin réelle	Date et heure auxquelles la dernière tâche associée à une initiative se termine.

Onglet Notes

Champ	Description
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	Case à cocher permettant d'afficher des commentaires supplémentaires visibles par le client.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Si elle est cochée, le contenu du champ **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)** est affiché.
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'initiative d'amélioration. **Remarque :** nécessaire lors de l'envoi de l'initiative d'amélioration pour réapprobation.

Onglet Notes de fermeture

Champ	Description
Code de fermeture	• Succès : objectifs atteints. • Retrait : plus nécessaire/applicable. • Échec : objectifs non atteints.
Catégorie des résultats obtenus	• Réduction des coûts • Génération de chiffre d'affaires • Gains de temps • Satisfaction des clients • Amélioration de la qualité
Notes de fermeture	Notes concernant la fermeture de l'initiative d'amélioration.

Liste connexe des phases CIM

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de phase CIMT.
Parent	Initiative d'amélioration à laquelle appartient la phase CIM. Il peut y avoir plusieurs phases CIM par initiative d'amélioration. La phase CIM regroupe les tâches, fixe une date de fin prévue et affiche le pourcentage d'achèvement pour le suivi.
Pourcentage d'achèvement	Pourcentage des travaux achevés.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Le pourcentage est basé sur l'état d'achèvement des tâches CIM qui appartiennent à cette phase CIM. Par exemple, s'il y a cinq tâches CIM, chacune contribue à 20 % de l'achèvement.
Date de fin prévue	Date estimée de fin de la phase.
Date de fin effective	Date de fin de la phase.
Description courte	Brève description de la phase.
Description	(Requis) Description complète de la phase.

Liste connexe des tâches CIM

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de tâche CIMT.
Parent	Numéro de la phase CIM d'amélioration à laquelle la tâche CIM est associée, le cas échéant. Une tâche CIM ne peut être liée qu'à une seule phase CIM. Vous pouvez aussi créer une tâche CIM directement à partir d'une initiative CIM. Les tâches CIM constituent le travail requis pour mener à bien l'initiative d'amélioration.
Actifs	Case à cocher indiquant si la tâche est active.
Assignée à	Utilisateur principalement responsable de l'achèvement de la tâche.
Initiative d'amélioration	Numéro de l'initiative d'amélioration à laquelle appartient la tâche CIM.
Priorité	Séquence dans laquelle un incident ou un problème doit être traité, en fonction de son impact et son urgence. • 1 - Critique • 2 – Élevée • 3 – Modéré

Traduction automatique

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

Champ	Description
	• 4 – Faible • 5 - Planification
État	État de la tâche. • En attente • Ouvert • Travail en cours • Fermé terminé • Fermé incomplet • Fermé ignoré • En suspens
Motif de la mise en suspens	Motif de la mise en suspens de la tâche CIM. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque l'état est en suspens. Lorsqu'une initiative d'amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM le sont également, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'initiative d'amélioration sort de pause, les tâches CIM reviennent à leur état précédent (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement).
Date de fin prévue	Date de fin estimée de la tâche.
Description courte	Brève description de la phase.
Description	Description complète de la tâche.
Notes de travail	Notes de travail pour la tâche.

Liste connexe des KPI impactés

Champ	Description
Initiative d'amélioration	Numéro de l'initiative d'amélioration à laquelle appartient le KPI impacté.
KPI impactés	Autres KPI associés (indépendants du **KPI d'amélioration**) qui sont affectés par les changements effectués à la suite de l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Répartition	Répartition du KPI impacté. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI impacté est sélectionné.
Élément	L'élément de la répartition du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition est sélectionnée.
Répartition de niveau 2	La répartition de deuxième niveau du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché qu'après sélection de la première répartition.
Élément de niveau 2	L'élément de la répartition de deuxième niveau du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition de deuxième niveau est sélectionnée.
Afficher le tableau de résultats	Lien connexe pour afficher le tableau de résultats pour le KPI.

Liste connexe des approbateurs

Champ	Description
État	État de l'approbation. • Pas encore demandé • Demandé • Approuvé • Rejeté • Annulé • N'est plus nécessaire
Approbateur	Utilisateur autorisé à approuver l'initiative d'amélioration. Les approbateurs sont membres du groupe défini dans le champ **Groupe d'approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration.
Commentaires	Commentaires pour l'approbation de l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Date de création	Date de création de l'initiative d'amélioration.

Composants installés avec Gestion de l'amélioration continue

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension com.sn_cim, notamment les tables, les rôles des utilisateurs et les tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Gestion de l'amélioration continue

Titre du rôle [name]	Description	Rôles hérités
Demandeur d'amélioration [sn_cim.improvement_requester]	Capable d'exécuter ces fonctions d'application : • Créer une initiative d'amélioration • Afficher **Mes demandes CIM** • Afficher les **Demandes CIM surveillées** • Afficher **Toutes** les demandes CIM	Aucun
Coordonnateur d'amélioration [sn_cim.improvement_coordinator]	Capable d'exécuter toutes les fonctions pour les améliorations auxquelles il est affecté en tant que coordonnateur, sauf : • Créer des stratégies d'entreprise • Supprimer l'amélioration	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • certification • cmdb_query_builder • dependency_views • itil Des enregistrements de problèmes/ changements/incidents peuvent être ajoutés. • connaissances

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Rôles hérités
	Un coordonnateur d'amélioration peut exécuter les fonctions de gestionnaire d'amélioration, mais uniquement pour les améliorations auxquelles il est assigné comme coordonnateur par le gestionnaire d'amélioration. Sa responsabilité première est de coordonner les améliorations dans son domaine d'expertise (au niveau du processus ou du service). Capable d'accéder à la fois à la console et au tableau de bord d'amélioration continue.	• pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Les indicateurs existants de Performance Analytics peuvent être consultés et de nouveaux indicateurs peuvent être créés. • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Les données et recommandations de Benchmarks peuvent être consultées et une initiative d'amélioration peut être créée à partir des recommandations de Benchmarks. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
Gestionnaire d'amélioration [sn_cim.improvement_manager]	Capable d'exécuter toutes les fonctions de l'application. Le gestionnaire d'amélioration est le responsable principal de toutes les améliorations, y compris l'acceptation initiale des nouvelles demandes, l'assignation et la fermeture.	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Rôles hérités
	Le gestionnaire d'amélioration surveille également les progrès globaux de toutes les améliorations.	

Tâches planifiées installées avec Gestion de l'amélioration continue

Tâche planifiée	Description
[Amélioration continue PA]	Collecte quotidienne de données CIM.
[Amélioration continue PA]	Collecte de données CIM d'historique.

Tables installées

Table	Description
Initiative d'amélioration [sn_cim_register]	Contient toutes les initiatives d’amélioration.
Tâche CIM [sn_cim_task]	Contient les tâches CIM créées pour une initiative d'amélioration.
KPI impactés [sn_cim_related_kpi]	Contient les KPI impactés par l'initiative d'amélioration CIM.
Intégration CIM entrante [sn_cim_inbound_m2m]	Contient des tables M2M à intégrer Gestion de l'amélioration continue à d’autres ServiceNow applications. Avec une intégration CIM entrante, vous pouvez créer un enregistrement CIM à partir de l’application intégrée à Gestion de l'amélioration continue.
Intégration CIM sortante [sn_cim_outbound_m2m]	Contient des tables M2M qui intègrent d’autres ServiceNow applicationsGestion de l'amélioration continue. Avec une intégration CIM sortante, vous pouvez créer un résultat basé sur l’application intégrée, par exemple, une story ou un article de la base de connaissances à partir d’un enregistrement CIM.

Propriétés installées avec Gestion de l'amélioration continue

Pour accéder Gestion de l'amélioration continue aux propriétés, accédez à **Amélioration continue** > **Administration** > **Propriétés**.

Remarque :
le rôle Administrateur système est nécessaire pour définir les propriétés Gestion de l'amélioration continue.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
sn_cim.need_approval	Active le processus d'approbation pour les initiatives d'amélioration continue. Par défaut, une amélioration nécessite une approbation avant de pouvoir progresser vers l'état d'implémentation. Quand la case est cochée, cela indique qu'il faut une approbation manuelle pour que l'amélioration progresse de l'état Accepté à l'état Approuvé. • Type : Oui|Non • Valeur par défaut : oui Si cette propriété n'est pas cochée, l'amélioration progresse automatiquement vers l'état Approuvé lorsqu'elle est acceptée, et le champ **Groupe d'approbateurs** et la liste connexe des **approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration ne sont pas affichés.
sn_cim.initiative_copy_attributes	Liste d'attributs (valeurs de champ) copiée dans la nouvelle initiative lorsqu'une copie de l'initiative d'amélioration est créée.
sn_cim.create_default_phase	Activez la propriété pour créer la phase par défaut lors de la création d'une initiative d'amélioration. • Type : Oui|Non • Valeur par défaut : non

Tests rapides pour Gestion de l'amélioration continue

Validez le maintien de fonctionnalité de Gestion de l'amélioration continue pendant le développement de l'application et après les mises à niveau. Copiez et configurez ces tests automatisés pour identifier les personnalisations nécessitant un examen. Tous les tests et toutes les suites de test doivent être réussis.

Remarque :
Pour exécuter des tests automatisés CIM :

- Le module d'extension Continual Improvement Management Automated Tests (com.sn_cim_atf) doit être activé.
- La propriété système *sn_cim.create_default_phase* doit être activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Continual Improvement Management.

Nom	Description
Suite de tests parente CIM	Suite de tests parente contenant plusieurs suites de tests enfants. • Intégration entrante CIM • Intégrations sortantes CIM • Phase et tâche CIM • Flux d'état CIM

Traduction automatique

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

Nom	Description
	Remarque : il n'y a pas de dépendances entre les suites de tests enfants.
Intégrations entrantes CIM	Suite contenant des tests pour créer une initiative d'amélioration à partir d'applications d'intégration entrantes. • Problem Management • Incident Management • Demand Management • Coaching • Survey Management • Assessments
Intégrations sortantes CIM	Suite contenant des tests pour toutes les intégrations sortantes CIM. • Depuis une initiative d'amélioration : Créer une demande et créer un projet. • Depuis une tâche d'initiative d'amélioration : Créer un article de la base de connaissances, une demande de changement, une opportunité de coaching et une story.
Phase et tâche CIM	Suite contenant des tests pour la création de phases et de tâches CIM, les tâches de déploiement, les phases de déploiement et les dates.
Flux d'état CIM	Suite contenant tous les tests liés aux états CIM.
CIM : créer une demande à partir d'une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une demande depuis une initiative d'amélioration.
CIM : créer un projet à partir d'une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles de gestionnaire de projet et de gestionnaire d'amélioration peut créer un projet depuis une initiative d'amélioration.
CIM : créer une demande de changement à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une demande de changement à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une opportunité de coaching à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles d'administrateur Coaching et gestionnaire d'amélioration peut créer une opportunité de coaching à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles d'administrateur de connaissances et de gestionnaire d'amélioration

Traduction automatique

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

Nom	Description
	peut créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une story à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles de gestionnaire de projet et de gestionnaire d'amélioration peut créer une story à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une tâche dans une phase	Teste qu'une tâche peut être créée dans une phase.
CIM : le coordonnateur d'amélioration crée une tâche et une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de coordonnateur d'amélioration peut créer une tâche et une phase.
CIM : flux d'état du coordonnateur d'amélioration depuis Approuvé à Implémentation	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de coordonnateur d'amélioration peut passer une initiative d'amélioration de l'état Approuvé à l'état Implémentation.
CIM : un gestionnaire d'amélioration crée un objectif stratégique	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer un objectif stratégique.
CIM : un gestionnaire d'amélioration crée une tâche et une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une tâche et une phase.
CIM : un gestionnaire d'amélioration supprime une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut supprimer une initiative d'amélioration.
CIM : un demandeur d'amélioration ne peut pas créer une tâche ou une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de demandeur d'amélioration ne peut pas créer une tâche ou une phase.
CIM : un demandeur d'amélioration crée une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de demandeur d'amélioration peut créer une initiative d'amélioration.
CIM : intégration entrante depuis les évaluations	Teste qu'un utilisateur ayant le rôle d'administrateur d'enquête peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une évaluation.
CIM : intégration entrante à partir d'une opportunité de coaching	Teste qu'un utilisateur avec le rôle d'administrateur Coaching peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une opportunité de coaching.
CIM : intégration entrante depuis Demand Management	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire de demande peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une demande.
CIM : intégration entrante depuis Incident Management	Teste qu'un utilisateur avec le rôle itil peut créer une initiative d'amélioration à partir d'un incident.
CIM : intégration entrante depuis Problem Management	Teste qu'un utilisateur avec le rôle itil peut créer une initiative d'amélioration à partir d'un problème.
CIM : intégration entrante depuis Survey Management	Teste qu'un utilisateur ayant le rôle d'administrateur d'enquête peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une enquête.
CIM : flux d'état approbation/rejet d'initiative depuis Évaluation vers Accepté	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Évaluation rejetée par un approbateur repasse en état Accepté.

Traduction automatique

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

Nom	Description
CIM : flux d'état d'initiative depuis Implémentation vers En suspens	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Implémentation peut être passée en état En suspens.
CIM : flux d'état d'initiative depuis Nouveau vers Fermé	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Nouveau peut passer par les États Accepté, Évaluation, Approuvé, Implémentation, Examen, puis Fermé.
CIM : flux d'état d'initiative depuis En suspens vers Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état En suspens peut être passée en état Implémentation.
CIM : flux d'état d'initiative depuis En suspens vers Examen	Teste qu'une initiative d'amélioration en état En suspens peut être passée en état Examen.
CIM : flux d'état d'initiative depuis Examen vers Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état Examen peut être passée en état Implémentation.
CIM : vérification de la date de fin prévue d'une nouvelle phase	Teste que la date de fin prévue pour une nouvelle phase est au moins un jour plus tard que la date de début prévue de l'initiative d'amélioration.
CIM : création de phase pour une nouvelle initiative d'amélioration	Teste qu'une phase est automatiquement créée lorsqu'une initiative d'amélioration est créée.
CIM : date de fin prévue toujours ultérieure à date de début prévue	Teste que la date de fin prévue d'une initiative d'amélioration n'est pas antérieure à la date de début prévue de l'initiative d'amélioration.
CIM : vérification de valeur entre phase de déploiement et initiative d'amélioration	Teste que la valeur de déploiement au niveau de la phase pour l'initiative d'amélioration (pourcentage d'achèvement) est exacte.
CIM : vérification de valeur entre tâches de déploiement et phase	Teste que la valeur de déploiement au niveau des tâches pour la phase (pourcentage d'achèvement) est exacte.
CIM : omission du flux du processus d'approbation	Teste que le processus d'approbation est ignoré lorsque la propriété Activer le processus d'approbation pour les initiatives d'amélioration continue est désactivée.
CIM : envoyer pour annulation une initiative dans l'état Accepté	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Accepté peut être envoyée pour une action d'annulation.
CIM : envoyer pour réapprobation une initiative en état Approuvé	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Approuvé peut être envoyée pour une action de réapprobation.
CIM : envoyer pour Revenir à Accepté une initiative dans l'état Évaluation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état Évaluation peut être envoyée pour une action Revenir à Accepté.
CIM : envoyer pour réapprobation une initiative en état Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Implémentation peut être envoyée pour une action de réapprobation.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Traduction automatique

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

Tableau de bord de Continual Improvement

Le tableau de bord de Continual Improvement permet à un coordonnateur ou gestionnaire de processus d'amélioration de déterminer le prochain processus à démarrer, le nombre d'initiatives qu'il a en cours à un moment donné et la participation des employés.

Ce tableau de bord est inclus dans le module d'extension Continual Improvements Management.

Tableau de bord de Continual Improvement, onglet Vue d'ensemble

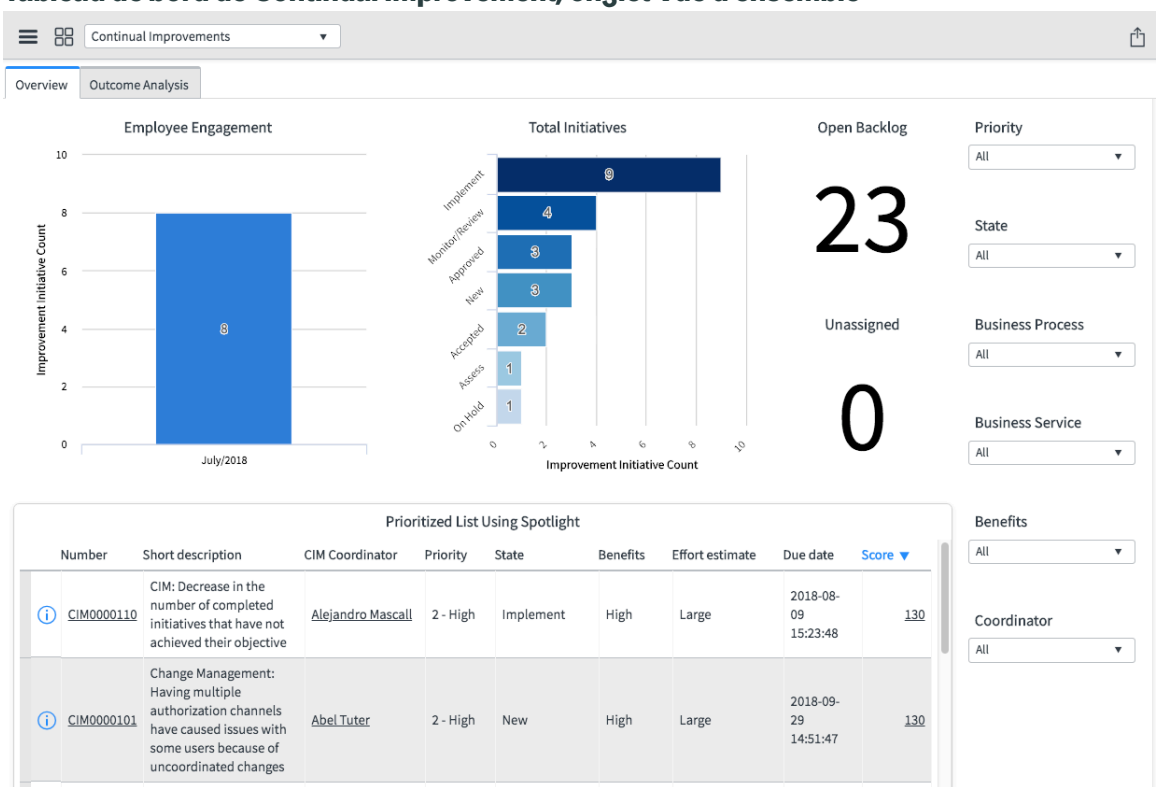
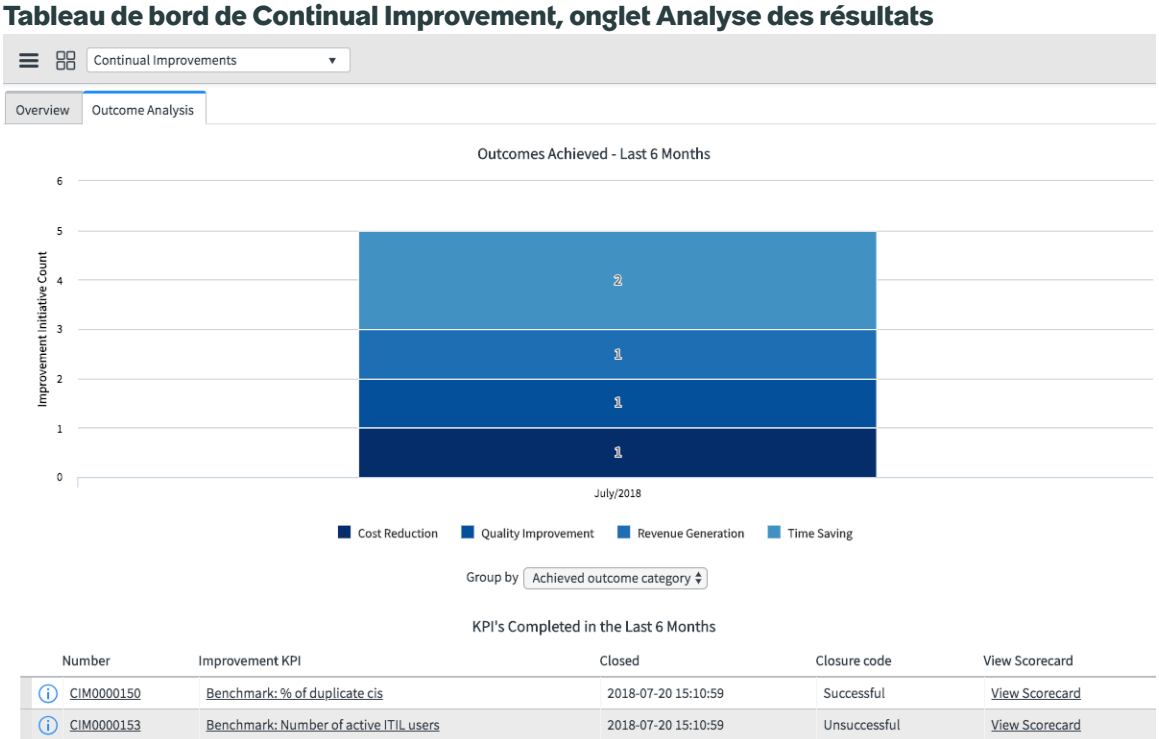


Tableau de bord de Continual Improvement, onglet Analyse des résultats



Traduction automatique

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

Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final	Rôle requis
Coordonnateur de processus d'amélioration : doit vérifier l'état de ses initiatives.	sn_cim.improvement_coordinator
Gestionnaire de processus d'amélioration : doit être en mesure de voir l'état de tous les processus d'amélioration et d'affecter les employés là où ils sont nécessaires.	sn_cim.improvement_manager

Visualisation des données

Le tableau de bord de Continual Improvement comprend les visualisations suivantes :

Titre de rapport	Type	Description
Implication des employés	Colonne	L'état n'est ni fermé ni annulé Tendances selon la création
Nombre total d'initiatives	Barre horizontale	L'état n'est ni fermé ni annulé Regroupé par état
Arriéré ouvert	Score unique	L'état n'est ni fermé ni annulé
Non attribué	Score unique	Le coordonnateur CIM est vide et l'état est n'est ni fermé ni annulé
Liste priorisée à l'aide de Spotlight	Liste	Nom : Avantage élevé Requête : benefit=high Weight: 50
		Nom : Avantage faible Requête : benefit=low Weight: 30
		Nom : Avantage moyen Requête : benefit=medium Weight: 40
		Nom : Estimation de l'effort très élevée Requête : cim_estimate=4 Weight: 50
		Nom : Estimation de l'effort élevée Requête : cim_estimate=3 Weight: 40
		Nom : Estimation de l'effort moyenne Requête : cim_estimate=2 Weight: 30
		Nom : Estimation de l'effort faible Requête : cim_estimate=1 Weight: 20
		Nom : Priorité 1 Requête : priority=1 Weight: 50
		Nom : Priorité 2 Requête : priority=2 Weight: 40
		Nom : Priorité 3 Requête : priority=3 Weight: 30
		Nom : Priorité 4 Requête : priority=4 Weight: 20
		Nom : Priorité 5 Requête : priority=5 Weight: 10

Traduction automatique

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

Expense Line

Les lignes de dépense vous permettent de suivre les coûts et de représenter la survenue des dépenses ponctuelles. Les lignes de dépense peuvent être créées manuellement ou générées par le traitement planifié des coûts récurrents.

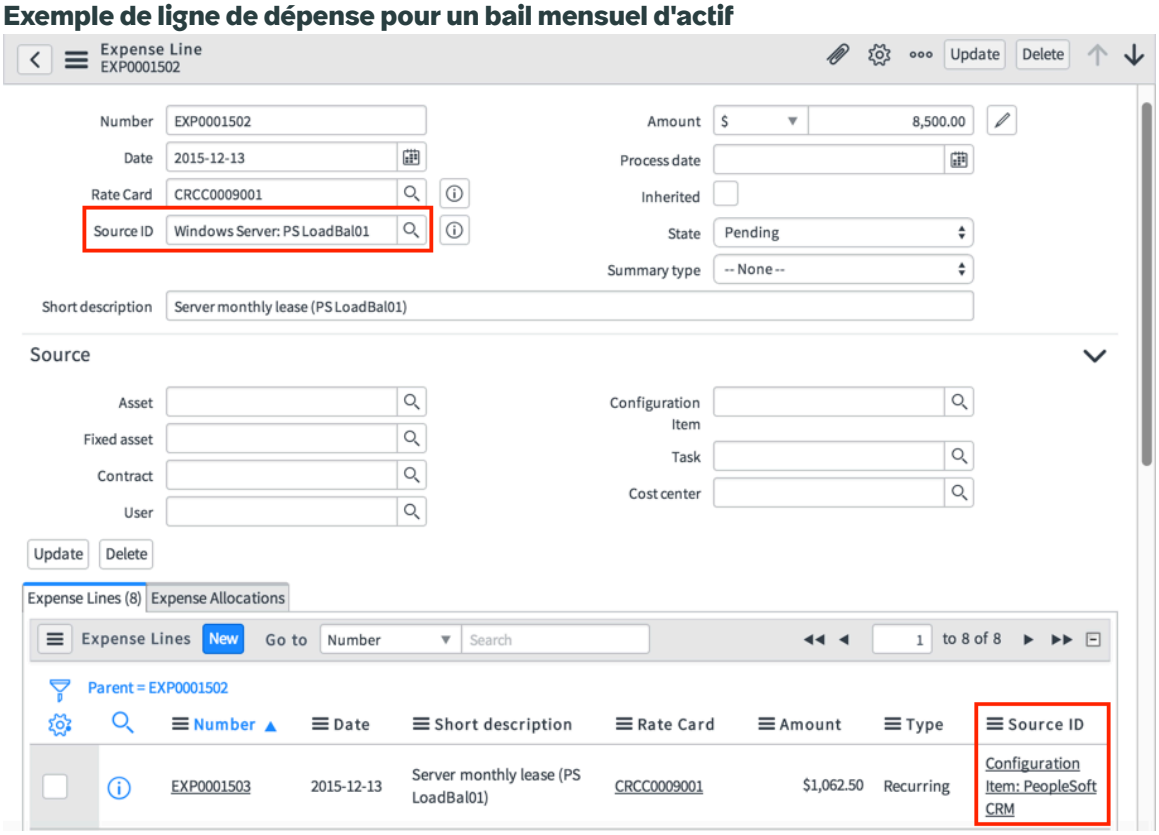
Le module d'extension Expense Line est actif pour toutes les instances. Pour utiliser les modules Allocation des dépenses et Règles d'allocation des dépenses, activez le module d'extension Cost Management.

La Now Platform génère automatiquement des lignes de dépense lorsque vous créez un actif et met à jour automatiquement les lignes de dépense lorsque vous révisez le champ **Coût** ou **Quantité** d'un dossier d'actif.

Les utilisateurs disposant des rôles financial_mgmt_admin et financial_mgmt_user peuvent travailler avec des lignes de dépense.

Les lignes de dépense s'intègrent étroitement à la gestion des actifs, à la CMDB, à la gestion des coûts et à la gestion des contrats, mais elles peuvent être utilisées avec n'importe quelle application. Le champ **ID source** d'un enregistrement de ligne de dépense peut être lié à n'importe quel enregistrement de n'importe quelle table. Cet identificateur permet d'associer les dépenses à une grande variété d'éléments : contrat, actif individuel, élément de configuration unique, installation logicielle, bail, contrat de service, utilisateur, groupe, etc.

Exemple de ligne de dépense pour un bail mensuel d'actif



Information associée

Gestion des actifs

Configuration Management Database (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.

Gestion des coûts

Gestion des contrats

Composants installés avec Expense Line

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Expense Line.

Tables installées avec Expense Line

Les tables sont ajoutées avec l'activation d'Expense Line.

Table	Description
Ligne de dépense [fm_expense_line]	Stocke des informations sur les lignes de dépense, y compris un lien vers la carte d'évaluation connexe. Contient l'état et la date prévue du prochain traitement de la ligne de dépense.

Rôles installés avec Expense Line

Les rôles sont ajoutés avec l'activation d'Expense Line.

Rôle	Contient des rôles	Description
Administrateur financier [financial_mgmt_admin]	[financial_mgmt_user]	Peut créer, écrire et supprimer les unités d'allocation, les actifs immobilisés, la dépréciation, les cartes d'évaluation, les coûts de distribution, les lignes de dépense et les allocations des dépenses.
Utilisateur financier [financial_mgmt_user]	aucun	Peut lire les unités d'allocation et les allocations des dépenses. Peut créer, lire et écrire des cartes d'évaluation et des lignes de dépense. Peut créer, lire, écrire et supprimer des actifs immobilisés, des dépréciations et des coûts de distribution.

Script Includes installés avec Expense Line

Des Script Includes sont ajoutés avec l'activation d'Expense Line.

Include de script	Description
ExpenseLine	Aide à créer des enregistrements de lignes de dépense.
ExpenseManagementUtils	Fournit des utilitaires pour les modules de gestion financière.
ExpenseManagementUtilsAJAX	Fournit des utilitaires AJAX pour les lignes de dépense.

Scripts clients installés avec Expense Line

Les scripts clients sont ajoutés avec l'activation d'Expense Line.

Script client	Table	Description
Renseigner les sources en cas d'héritage	[fm_expense_line]	Copie les champs sources de la ligne de dépense parente pour la ligne actuelle dans l'enregistrement Expense Line si une ligne de dépense est héritée.

Traduction automatique

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

Script client	Table	Description
Renseigner les champs sources à partir d'un actif	[fm_expense_line]	Si l'actif source change, met à jour les champs sources connexes dans l'enregistrement Expense Line. Par exemple, si le champ source d'actif change, le champ source d'élément de configuration est également mis à jour.
Renseigner les champs sources à partir d'un CI	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si l'élément de configuration source change dans l'enregistrement Expense Line.
Renseigner les champs sources à partir d'un contrat	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si le contrat source change dans l'enregistrement Expense Line.
Renseigner les champs sources à partir d'une tâche	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si la tâche source change dans l'enregistrement Expense Line.

Règles métier installées avec Expense Line

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation d'Expense Line.

Règle métier	Table	Description
Créer une ligne de dépense	[alm_asset]	Crée automatiquement une ligne de dépense pour un nouvel actif en fonction du coût de cet actif, sauf s'il s'agit d'une licence logicielle fusionnée.
Définir les champs d'allocation sources	[fm_expense_line]	Définit les champs sources connexes lorsque l'ID source change. Par exemple, lorsqu'un actif devient l'ID source, le champ source de l'actif et le champ source de l'élément de configuration sont automatiquement renseignés.
Mettre à jour les coûts	[alm_consumable]	Met à jour le coût d'un consommable lorsque la quantité est réduite.

Domain separation et Expense Line

Le traitement Expense Line 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 .

Traduction automatique

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Afficher une dépense

Les lignes de dépense peuvent être utilisées de diverses façons, par exemple, pour afficher les dépenses associées à un contrat donné.

Avant de commencer

Rôle requis : asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Contrat** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Consultez la liste connexe **Lignes de dépense**.
   Toutes les lignes de dépense du contrat sont répertoriées. Le coût total du contrat et sa valeur actuelle sont également indiqués.
4. Sélectionnez une ligne de dépense pour en afficher les détails.

Lignes de dépense et allocations des dépenses

L'application Expense Line suit les coûts et enregistre les dépenses engagées. Les allocations des dépenses vous laissent associer les dépenses à des éléments comme les utilisateurs, les groupes et les départements.

Les lignes de dépense sont un élément clé de la gestion des coûts, car elles peuvent être générées à partir de n'importe quelle application et sont utilisées pour allouer des dépenses aux entités d'entreprise. Les lignes de dépense peuvent être créées manuellement ou générées automatiquement lorsque les coûts sont créés par le traitement planifié.

Les utilisateurs qui disposent des rôles financial_mgmt_admin et financial_mgmt_user peuvent travailler avec les lignes de dépense et les règles d'allocation des dépenses.

Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez l'application Cost Management .

Créer une règle d'allocation

Les règles d'allocation des dépenses vous permettent d'associer les dépenses à un élément, comme un utilisateur, un groupe ou un département.

Avant de commencer

Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez Cost Management .

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les allocations des dépenses sont générées par le biais de la tâche planifiée prête à l'emploi, Traiter l'allocation des dépenses.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coût** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs des règles d'allocation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'allocation.
Table	Table à laquelle la règle d'allocation est associée.
Champ d'allocation	Champ de la table à renseigner avec l'allocation des dépenses.
Hérité	Case à cocher qui indique si l'allocation des dépenses est héritée ou non.
Actifs	Case à cocher qui indique si l'allocation des dépenses est disponible pour utilisation.
Pourcentage	Pourcentage de la ligne de dépense alloué à la combinaison table-champ. Non disponible si la case **Avancé** est cochée.
Type de résumé	Catégorie d'allocation des dépenses : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des allocations des dépenses peut être utile pour la génération de rapports.
Condition	Condition à laquelle l'allocation des dépenses est appliquée. Non disponible si la case **Avancé** est cochée.
Avancé	Case à cocher qui indique s'il faut afficher le champ **Script** ou non.
Script	Champ de script qui détermine les allocations des dépenses. Ce champ est disponible uniquement si la case **Avancé** est cochée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créateur de condition

Création automatique de lignes de dépense

Vous pouvez créer automatiquement des lignes de dépense pour faciliter la génération de rapports précis sur les dépenses.

S'ils sont activés, les processus suivants génèrent automatiquement des lignes de dépense.

- Les grilles tarifaires de CI actives sont traitées mensuellement pour générer des lignes de dépense de chaque CI figurant sur la grille tarifaire. Si une relation CI est modifiée, les lignes de dépense existantes ne sont pas affectées. Les changements sont reflétés dans la ligne de dépense prévue suivante.
- Les coûts de distribution actifs sont traités mensuellement pour générer des lignes de dépense en fonction des cibles de la règle de distribution.
- Les tâches fermées sur les cartes d'évaluation des tâches sont traitées pour générer des lignes de dépense.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 lignes de dépense peuvent également être importées depuis des systèmes externes ou générées à partir de scripts. Pour générer une dépense à partir d'un script côté serveur, utilisez l'API ExpenseLine.

Information associée

Créer ou modifier une relation CI

Créer des lignes de dépense manuellement

Vous pouvez créer des lignes de dépense à un seul niveau ou dans une hiérarchie pour mieux organiser les informations des dépenses.

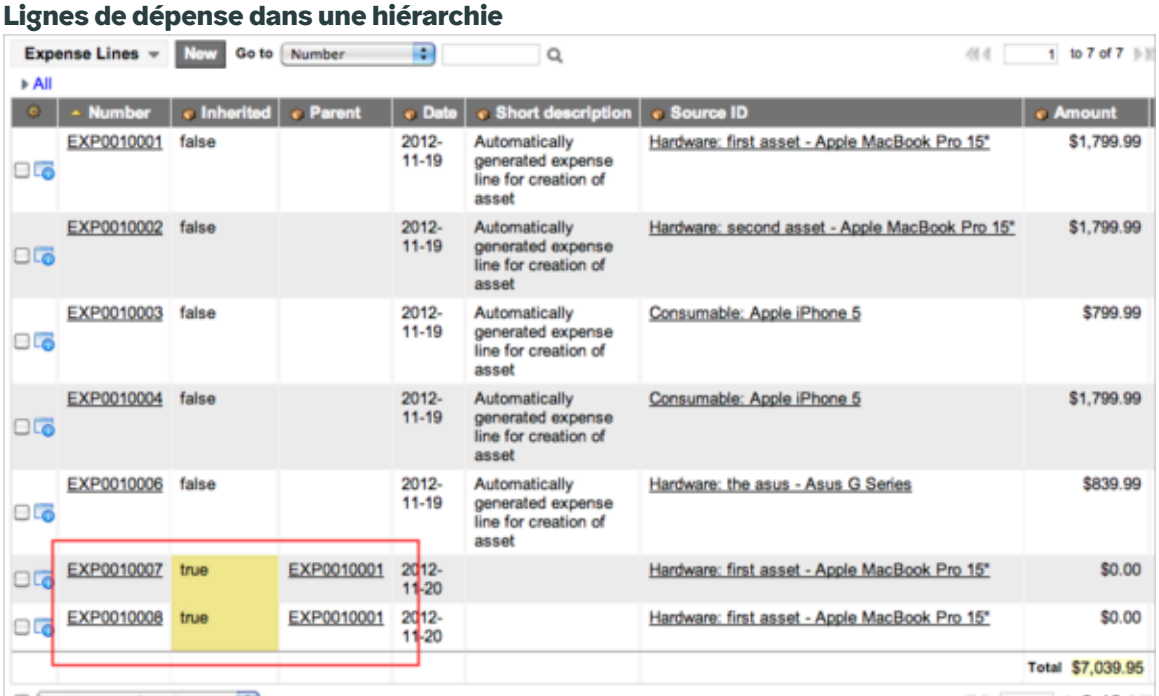
Avant de commencer

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez une hiérarchie si cela est pertinent pour votre organisation. Dans l'exemple ci-dessous, les deux dernières lignes de dépense sont un niveau en dessous du numéro de ligne de dépense EXP0010001.

Lignes de dépense dans une hiérarchie



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coûts** > **Lignes de dépense**.
2. Ouvrez un enregistrement de ligne de dépense ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle ligne de dépense.
3. Complétez le formulaire.

Table de ligne de dépense

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la ligne de dépense.
Date	Date de création de la ligne de dépense.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Grille tarifaire	Numéro d'identification de la carte d'évaluation à laquelle la ligne de dépense est associée.
Type de taux	Type de taux pris en compte lors de la génération des lignes de dépense. Ce champ est en lecture seule.
ID source	Numéro d'identification de l'élément associé à la ligne de dépense. Si ce champ est renseigné, les informations correspondantes sont automatiquement ajoutées aux champs **Source** de ce formulaire.
Montant	Valeur monétaire de l'élément spécifié dans le champ **ID Source**. Saisissez une valeur négative pour indiquer un crédit.
Date de traitement	Date à laquelle la ligne de dépense est traitée.
Hérité	Case à cocher qui indique si la ligne de dépense se trouve sur une autre ligne de dépense.
État	État actuel de la ligne de dépense : **En attente** ou **Traitée**.
Type de résumé	Catégorie de la ligne de dépense : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des lignes de dépense peut être utile pour la génération de rapports.
Description courte	Brève description de la ligne de dépense.
Actif	Numéro d'identification de l'actif associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Actif immobilisé	Actif immobilisé qui contient l'actif présente dans cette ligne de dépense. Un actif immobilisé est un conteneur qui détient une ou plusieurs actifs individuels, notamment des actifs matériels ou logiciels. Le système renseigne automatiquement ce champ avec l'actif immobilisé approprié si l'**actif** concerné est contenu dans cet actif immobilisé.
Contrat	Numéro d'identification (pas le numéro du contrat) du contrat associé à l'**actif**, le cas échéant.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur associé à l'**actif**, le cas échéant.
ID d'élément de configuration	Nom de l'élément de configuration associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Tâche	Numéro d'identification de la tâche associée à la ligne de dépense, le cas échéant.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'élément identifié dans **ID Source**, le cas échéant.

Information associée

Créer des actifs immobilisés

Supprimer une ligne de dépense

Supprimer une ligne de dépense supprime également toutes les allocations des dépenses générées à partir de la ligne de dépense.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les lignes de dépense et les allocations ne devraient être supprimées qu'en cas d'urgence uniquement, lorsqu'elles ont été créées de manière incorrecte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coûts** > **Lignes de dépense**.
2. Sélectionnez une ligne de dépense.
3. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées**, choisissez **Supprimer**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Créer une règle d'allocation type

Vous pouvez créer une règle d'allocation des dépenses type qui attribue le coût d'un incident au département de l'appelant.

Avant de commencer

Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez l'application Cost Management.

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Procédure

1. **Coûts** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans **Nom**, saisissez Département de l'appelant de l'incident.
4. Dans **Table**, sélectionnez **Incident**.
5. Dans le champ **Allocation**, cliquez sur le contrôle, élargissez l'élément **Appelant** et sélectionnez un département.
6. Dans **Pourcentage**, saisissez 100 pour allouer toutes les dépenses au département de l'appelant.
7. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
8. Cliquez sur **Soumettre**.
   Après la création d'une ligne de dépense d'incident, la règle d'allocation traite cette ligne et génère une allocation des dépenses qui relie les dépenses et le montant au département de l'appelant. Les dépenses sont stockées dans le champ **Cible** de l'enregistrement d'allocation des dépenses.

Information associée

Gestion des coûts

Utiliser une allocation scriptée

Les allocations scriptées définissent les montants et cibles d'allocation personnalisés en exécutant un script.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser des allocations scriptées pour effectuer l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

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

- Attribuer une dépense à tous les centres de coûts en fonction des effectifs actuels de chaque centre de coûts.
- Demander des données d'utilisation pour déterminer le montant de l'allocation à affecter à une cible.
- Suivre les utilisateurs métiers qui utilisent des services aux entreprises.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Coûts** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**.
2. Sélectionnez une règle d'allocation des dépenses.
3. Sélectionnez la case à cocher **Avancé**.
4. Utilisez les concepts suivants pour développer le script
   - Demandez les enregistrements cibles et les données à utiliser pour calculer le montant de l'allocation.
   - Créez des enregistrements d'allocation à l'aide de l'API ExpenseAllocation.

   Les variables suivantes sont disponibles pendant le traitement du script :
   - `allocation` : objet d'allocation des dépenses utilisé pour créer des allocations.
   - `expense` : GlideRecord pour l'expense_line en cours de traitement.
   - `rule` : GlideRecord pour cette règle.

   Pour créer un enregistrement d'allocation, utilisez l'objet d'allocation déjà instancié dans le champ d'application du script :

```
allocation.createAllocation(targetGlideRecord, amount);
```

Domain separation et Expense Line

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

Niveau de prise en charge : Aucun

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

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Gestion des portefeuilles numériques

Gérez et maintenez tous vos services, applications et produits à partir d'un seul emplacement à l'aide de l'application ServiceNow® Gestion des portefeuilles numériques (DPM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'utilisation de DPM vous permet de mettre en évidence des données à partir des solutions que vous possédez, ainsi que des solutions que vous ne possédez pas, mais sur lesquelles vous vous appuyez à partir d'autres produits ServiceNow.

Vue d'ensemble

DPM fournit un espace de travail central qui vous permet de visualiser et de gérer collectivement toutes vos solutions (services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application). Vous pouvez voir les performances de chaque solution à l'aide des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) et explorer les détails de chaque solution. Par exemple, vous pouvez voir au niveau de l'incident comment un incident peut impacter votre solution.

Voici une vue d'ensemble de l'utilisation DPMde . Vue d'ensemble DPM.

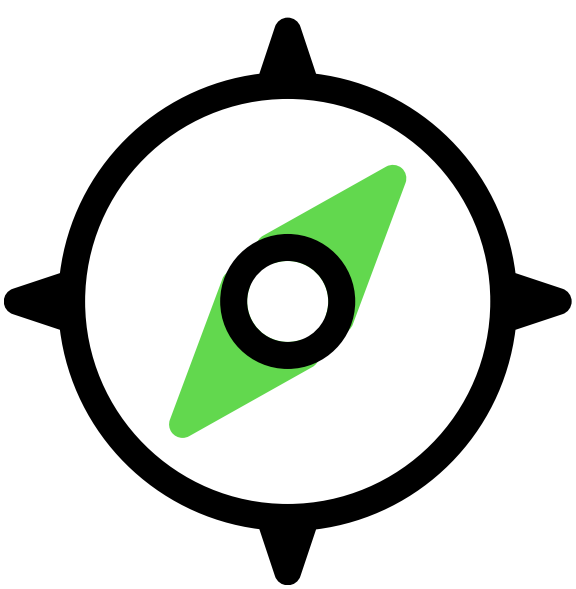
Accédez à la nouvelle génération de l'interface utilisateur ServiceNow afin de vivre une expérience plus personnalisée grâce à DPM. Pour plus d'informations, consultez Interface utilisateur Next Experience .

Demande à partir de la boutique

Installez-le Gestion des portefeuilles numériques en le demandant à partir ServiceNow Storedu fichier . Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

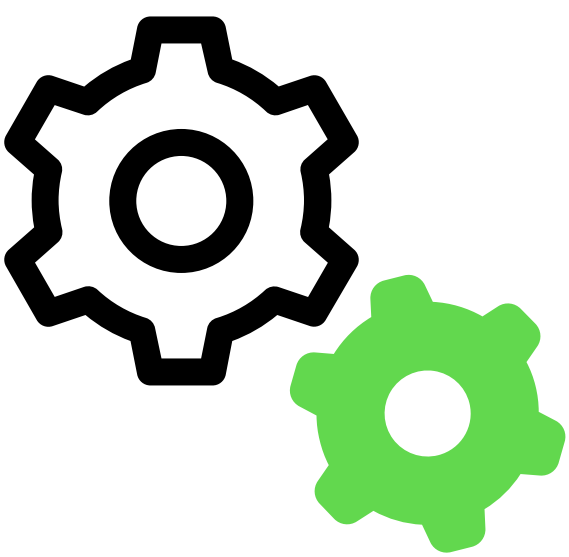
Premiers pas

Explorer



Gestion des portefeuilles numériques
Découvrez les concepts et les fonctionnalités.

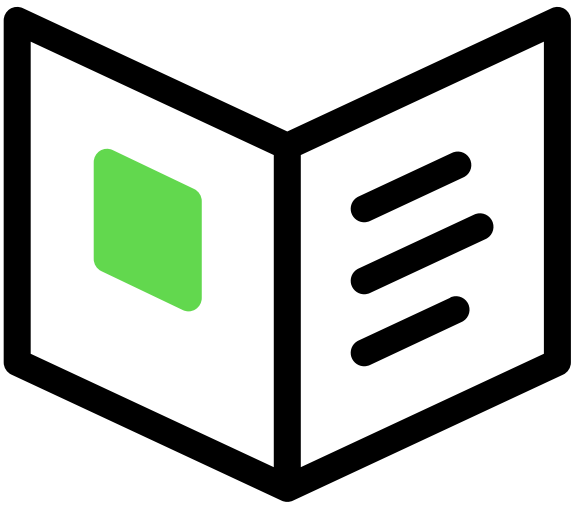
Configuration



Configurez les environnements,
les outils et l'accès des utilisateurs.

Traduction automatique

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

Utilisant	Référence
	
Utilisez Gestion des portefeuilles numériques.	Obtenez des informations sur l’administration Gestion des portefeuilles numériques .

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Now Support.

Explorer Gestion des portefeuilles numériques

Utilisez-le Gestion des portefeuilles numériques en tant qu’espace de travail unifié pour afficher et gérer collectivement toutes vos solutions (services, applications et produits).

Vue d'ensemble

DPM permet d'effectuer les actions suivantes :

- Gérer le cycle de vie afin de planifier de nouveaux services et de mettre à jour les services existants.
- Gérer le cycle de vie à créer en affichant la progression du projet et les données Agile.
- Afficher les dépendances techniques, opérationnelles et de feuille de route.
- Optimiser la technologie sur laquelle vos services et applications reposent.
- Utilisez des données (PA) et des mesures en temps réel pour obtenir des ServiceNow® Analyse des performances informations sur vos services et applications.

Profil cible

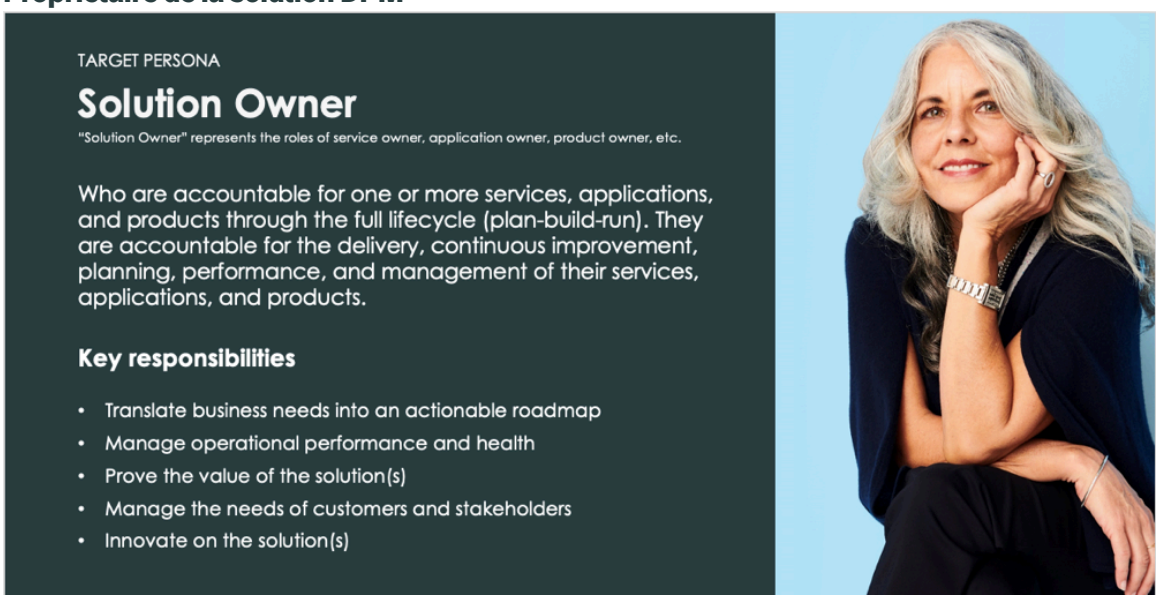
Le Gestion des portefeuilles numériques (DPM) profil cible possède des solutions comme des services, des offres de service, des applications d’entreprise ou des services d’application. En tant que propriétaire de la solution, DPM vous permet d'avoir une vue unique du cycle

Traduction automatique

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

de vie complet afin de déterminer l'intégrité globale et les performances des solutions que vous possédez ou des solutions sur lesquelles vous vous appuyez.

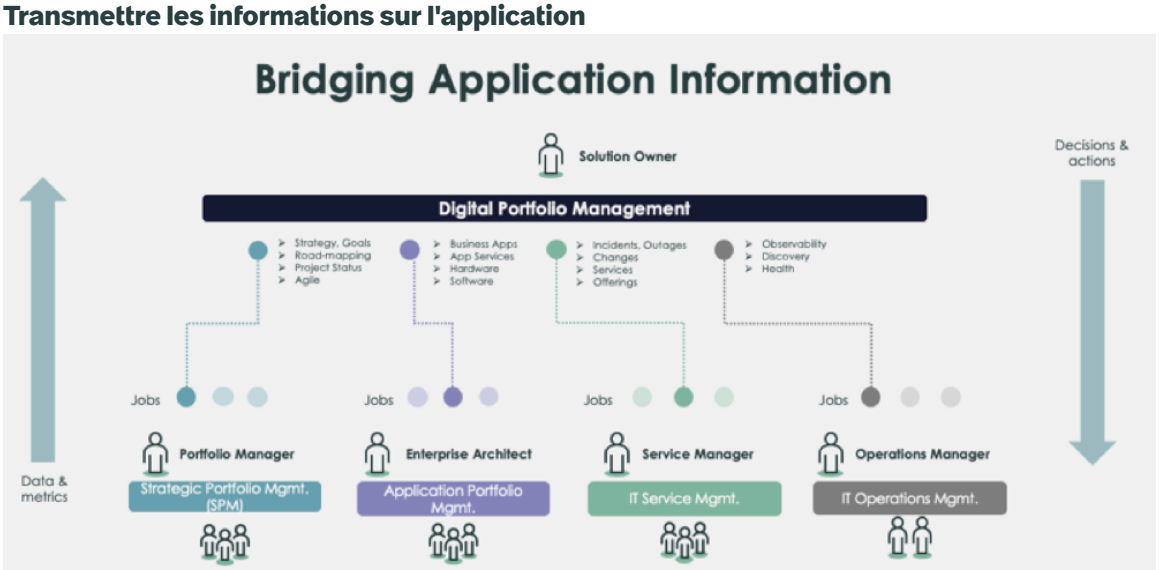
Propriétaire de la solution DPM



Applications de transition

L'application DPM comble l'écart de différents produits ServiceNow afin que vous puissiez consulter l'intégrité et la progression des solutions que vous possédez ou de celles que vous ne possédez pas, mais sur lesquelles vous pouvez vous appuyer. Par exemple, en tant que propriétaire de la solution, vous devrez peut-être consulter les données de projet, les feuilles de route ou les détails des performances d'autres applications d'entreprise pour déterminer si elles ont un impact sur les solutions qui vous intéressent.

Transmettre les informations sur l'application



Fonctionnalités principales

Vues de données

Affichez les services, les offres de service, les services d'application et les applications d'entreprise à partir des données issues de l'application et d'autres ServiceNow® Gestion des portefeuilles de servicesServiceNow applications.

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

En tant que propriétaire de service, vous pouvez consulter les détails dans le contexte de chaque solution. Vous pouvez également afficher d'autres données pertinentes liées à vos solutions si vous vous abonnez à ces produits connexes. Pour en savoir plus, consultez les applications associées à Digital Portfolio Management.

Gestion du cycle de vie

Affichez les données de l'application à partir de ServiceNow® Strategic Portfolio Management (anciennement ITBM) et des produits ServiceNow® Gestion des services informatiques pour gérer le cycle de vie complet de vos services dans le cadre de travail planifier-créer-exécuter. Le cycle de vie vous permet de visualiser l'exécution de vos services et de les planifier activement à l'avenir. Pour plus d'informations, consultez Gestion du cycle de vie Gestion des portefeuilles numériques.

Feuilles de route

Intégrez l'application ServiceNow® Planification stratégique pour consulter la feuille de route des services, leurs niveaux de performance et afficher une feuille de route complète.

Remarque :
Strategic Planning (anciennement appelé Alignment Planner Workspace) est une version pro. Portfolio Planning est disponible pour les utilisateurs disposant d'une licence standard Strategic Portfolio Management (SPM).

Impacts sur les services

Consultez les incidents critiques, les pannes, les changements, les risques et les audits avec vos services et applications. Vous pouvez explorer chacun d'eux pour en savoir plus. D'autres équipes peuvent atténuer ces impacts, mais les propriétaires de solutions peuvent suivre l'état en l'affichant dans l'espace de DPM travail.

Gestion du catalogue

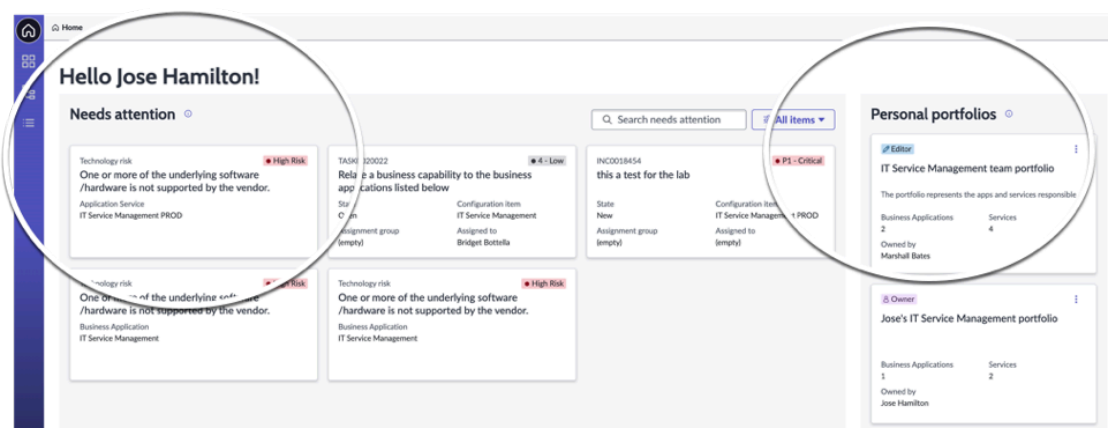
Affichez les recommandations, les impacts, les contacts et les pièces jointes pertinentes relatifs à chaque service, offre de service et application d'entreprise. Dans le panneau latéral, les éléments de catalogue sont déployés au niveau du service pour afficher tous les éléments de catalogue associés à un service via les offres enfants. Affichez les éléments de catalogue liés aux offres qui peuvent être commandées.

Vues

Éléments à surveiller

Sur la page de destination DPM, affichez toutes les solutions à surveiller. Vous pouvez également voir un aperçu de vos portefeuilles personnels. Pour en savoir plus sur les éléments à surveiller, reportez-vous à la section Travailler avec des panneaux À surveiller.

Vue d'ensemble À surveiller



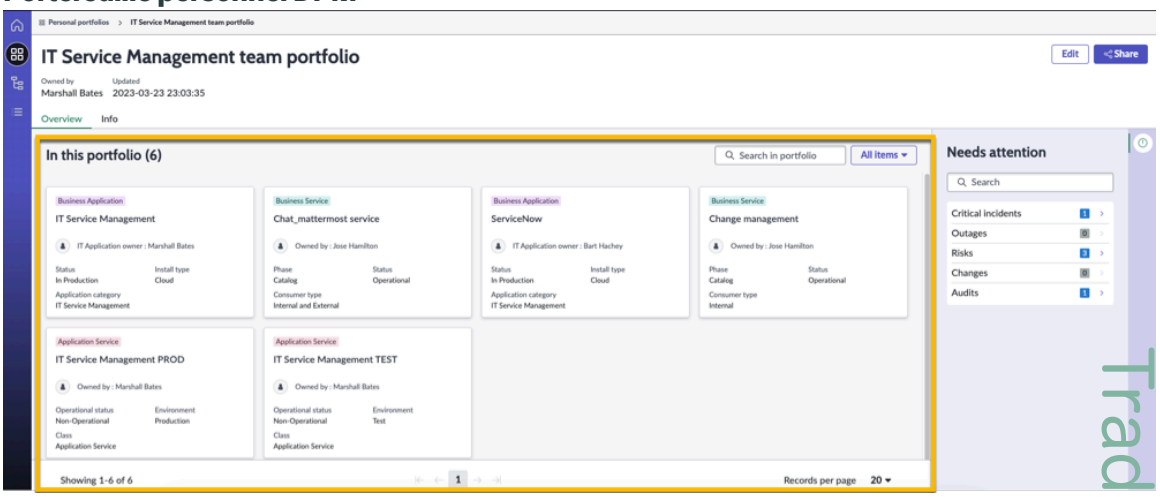
Portefeuilles personnels

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

Créez vos propres collections de services et d’applications avec des données provenant d’autres produits. prend en charge les tables de services dédiées afin que vous puissiez remplir vos portefeuilles personnels avec des services d’entreprise, des services d’application ServiceNow et tout autre service dans la table des services de baseCMDB. DPM Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles numériques.

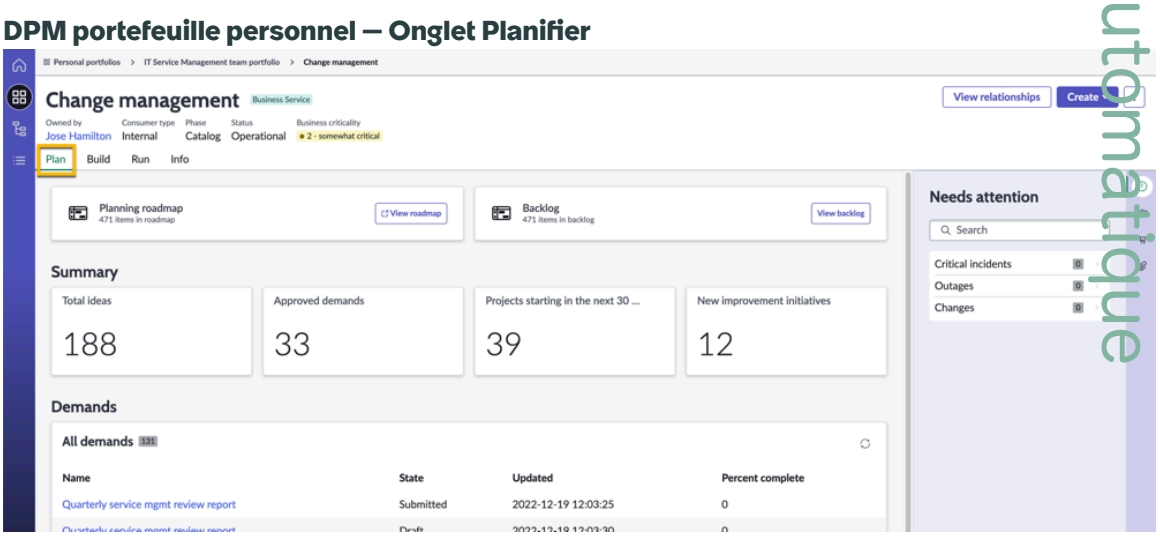
Portefeuille personnel DPM



Données en temps réel

Explorez chaque portefeuille pour analyser les détails dans le contexte du cycle de vie du modèle planifier-créer-exécuter. Les indicateurs clés de performance (KPI) sont entièrement configurables. Pour en savoir plus sur le cycle de vie, reportez-vous à la section Gestion du cycle de vie Gestion des portefeuilles numériques. Pour en savoir plus sur les KPI, reportez-vous à la section Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

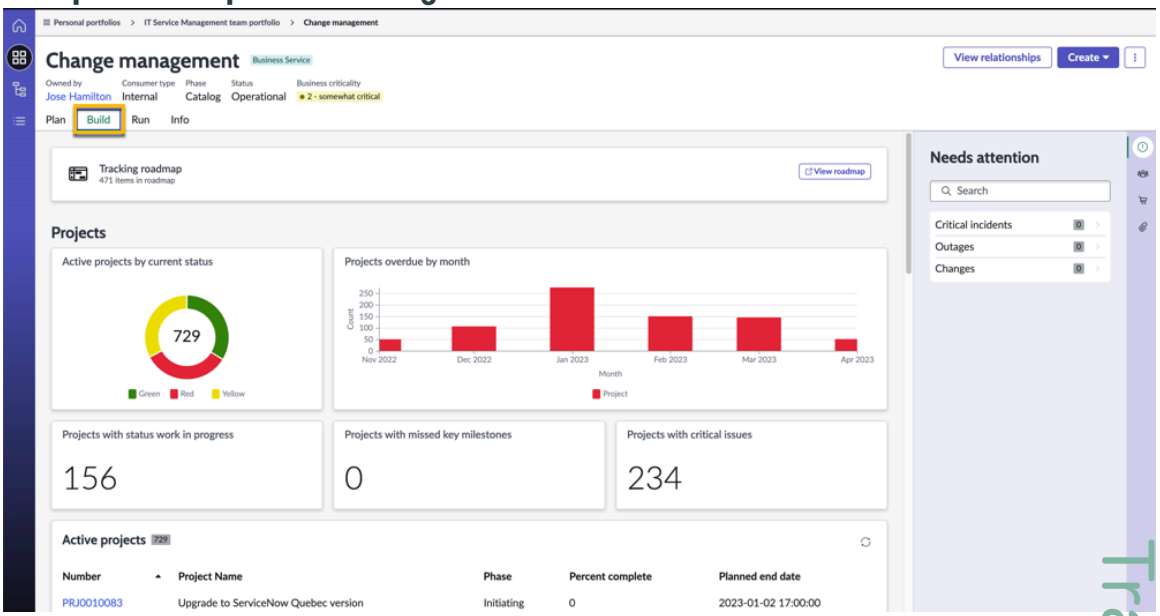
DPM portefeuille personnel — Onglet Planifier



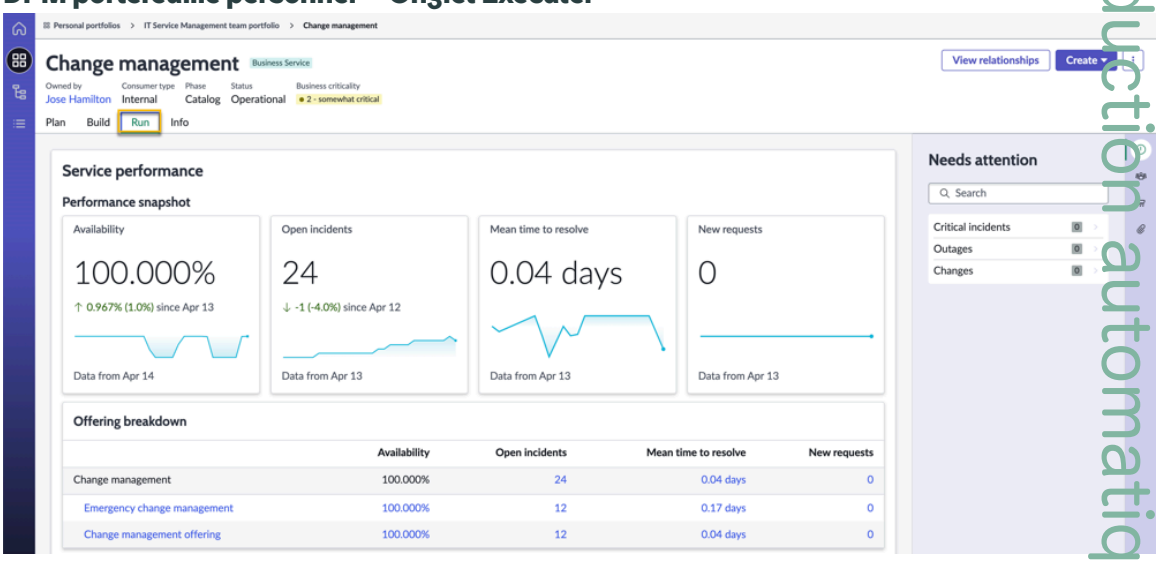
Traduction automatique

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

DPM portefeuille personnel — onglet Créer



DPM portefeuille personnel — Onglet Exécuter



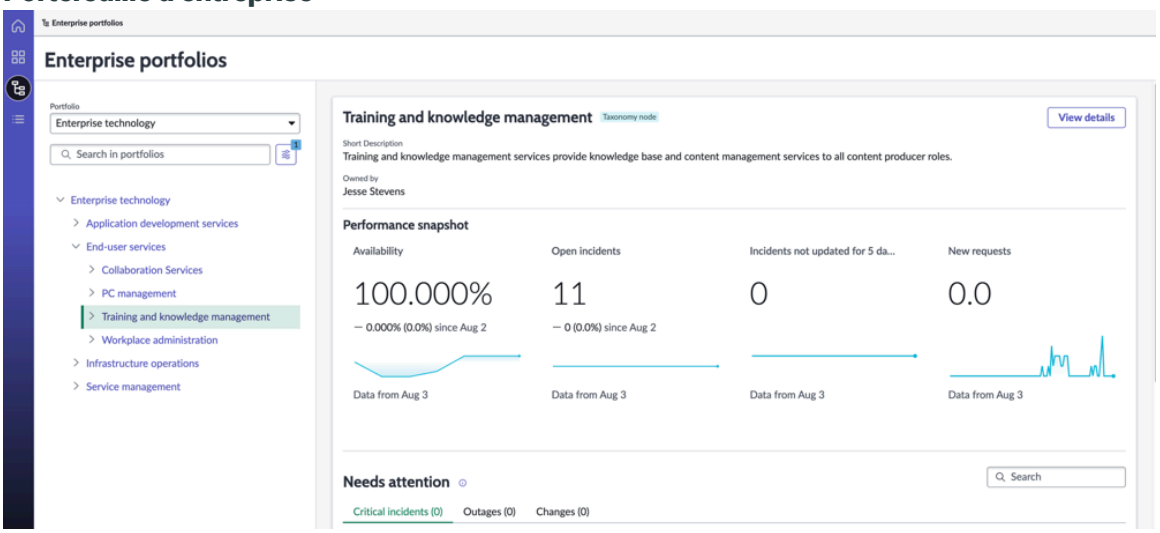
Traduction automatique

Portefeuilles d'entreprise

Créez des portefeuilles d’entreprise pour les applications d’entreprise et les services d’application. Vous pouvez également consulter les portefeuilles de services qui sont partagés avec vous. Vous ne pouvez pas modifier les portefeuilles de services, car ils sont créés dans des tables, mais vous pouvez voir la structure informatique globale dans le contexte des Gestion des portefeuilles de services services que vous possédez. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles d'entreprise.

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

Portefeuille d'entreprise



Gestion des portefeuilles numériques Page d'accueil de l'espace de travail

La Gestion des portefeuilles numériques (DPM) page d'accueil est le point de départ à partir duquel vous accédez à tous les aspects de vos solutions et portefeuilles. Nous vous encourageons à personnaliser votre Gestion des portefeuilles numériques (DPM) page d'accueil afin de pouvoir afficher et suivre les solutions qui vous intéressent le plus.

Vue d'ensemble

La DPM page d'accueil (Accueil.) est la zone centrale où vous voyez l'état de toutes vos solutions Lorsque vous vous connectez pour la première fois à Workspace DPM , le système utilise certains champs pour générer un ensemble de cartes de solution par défaut qui s'affichent sur votre page d'accueil. Une fois que vous avez personnalisé votre page d'accueil, le système se souvient de vos mises à jour dans la table, de sorte que votre page d'accueil personnalisée s'affiche *dpm_home_page_item_list* lors de votre prochaine connexion à l'espace de travail. Pour plus d'informations sur les premières cartes de solution de connexion, reportez-vous à la section Gestion des portefeuilles numériques Cartes de solution par défaut de la page d'accueil.

La page d'accueil comprend les principales zones suivantes.

- Un message personnalisé qui vous souhaite la bienvenue et un lien vers une vidéo de présentation sur DPM.
- Section État actuel qui contient des cartes de solution avec des solutions auxquelles vous êtes associé en fonction des champs définis par le système. Nous vous encourageons à personnaliser les solutions de cette section. La mise en page vous permet de voir une image holistique de toutes les solutions qui vous intéressent.

  Conseil :
  Si aucune carte de solution ne s'affiche (état vide), sélectionnez **Ajouter des éléments** pour ajouter des solutions à votre page d'accueil.

- Liste des cartes de solution nécessite une attention particulière concernant les attributs, qui varient en fonction du type de solution. En un coup d'œil, vous pouvez voir chaque nom d'attribut et le nombre de fois qu'il affecte la solution. En outre, l'icône de couleur et d'état détermine si l'attribut À surveiller marque la solution comme bonne, modérée ou critique.

Traduction automatique

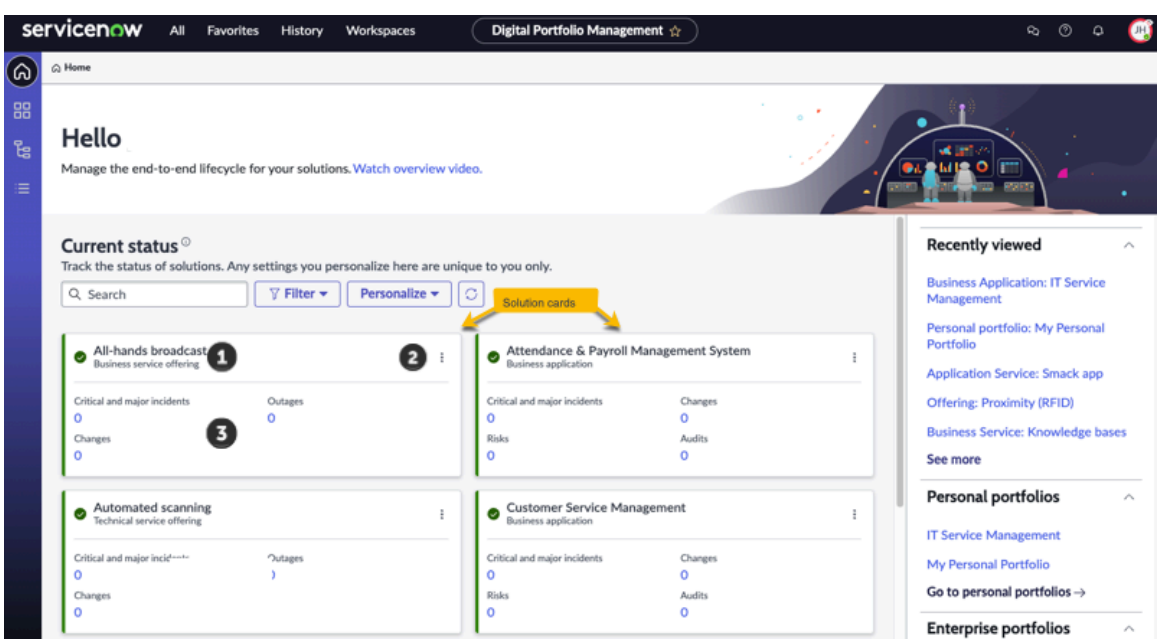
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Les données de chaque carte de solution reflètent les données actuelles au moment où vous affichez la page. Actualisez la page ( ) pour mettre à jour les données.

- Champs qui vous permettent de rechercher, filtrer et personnaliser ce que vous voyez sur la page d'accueil de votre DPM espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de Gestion des portefeuilles numériques travail.
- Section Portefeuilles personnels qui affiche les portefeuilles personnels que vous avez récemment consultés dans DPM. Vous pouvez également sélectionner le lien pour accéder à la page des portefeuilles personnels.
- Section Portefeuilles d'entreprise qui affiche les portefeuilles d'entreprise que vous avez récemment consultés à l'option DPM. Vous pouvez également sélectionner le lien pour accéder à la page des portefeuilles d'entreprise.
- Section Consulté récemment qui affiche les éléments que vous avez récemment consultés dans DPM.

Cartes solution de l'état actuel

Nous vous encourageons à personnaliser la section État actuel pour afficher les solutions qui comptent le plus pour vous. Chaque carte de solution vous fournit des informations détaillées sur vos solutions. Voir l'image et les numéros correspondants pour plus d'informations.



1. Nom et type de solution (service, offre de service, application d'entreprise ou service d'application).
2. Menu Actions pour afficher les détails de la solution, sa carte de relations ou supprimer l'élément de votre page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de Gestion des portefeuilles numériques travail.
3. Attributs à surveiller qui déterminent l'état de chaque carte. Les attributs À surveiller diffèrent en fonction du type de solution.

Traduction automatique

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

Seuils par défaut à surveiller

DPM est fourni avec des seuils par défaut pour les attributs À surveiller. Nous vous encourageons à personnaliser les seuils pour définir vos mesures (bonnes, modérées et graves). Consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de Gestion des portefeuilles numériques travail.

Seuils par défaut à surveiller

Couleur	Symbole	Signification	Seuil par défaut
Vert		Bien	Aucune valeur (vide)
Orange		Modéré	• Incidents critiques : vides • Pannes : vides • Changements : vides • Alertes : 3 • Risques : 1 • Audits : vide
Rouge		Grave	• Incidents critiques : 1 • Pannes : 1 • Changements : vides • Alertes : 10 • Risques : 3 • Audits : vide

Gestion du cycle de vie Gestion des portefeuilles numériques

L'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM) vous permet de travailler dans le modèle de cycle de vie planifier-créer-exécuter, afin de gérer les solutions que vous possédez et d'afficher les solutions qui peuvent avoir un impact sur les services ou les produits qui vous intéressent.

Le cycle de vie planifier-créer-exécuter DPM affiche des données issues d'autres produits ServiceNow® dans un emplacement central. Pour afficher les données et effectuer des actions de base dans l'expérience DPM, vous devez installer les modules d'extension et les rôles. Pour en savoir plus, consultez les applications et sources de données associées à Digital Portfolio Management.

Écoutez une présentation de l'équipe DPM, de l'application et de son fonctionnement pour les propriétaires de solutions dans le cycle de vie planifier-créer-exécuter.

Présentation de Digital Portfolio Management.

Les phases de gestion du cycle de vie incluses avec DPM sont standard, mais les enregistrements sont entièrement configurables pour correspondre à la façon dont vous et vos équipes travaillez. Pour plus d'informations sur la façon dont les administrateurs

Traduction automatique

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

peuvent contrôler la configuration dans DPM, reportez-vous à Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériquesla section . Pour en savoir plus sur les autres configurations, reportez-vous à la section UI Builder .

Phases de gestion du cycle de vie dans DPM

Planifier	Version	Exécution
Planifiez dans le cadre de vos solutions (services, applications ou produits).	Suivez l'évolution du travail fourni pour vos solutions, y compris les épopées et les stories du sprint actuel.	Surveillez les indicateurs clés de performance (KPI) critiques et les performances opérationnelles de vos solutions.

• Affichez la feuille de route et les dépendances de feuille de route (permet de lancer Planification stratégique).
• Consultez les backlogs et réorganisez chaque type de planification pour les classer par ordre de priorité et les déplacer dans le pipeline.
• Affichez le résumé de ce qui a été planifié pour la solution :
  ○ Examinez les idées et leur état, et promouvez de nouvelles idées.
  ○ Consultez les demandes au sein de l'organisation et de la hiérarchie de planification de la solution.
  ○ Consultez les projets et les initiatives d'amélioration.
	• Affichez l'état des projets en cours.
	  ○ Affichez les projets actifs avec des mesures d'achèvement en pourcentage (avec une grille de couleur et une vue de liste).
	  ○ Consultez les projets en retard ou pour lesquels des jalons clés ont été manqués.
	  ○ Affichez les projets avec des problèmes critiques.
	  ○ Évaluez la façon dont les équipes fournissent le volume de travail.
	• Consultez les changements et les initiatives d'amélioration :
	  ○ Affichez l'état avec une grille de couleur et une vue de liste.
	  ○ Affichez les éléments en retard par mois.
	  ○ Affichez les changements à venir.
	  ○ Affichez la croissance du backlog des changements au cours des 30 derniers jours.
	• Affichez des DevOps informations sur les applications d'entreprise :
	  ○ Affichez les mesures de flux de pour afficher des détails sur les épopées, les bogues, les stories et les travaux en cours dans le contexte
		• Affichez un instantané de performances et les détails de vos solutions à l'aide d'indicateurs Analyse des performances.
		Remarque : Si vous disposez d'une licence standard pour Analyse des performances, vous voyez les données historiques (des 6 derniers mois) et vous ne pouvez pas modifier les Analyse des performances indicateurs.
		  ○ Évaluez la performance par rapport aux engagements.
		  ○ Affichez la disponibilité de la solution en pourcentage.
		  ○ Affichez le nombre de nouveaux incidents.
		  ○ Affichez le nombre d'abonnés.
		  ○ Affichez le score de satisfaction des clients.
		  ○ Affichez les répartitions des offres enfants.
		• Recevez des alertes sur les impacts actuels et en cours.
		• Affichez les déploiements d'applications d'entreprise :
		  ○ Évaluez les modèles matériels et logiciels et le risque technique à l'aide des données de ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité.

Traduction automatique

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

Phases de gestion du cycle de vie dans DPM (suite)

Planifier	Version	Exécution
	de Analyses DevOps vos applications d'entreprise. ○ Affichez les mesures d'accélération de l'espace de travail pour gérer le développement Scrum et en cascade et pour obtenir de la visibilité sur le Changement DevOps cycle de vie de votre développement logiciel. **Remarque :** Pour afficher DevOps les mesures d'accélération et les mesures de flux dans , les DPMadministrateurs doivent activer la DevOps propriété système. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Configurer l'expérience Digital Portfolio Management .	○ Vérifiez la conformité aux risques et prenez des mesures concernant les réponses aux risques et les tâches de rattrapage. ○ Affichez les mesures d'accélération de l'espace de travail pour gérer le Changement DevOps développement Scrum et en cascade et pour obtenir de la visibilité sur le cycle de vie de votre développement logiciel. **Remarque :** Pour afficher DevOps les mesures d'accélération dans DPM, les administrateurs doivent activer la DevOps propriété système. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Configurer l'expérience Digital Portfolio Management .

Détails du service et de l'offre de service

Affichez des informations sur les services et offres de service qui peuvent avoir un impact sur vos solutions. Chaque Gestion des portefeuilles numériques (DPM) page présente les services et les informations sur les phases de cycle de vie des offres de services dans les onglets : Planifier, Générer, Exécuter et Informations.

État des services et des offres de services

Lorsque vous consultez les détails du service et des offres de service dans , la **phase** et **l'état** de chaque élément sont répertoriés à deux endroits : dans la vue de l'espace de travail et dans DPMla vue de liste.

Lors de l'affichage des détails d'un service ou d'une offre de service mis hors service, une bannière d'alerte en haut de la vue de l'espace de travail indique qu'il est hors service. Dans la vue de liste, la phase est répertoriée comme Hors service, l'étape du cycle de vie est Fin de vie et l'état de l'étape **du cycle de vie** est **Hors service**.

Onglets des services et offres de service

Cette rubrique affiche tous les onglets disponibles sur chaque page de service et d'offre de service. Votre organisation peut décider de ne pas afficher certains onglets dans votre ServiceNow® instance. Par exemple, si votre organisation ne travaille pas sur les activités du plan, il se peut que l'onglet Plan ne s'affiche pas pour vos services et offres de 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.

Pour plus d'informations sur la façon dont les administrateurs peuvent masquer ou afficher des onglets, reportez-vous à Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Lorsque vous affichez les tables suivantes, gardez à l'esprit que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit autorise à partir de l'application source. Consultez Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques les installations et modules d'extension requis pour voir chaque élément de données.

Remarque :
Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version Pro. Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs disposant d'une Strategic Portfolio Management licence standard (SPM).

Onglet Planifier

Service et offre de service Onglet Planifier

Section	Description
Feuille de route et backlog	• Lorsque cette option est sélectionnée, reportez-vous aux détails de Planification stratégique feuille de route ou Planification de portefeuilleà . • Lorsque cette option est sélectionnée, affichez les informations du backlog dans une liste de backlogs de planification de support des services partagés.
Résumé	Les éléments (nombre) pour ce service ou cette offre de service. Dans la liste, vous pouvez sélectionner un enregistrement individuel pour voir ses détails. • Nombre total d'idées • Demandes approuvées • Projet démarrant dans les 30 prochains jours • Nouvelles initiatives d'amélioration
Demandes	Nombre total de demandes pour le service ou l'offre de service. Vous pouvez sélectionner un enregistrement de demande pour en afficher les détails, y compris les tâches, les parties prenantes, les besoins, les risques et bien plus encore. Vous pouvez également créer des demandes sur votre service ou vos offres de service. Consultez Créer une demande.

Onglet Créer

Service et offre de service Onglet Créer

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, affichez les détails d'une feuille de route dans Planification stratégique ou Planification de portefeuille.
Projets	**Tous les projets**

Traduction automatique

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

Service et offre de service Onglet Créer (suite)

Section	Description
	Informations sur le projet relatives au service ou à l'offre de service. • Un rapport en anneau affiche les projets actifs par état actuel. • Un graphique à barres affiche les projets en retard par mois. • Vous pouvez sélectionner une partie du graphique pour afficher une liste de projets. Vous pouvez également sélectionner un projet pour en afficher les détails. • Pour ce qui suit, vous pouvez sélectionner le numéro (nombre) de chaque élément pour afficher une liste de projets pour ce service ou offre de service. Dans la liste, sélectionnez un enregistrement individuel pour voir ses détails. ◦ Projets dont l'état est Travail en cours ◦ Projets avec des jalons clés manqués ◦ Projets avec des problèmes critiques **Projets actifs** Nombre total de projets actifs sur le service ou l'offre de service. Sélectionnez un enregistrement de projet actif pour en afficher les détails, y compris les tâches de projet, la phase agile, les stories, les épopées et plus encore.
Changements	**Changer les graphiques** • Un graphique en anneau affiche les changements par état : ◦ Implémenter ◦ Planifié ◦ Fermé ◦ Annulé ◦ Nouveau • Un graphique à barres affiche les changements en retard par mois. • Vous pouvez sélectionner n'importe quelle partie des graphiques pour afficher une liste de projets. Vous pouvez sélectionner un projet pour en voir les détails. • Un graphique en couleurs scintillantes indique les changements à venir cette semaine. • Un graphique à barres montre la croissance du backlog des changements au cours des 30 derniers jours.
Initiatives d'amélioration	**Graphiques des initiatives d'amélioration**

Traduction automatique

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

Service et offre de service Onglet Créer (suite)

Section	Description

	• Un graphique en anneau affiche les changements par état :
	  ○ Fermé
	  ○ Nouveau
	  ○ Contrôler/vérifier
	  ○ En cours
	• Un graphique à barres affiche les initiatives d'amélioration en retard par mois.
	• Vous pouvez sélectionner toutes les parties des graphiques pour afficher une liste de projets. Vous pouvez sélectionner un projet pour en voir les détails.
	• Nombre de tâches en retard. Sélectionnez le nombre pour voir une liste d'enregistrements de tâches en retard. Sélectionnez une tâche pour en afficher les détails.
	• Un graphique à barres affiche les initiatives d'amélioration fermées au cours des 30 derniers jours.
	
	Initiatives d'amélioration actives
	
	Nombre total d'initiatives d'amélioration actives sur le service ou l'offre de service. Vous pouvez sélectionner un enregistrement d'initiative d'amélioration actif pour en afficher les détails, y compris sa phase (CIM), ses tâches CIM, ses indicateurs clés de performance (KPI) impactés et ses Gestion de l'amélioration continue approbateurs.

Onglet Exécuter

Service et offre de service Onglet Exécuter

Section	Description
Performance de l'offre	Liste des groupes de KPI inclus dans le système de base : • Instantané de performance • Service CSAT • Changements • Activité du catalogue Pour plus d'informations sur ces groupes de KPI, reportez-vous à Groupes de KPI installés avec Gestion des portefeuilles numériquesla section . Les administrateurs peuvent modifier n'importe quel groupe de KPI, créer des KPI et créer des mappages et des visualisations. Pour connaître les procédures, reportez-vous à la section Créer des visualisations, des mappages et des groupes de KPI.

Traduction automatique

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

Service et offre de service Onglet Exécuter (suite)

Section	Description
	Pour en savoir plus sur la configuration des KPI, reportez-vous à Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques avec l'exemple de disponibilité du servicela section .
Dépendances du service d'application	Liste des services d'application dont dépend le service ou l'offre de service. • Le nombre de services d'application se trouve dans la case grise. • Sélectionnez un service d'application pour l'ouvrir et afficher ses détails. Pour plus d'informations, consultez Détails du service d'application.

Onglet Informations

Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Infos.

Service et offre de service Onglet Informations

Section	Description
Description de l'offre de service	Brève et longue description du service ou de l'offre de service.
Informations générales	Informations générales sur le service ou l'offre de service. • Portefeuille des services • Société parente • Classification du service • Type de consommateur • Phase • Statut • Date de dernière revue • Dates de début et de fin
Portefeuilles personnels	Informations générales sur les portefeuilles personnels liés au service ou à l'offre de service. • Le nombre de portefeuilles personnels se trouve dans la case grise. • Vous pouvez sélectionner un portefeuille personnel pour l'ouvrir.
Prix	Informations générales sur les prix du service ou de l'offre de service. • Modèle de tarification • Unité Prince

Traduction automatique

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

Service et offre de service Onglet Informations (suite)

Section	Description
	• Coût du prix • Description d'unité
Engagements d'offres	Informations générales sur les engagements d'offre pour ce service ou offre de service. • Le nombre d'engagements est indiqué dans la case grise. • Vous pouvez sélectionner un engagement pour l'ouvrir.
Contrats	Informations générales sur les engagements d'offre pour ce service ou offre de service. • Le nombre de contrats supplémentaires figure dans la case grise. • Vous pouvez sélectionner un numéro de contrat pour l'ouvrir.
Abonnés	Informations générales sur les abonnés de ce service ou offre de service. Vous pouvez afficher et analyser les informations d'abonné suivantes : • Emplacements • Départements • Groupes • Sociétés • Utilisateurs individuels

Détails de l'application d'entreprise

Affichez les détails de toutes les applications d'entreprise qui peuvent avoir un impact sur vos solutions. Chaque Gestion des portefeuilles numériques (DPM) page présente les informations sur les phases de cycle de vie de l'application d'entreprise sous forme d'onglets : Planifier, Générer, Exécuter, Risque et Informations.

État des applications d'entreprise

Lors de l'affichage des détails des applications d'entreprise dans , **l'état** de chaque élément est répertorié dans la vue de l'espace de travail et dans DPMla vue de liste.

Lorsque vous consultez les détails d'une application d'entreprise en fin de vie, une bannière d'alerte en haut de l'espace de travail vous en informe. Dans la vue de liste, l'étape du cycle de vie est Fin de vie et **l'état de l'étape du cyclede vie** est **Hors service**.

Onglets des applications d'entreprise

Cette rubrique affiche tous les onglets disponibles sur chaque page d'application d'entreprise. Votre organisation peut décider de ne pas afficher certains onglets dans votre ServiceNow® instance. Par exemple, si votre organisation ne travaille pas sur la planification d'activités, il se peut que l'onglet Planifier ne s'affiche pas pour vos applications d'entreprise. Pour plus d'informations sur la façon dont les administrateurs peuvent masquer ou afficher des onglets, reportez-vous à Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Traduction automatique

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

Lorsque vous consultez les tableaux suivants, n'oubliez pas que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit autorise à partir de l'application source. Consultez Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques les installations et modules d'extension requis pour voir chaque élément de données.

Remarque :
Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version Pro. Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs disposant d'une Strategic Portfolio Management licence standard (SPM).

Onglet Planifier

Application d'entreprise Onglet Planifier

Section	Description
Feuille de route et backlog	• Lorsque cette option est sélectionnée, reportez-vous aux détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou Planification de portefeuille. • Lorsque cette option est sélectionnée, affichez les informations du backlog dans une liste de backlogs de planification de support des services partagés.
Résumé	Nombre d'éléments (nombre) pour cette application d'entreprise. Dans la liste, vous pouvez sélectionner un enregistrement individuel pour voir ses détails. • Nombre total d'idées • Demandes approuvées • Projet démarrant dans 30 jours • Épopées planifiées
Demandes	Nombre de demandes sur l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner un enregistrement de demande pour en afficher les détails, y compris les tâches, les personnes concernées, les besoins, les risques et bien plus encore. Vous pouvez également créer des demandes sur votre service ou vos offres de service. Consultez Créer une demande.

Onglet Créer

Onglet Créer de l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, reportez-vous aux détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou Planification de portefeuille.
Projets	**Tous les projets** Toutes les informations de projet relatives à l'application d'entreprise.

Traduction automatique

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

Onglet Créer de l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
	• Un rapport en anneau affiche les projets actifs par état actuel. • Un graphique à barres affiche les projets en retard par mois. • Vous pouvez sélectionner une partie du graphique pour afficher une liste de projets. Vous pouvez également sélectionner un projet pour en afficher les détails. • Pour ce qui suit, vous pouvez sélectionner le numéro (nombre) de chaque élément pour afficher une liste de projets pour ce service ou offre de service. Dans la liste, sélectionnez un enregistrement individuel pour voir ses détails. ◦ Projets dont l'état est Travail en cours ◦ Projets avec des jalons clés manqués ◦ Projets avec des problèmes critiques **Projets actifs** Nombre de projets actifs associés à l'application d'entreprise. Une fois cette option sélectionnée, consultez les détails de l'enregistrement de projet actif, y compris les tâches de projet, la phase agile, les stories, les épopées et plus encore.
Épopées	Les cartes d'épopée fournissent le nombre de chacun des éléments suivants pour votre application d'entreprise. • Épopées dans le backlog qui sont prêtes • Épopées en cours • Épopées avec travail bloqué Sélectionnez une carte pour afficher la liste des épopées de cette carte. Dans la liste, sélectionnez une épopée pour voir ses détails.
Stories	Les cartes de story indiquent le nombre de chacun des éléments suivants pour votre application d'entreprise. • Stories dans le backlog qui sont prêtes • Stories en cours • Stories bloquées Sélectionnez une carte pour afficher la liste des stories de cette carte. Dans la liste, sélectionnez une story pour voir ses détails.
Sprints	Sprints actuels associés à l'application d'entreprise. • Le nombre de sprints actuels se trouve dans la zone grise. • La liste des sprints actuelle fournit une table avec 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.

Onglet Créer de l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
	◦ Nom du sprint ◦ Nom d'équipe ◦ Dates de début et de fin ◦ Points engagés ◦ Points terminés ◦ Capacité dédiée • Vous pouvez sélectionner un nom de sprint pour l'ouvrir.
Versions	Mises en production actuelles associées à l'application d'entreprise. • Le nombre de versions actuelles sont dans la zone grise. • La liste des versions actuelles fournit une table avec les éléments suivants : ◦ Numéro de la mise en production ◦ Priorité ◦ Dates de début et de fin planifiées ◦ État ◦ Terminé (%) • Vous pouvez sélectionner un nom de sprint pour l'ouvrir.
Changements	Informations de changement relatives à l'application d'entreprise. • Un rapport en anneau affiche l'état actuel de chaque changement. • Un graphique à barres affiche les changements en retard par mois. • Une carte numérique (nombre) affiche le nombre total de changements. • Un graphique à barres montre l'évolution de la croissance du backlog au cours des 30 derniers jours. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle partie d'un graphique et des lignes d'étincelles. Vous pouvez également sélectionner un changement pour voir ses détails.

Onglet Créer avec DevOps activé

Une fois qu'un DPM administrateur a activé la propriété système DevOps, vous pouvez voir les mesures de flux et d'accélération dans l'onglet Créer. Les épopées, les stories, les sprints et les versions ne s'affichent pas lorsque DevOps est activé. Pour obtenir les instructions de l'administrateur sur l'activation ou la désactivation de la propriété système DevOps, reportez-vous à la section Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Traduction automatique

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

Onglet Créer de l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, reportez-vous aux détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou Planification de portefeuille.
Projets	**Tous les projets** Toutes les informations de projet relatives à l'application d'entreprise. • Un rapport en anneau affiche les projets actifs par état actuel. • Un graphique à barres affiche les projets en retard par mois. • Vous pouvez sélectionner une partie du graphique pour afficher une liste de projets. Vous pouvez également sélectionner un projet pour en afficher les détails. • Pour ce qui suit, vous pouvez sélectionner le numéro (nombre) de chaque élément pour afficher une liste de projets pour ce service ou offre de service. Dans la liste, sélectionnez un enregistrement individuel pour voir ses détails. ◦ Projets dont l'état est Travail en cours ◦ Projets avec des jalons clés manqués ◦ Projets avec des problèmes critiques **Projets actifs** Nombre de projets actifs associés à l'application d'entreprise. Une fois cette option sélectionnée, consultez les détails de l'enregistrement de projet actif, y compris les tâches de projet, la phase agile, les stories, les épopées et plus encore.
Changements	Informations de changement relatives à l'application d'entreprise. • Un rapport en anneau affiche l'état actuel de chaque changement. • Un graphique à barres affiche les changements en retard par mois. • Une carte numérique (nombre) affiche le nombre total de changements. • Un graphique à barres montre la croissance du backlog des changements au cours des 30 derniers jours. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle partie d'un graphique et des lignes d'étincelles. Vous pouvez également sélectionner un changement pour voir ses détails.
Mesures de flux	Vue d'ensemble des informations de mesure de flux de l'espace de travail associées à l'application Changement DevOps d'entreprise. Vous pouvez également sélectionner **Afficher les mesures de flux dans DevOps** pour accéder à l'espace Changement DevOps de travail, onglet Mesures de flux. Les mesures de flux suivantes sont exprimées en nombre de jours, en rapports en anneau et en graphiques :

Traduction automatique

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

Onglet Créer de l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
	• Délai moyen du flux pour des épopées • Délai moyen du flux pour l'épopée et la fonctionnalité • Nombre moyen de bogues et de stories • Distribution des bogues et des stories • Durée de cycle de travail en cours pour les épopées • Durée de cycle de travail en cours pour les stories • Durée de cycle de travail en cours pour les bogues • Éléments de travail en cours (résumé)
Mesures d'accélération	Vue d'ensemble de Workspace Accélérer les Changement DevOps informations de mesure liées à l'application d'entreprise. Vous pouvez également sélectionner **Afficher les mesures d'accélération dans DevOps** pour accéder à l'espace de travail, onglet Mesures d'accélération Changement DevOps . Les mesures d'accélération suivantes sont affichées en nombre de jours et en graphiques : • Délai moyen d'exécution pour le déploiement (30 derniers jours) • Délai entre validation et déploiement • Fréquence moyenne de déploiement (30 derniers jours)

Onglet Exécuter

Onglet Exécuter de l'application d'entreprise

Section	Description
Performance d'application d'entreprise	Détails des performances relatives à l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner chaque graphique et chaque carte pour afficher plus de détails. **Mesures de réussite du portefeuille** • Disponibilité • Incidents avec SLA violé • Incidents dus à des changements • Changements réussis **Performance d'application d'entreprise** • Nombre d'incidents • Nombre de problèmes • Nombre de 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.

Onglet Exécuter de l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	Chacun de ces indicateurs comprend également des enregistrements dans les cas suivants : • L'enregistrement fait référence à un service d'application associé à l'application d'entreprise, et • L'enregistrement fait directement référence à l'application d'entreprise.
Répartition du services d'application	Grille de répartition des groupes de KPI qui affiche le groupe de KPI le plus bas, mappé (ou hérité) par l'application d'entreprise.
Remarque : Vous ne pouvez voir les données de mesures d'accélération suivantes dans l'onglet DPM Exécuter que si votre administrateur a activé la propriété système DevOps. Pour obtenir des instructions d'administration sur l'activation ou la désactivation de cette propriété système, reportez-vous à la section Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.	
Mesures d'accélération	Les mesures d'accélération suivantes sont affichées en nombre de jours et de graphiques. La propriété système DevOps doit être activée pour que ces données apparaissent. • Délai moyen de restauration (30 derniers jours) • Délai moyen de restauration à partir d'incidents causés par un changement • Taux moyen d'échec de changement (30 derniers jours) • Taux d'échec de changement au fil du temps

Onglet Risque

Application d'entreprise Onglet Risque

Section	Description
Governance, Risk, and Compliance	Informations sur les risques associés à l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle carte pour afficher plus de détails. Résumé du risque • Cote de risque (faible, moyen ou élevé) • Nombre de risques (nombre) Résumé de la conformité • Contrôles non conformes (nombre) • Nombre d'attestations (nombre) • Nombre total de contrôles (nombre)

Traduction automatique

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

Application d'entreprise Onglet Risque (suite)

Section	Description
	Engagements • Nombre total d'engagements (nombre) • Engagements en cours (nombre) Problèmes et tâches • Nombre total de problèmes (nombre) • Tâche de réponse aux risques (nombre) • Tâche de rattrapage (nombre)

Onglet Informations

Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Infos.

Onglet Informations sur l'application d'entreprise

Section	Description
Description de l'application	Description de l'application d'entreprise.
Informations générales	Informations générales sur l'application d'entreprise. • Département • Unité business • Nombre de bases d'utilisateurs • Nombre d'utilisateurs actifs • Statut • Étape du cycle de vie • Type d'installation • Famille d'applications • Catégorie d'application
Options d'entreprise	Informations générales sur les options d'entreprise liées à l'application d'entreprise. • Le nombre d'options d'entreprise se trouve dans la zone grise. • Vous pouvez sélectionner une option d'entreprise pour l'ouvrir.
Portefeuilles personnels	Informations générales sur les portefeuilles personnels liés à l'application d'entreprise.

Traduction automatique

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

Onglet Informations sur l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	• Le nombre de portefeuilles personnels se trouve dans la case grise. • Vous pouvez sélectionner un portefeuille personnel pour l'ouvrir.
Contrat	Informations générales sur le contrat lié à l'application d'entreprise : • Fournisseur • Fournisseur de support • Date de fin du contrat
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires : • Stratégie d'unité business • Objectifs • Objets d'informations

Détails du service d'application

Affichez des informations sur les services d'application qui peuvent avoir un impact sur vos solutions. Chaque Gestion des portefeuilles numériques (DPM) page présente les informations sur les phases de cycle de vie du service d'application dans deux onglets : Exécution et Informations.

Lorsque vous consultez les tableaux suivants, gardez à l'esprit que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit autorise à partir de l'application source. Consultez les sources de données et les applications associées à Digital Portfolio Management pour connaître les installations et modules d'extension requis pour afficher chaque élément de données.

Groupes de KPI pour les services d'application

Si votre organisation utilise le module Portefeuille d'entreprise avec les dernières tables de portefeuille d'entreprise, un service d'application peut se trouver dans plusieurs portefeuilles. Cela affecte l'héritage des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).

- Un service d'application peut se trouver dans un portefeuille des applications d'entreprise pour les raisons suivantes :
  - Les services d'application sont déployés sur les applications d'entreprise.
  - Les données d'exécution du service d'application s'affichent au niveau de l'application d'entreprise.
- Un service d'application peut être ajouté à un portefeuille de type application.

Étant donné que les services d'application peuvent se trouver dans deux types de portefeuilles différents, ils héritent des groupes de KPI de deux endroits différents. Consultez la table pour savoir comment les groupes de KPI fonctionnent dans les cas d'utilisation 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.

Groupes de KPI pour les portefeuilles

Vue	KPI affichés	Conditions
Aperçu du service d'application de portefeuille d'entreprise	Les groupes de KPI hérités du portefeuille d'entreprise. S'il n'existe aucun groupe de KPI de portefeuille d'entreprise, un état vide s'affiche.	Le service d'application est ajouté aux deux types de portefeuilles d'entreprise : • Type d'application d'entreprise • Type de service d'application
Page détaillée Services d'application (onglet Exécution) à partir d'un portefeuille d'entreprise	• Groupes de KPI hérités du portefeuille d'entreprise à partir duquel vous avez accédé. • Les groupes de KPI ajoutés directement à ce service d'application. **Remarque :** Vous ne verrez pas les groupes de KPI dont le service d'application hérite d'un autre portefeuille.	Le service d'application est ajouté et son portefeuille d'entreprise parent est mappé avec son type de groupe de KPI.
Service d'application à partir d'un portefeuille personnel ou d'une liste	Tous les groupes de KPI	Aucune condition.

Onglet Exécuter

Service d'application Onglet Exécuter

Section	Description

Performance du service d'application	Détails des performances du service d'application. Vous pouvez sélectionner chaque graphique et chaque carte pour afficher plus de détails.
	• **Intégrité du service**
	  ○ Incidents critiques
	  ○ Alertes critiques
	  ○ Changements fermés
	• **Impact du service**
	  ○ Taux impacté
	  ○ Gravité dans le temps
	  ○ Tendances des alertes
	  ○ Aperçus de la disponibilité

Traduction automatique

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

Service d'application Onglet Exécuter (suite)

Section	Description
Engagements	Données d'engagement pour le service d'application. Chaque engagement peut être sélectionné pour afficher plus de détails, mais dans l'onglet Exécuter, vous pouvez voir les informations suivantes sur chaque engagement : • Nom • Type • Pourcentage d'engagement cible • Pourcentage d'engagement actuel • Pourcentage des perspectives d'engagement à 30 et 60 jours
Gestion de la fiabilité du site	Données d'informations de gestion de la fiabilité du site pour le service d'application. Pour afficher les indicateurs de fiabilité, le module d'extension sn_srm doit être installé. Chaque indicateur de fiabilité peut être sélectionné pour afficher plus de détails, mais dans l'onglet Exécuter, vous pouvez voir les informations suivantes sur chaque indicateur de fiabilité : • Description • Type de SLI • Type de SLO • Objectif (pourcentage) • Informations sur le budget d'erreur (actuel et restant)
Offres qui dépendent de ce service d'application	**Offres** Le nombre d'offres se trouve dans la case grise. Sélectionnez une offre pour l'ouvrir. Pour en savoir plus sur les détails de l'offre, reportez-vous à la section Détails du service et de l'offre de service.
Risque technologique	Risque technologique pour les modèles logiciels et matériels, présenté dans des rapports et des listes en anneau. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle partie du rapport et des listes en anneau pour ouvrir un modèle logiciel ou matériel.

Onglet Informations

Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Infos.

Traduction automatique

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

Onglet Informations sur le service d'application

Section	Description
Description du service d'application	Description du service d'application.
Informations générales	Informations générales sur le service d'application. • Criticité opérationnelle • Version • Environnement • Statut opérationnel • Géré par groupe • Groupe de support • Groupe d'approbation • Équipe de développement Collaboration
Portefeuilles personnels	Informations générales sur les portefeuilles personnels liés au service d'application. • Le nombre de portefeuilles personnels se trouve dans la case grise. • Vous pouvez sélectionner un portefeuille personnel pour l'ouvrir.
Engagements de service d'application	Informations générales sur les engagements liés au service d'application. • Le nombre d'engagements figure dans la case grise. • Vous pouvez sélectionner un engagement de service pour l'ouvrir.
Relations	Informations générales sur les relations des composants pour le service d'application. • Le nombre de relations des composants se trouve dans la zone grise. • Affichez une liste avec un nom d'élément de configuration (CI), une classe et un type de relation. • Sélectionnez un nom de CI pour l'ouvrir.

Portefeuilles Gestion des portefeuilles numériques

L'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM) fournit deux types de portefeuilles : les portefeuilles personnels et les portefeuilles d'entreprise. Les portefeuilles personnels vous permettent d'organiser les services et les applications que vous souhaitez afficher au sein d'un emplacement unique. Les portefeuilles d'entreprise sont achetés à partir de l'application Gestion des portefeuilles de services. Vous pouvez également afficher les modules de liste des services et des applications qui ne font pas partie d'un portefeuille à l'aide des modules de liste.

Traduction automatique

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

Portefeuilles personnels

Les portefeuilles personnels contiennent des données provenant de services, d'offres, d'applications d'entreprise et de services d'application dans un espace unique que vous pouvez afficher et sur lequel vous pouvez générer des rapports. Vous pouvez afficher la progression de chaque élément en fonction de la feuille de route affectée, et évaluer ses performances en fonction des indicateurs clés de performance (KPI) qui vous intéressent.

Si vous disposez du rôle de DPM gestionnaire [sn_dpm.dpm_manager], vous pouvez consulter les portefeuilles personnels que vous avez créés et ceux qui sont partagés avec vous. Lorsque vous créez un portefeuille personnel, vous importez les données des applications de service et d'entreprise, des services et des offres de service dans un espace personnel. Vous n'avez pas besoin de posséder les éléments que vous importez pour créer un portefeuille personnel. Vous pouvez afficher la progression de chaque élément en fonction de la feuille de route affectée, et évaluer ses performances en fonction des indicateurs clés de performance (KPI) qui vous intéressent. Vous pouvez également afficher une carte des relations, ainsi que des résumés et des problèmes actuels.

Vous pouvez partager un portefeuille personnel que vous avez créé avec des individus ou avec un groupe. Pour partager avec un groupe, le groupe doit disposer du DPM rôle [dpm_manager]. Pour attribuer le rôle de gestionnaire à des groupes, reportez-vous à la DPM section Rôles pour Gestion des portefeuilles numériques.

Pour modifier un produit dans un portefeuille personnel, vous devez disposer d'un accès en modification en fonction de la liste de contrôle d'accès (ACL) pour chaque produit qui constitue le portefeuille. Par exemple, si un rôle d'éditeur de service vous est affecté et que vous possédez un service et une offre spécifiques, vous pouvez modifier ces enregistrements spécifiques dans le portefeuille personnel. Cependant, si vous ne disposez pas de ces droits d'accès, vous pouvez uniquement afficher les services et les offres du portefeuille personnel, ainsi que les KPI.

Vous pouvez être intéressé par les services dont vos solutions dépendent, par exemple une panne ou le retard d'un service. Les portefeuilles personnels affichent les informations relatives à l'état des services, de façon à ne pas avoir à vérifier l'état des services dans leur application respective ServiceNow .

Conseil :

Lorsque vous disposez DPM du rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin], vous pouvez masquer certains onglets et sections d'onglets des éléments d'un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques. Vous pouvez également afficher tous les portefeuilles personnels créés. Cependant, vous pouvez modifier les produits d'un portefeuille personnel uniquement si vous disposez d'un accès en modification en fonction de la liste ACL pour chaque produit qui constitue le portefeuille.

Information associée

Créer un portefeuille personnel

Afficher les cartes de relations

Portefeuilles d'entreprise

Créez des portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application. Vous pouvez afficher les portefeuilles d'entreprise pour les services tels qu'ils proviennent de l'application Gestion des portefeuilles de services . Les portefeuilles d'entreprise sont structurés sous forme d'arborescence imbriquée permettant de parcourir les éléments liés aux services et les nœuds de taxonomie.

Les portefeuilles d'entreprise vous permettent de déployer des mesures clés à chaque niveau de la taxonomie du portefeuille. Vous pouvez consulter les performances globales

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 niveau du nœud et du portefeuille. Les répartitions des mesures clés vous permettent de voir quels domaines du portefeuille contribuent à de bonnes ou de mauvaises performances.

De la même façon que les portefeuilles personnels, vous pouvez afficher des informations sur les instantanés de performance dans les portefeuilles d'entreprise. Vous n'avez pas besoin de posséder de solutions pour afficher les portefeuilles d'entreprises.

Les administrateurs créent des portefeuilles d'entreprise. (pour en savoir plus, consultez Créer des portefeuilles d'entreprise) ;

Types de portefeuilles d'entreprise

Vous pouvez créer, afficher et rechercher trois types différents de portefeuilles d'entreprise dans DPM:

- Portefeuilles des services (affichage uniquement)
- Portefeuilles d'applications d'entreprise
- Portefeuilles de services d'application

Chaque type de portefeuille d'entreprise est clairement indiqué lorsque vous recherchez un portefeuille d'entreprise. Pour plus d'informations sur pour chaque type, reportez-vous à la section Parcourir les portefeuilles d'entreprise.

Remarque :
Même si les portefeuilles de services sont visibles dans , ils sont toujours créés à DPMl'aide Gestion des portefeuilles de services de tables. Utilisez les tables de portefeuille d'entreprise pour créer des portefeuilles des applications d'entreprise et des portefeuilles des services d'application.

Étapes du cycle de vie

Vous pouvez filtrer un portefeuille d'entreprise par étape du cycle de vie. Les portefeuilles des services et des applications d'entreprise comprennent les étapes du cycle de vie suivantes :

- Pré-opérationnel : la solution ne dispose pas encore de données opérationnelles.
- Opérationnel : la solution contient des données opérationnelles.
- Mis hors service : la solution n'est plus opérationnelle et ne suit pas les nouvelles données, de sorte que les données ne sont pas à jour.

Les étapes du cycle de vie des portefeuilles des services d'application sont Opérationnel ou Mis hors service.

Détails à surveiller

Lors de l'affichage d'un portefeuille d'entreprise, les détails à surveiller répartis par onglets se trouvent au bas de la vue du portefeuille. Par exemple, dans un portefeuille des applications d'entreprise, les onglets À surveiller comprennent les incidents critiques, les problèmes, les pannes, les alertes et les risques techniques.

Les administrateurs peuvent afficher ou masquer les applications d'entreprise dans un portefeuille en fonction de son étape du cycle de vie. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Information associée

Utiliser les portefeuilles d'entreprise

Traduction automatique

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

Parcourir les portefeuilles d'entreprise

Parcourez trois types de portefeuilles d'entreprise dans l'application : service, applications d'entreprise et service d'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM) . Même si vous pouvez afficher les portefeuilles d'entreprise de services dans , ils sont créés à l'aide Gestion des portefeuilles de services de DPMtables. Les portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application sont créés à partir de tables de portefeuilles d'entreprise.

Les portefeuilles d'entreprise sont structurés dans un format d'arborescence de contenu imbriqué afin que vous puissiez facilement parcourir chaque type de portefeuille d'entreprise. Accédez aux portefeuilles d'entreprise à l'aide de l'icône Portefeuille d'entreprise (Pour plus d'informations sur l'accès aux portefeuilles d'entreprise, reportez-vous à la section Utiliser les portefeuilles d'entreprise.

Chaque type de portefeuille d'entreprise offre des données uniques pertinentes à son type.

Portefeuilles des services

Les portefeuilles d'entreprises de services sont créés à partir de Gestion des portefeuilles de services tables. L'espace DPM de travail affiche les portefeuilles de services dans une arborescence de contenu imbriquée avec le nœud de taxonomie, puis les services qui se trouvent dans le portefeuille des services.

Structure du portefeuille des services

Section	Description
Nœud de classification	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille d'entreprises de services. • Les informations suivantes sont fournies pour le nœud de taxonomie : ◦ En-tête avec une brève description et Propriété par nom. ◦ Mesures d'instantanés de performance pour la disponibilité, les incidents ouverts, le délai moyen de résolution (MTTR) et les nouvelles demandes. ◦ Cartes à surveiller pour les incidents critiques, les pannes et les changements. • Le lien **Afficher les détails fournit les** informations suivantes sur le nœud taxonomique. ◦ En-tête avec le nom Propriété par. ◦ **Onglet Vue d'ensemble** avec des mesures d'instantané de performance et la répartition des services dans la catégorie. ◦ **Onglet Services** qui répertorie tous les services du portefeuille, avec leur parent, leur classification (business ou technique), leur phase, leur état, leur criticité et leur nom de propriétaire. Vous pouvez également sélectionner Créer un service **d'entreprise** ou **Créer un service technique** pour effectuer ces tâches dans Service Builder. ◦ **Onglet Informations** avec une description et des informations générales sur le nœud de taxonomie. ◦ **Panneau À surveiller** qui répertorie les incidents critiques, les pannes et les changements.

Traduction automatique

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

Structure du portefeuille des services (suite)

Section	Description

Service et offre de service	• Les deux niveaux suivants dans l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie. Les services et offres de services peuvent être techniques ou professionnels.
	• L'en-tête :
	  ○ Brève description.
	  ○ Propriété du nom.
	  ○ Nom du responsable de livraison.
	  ○ Phase
	  ○ Statut
	• Les mesures des instantanés de performance pour la disponibilité, les incidents ouverts, le délai moyen de résolution (MTTR) et les nouvelles demandes.
	• Les cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes et les changements.
	• L'icône de menu Plus ( ) vous permet d'effectuer les actions suivantes :
	  ○ Ajoutez le service ou l'offre de service à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel.
	  ○ Modifier le service ou l'offre de service dans Service Builder. Pour plus d'informations, consultez Créer un service dans Service Builder.
	• Le lien **Afficher les** détails lance le service ou les détails de l'offre de service. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Service et offres de service de Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériquesla section .

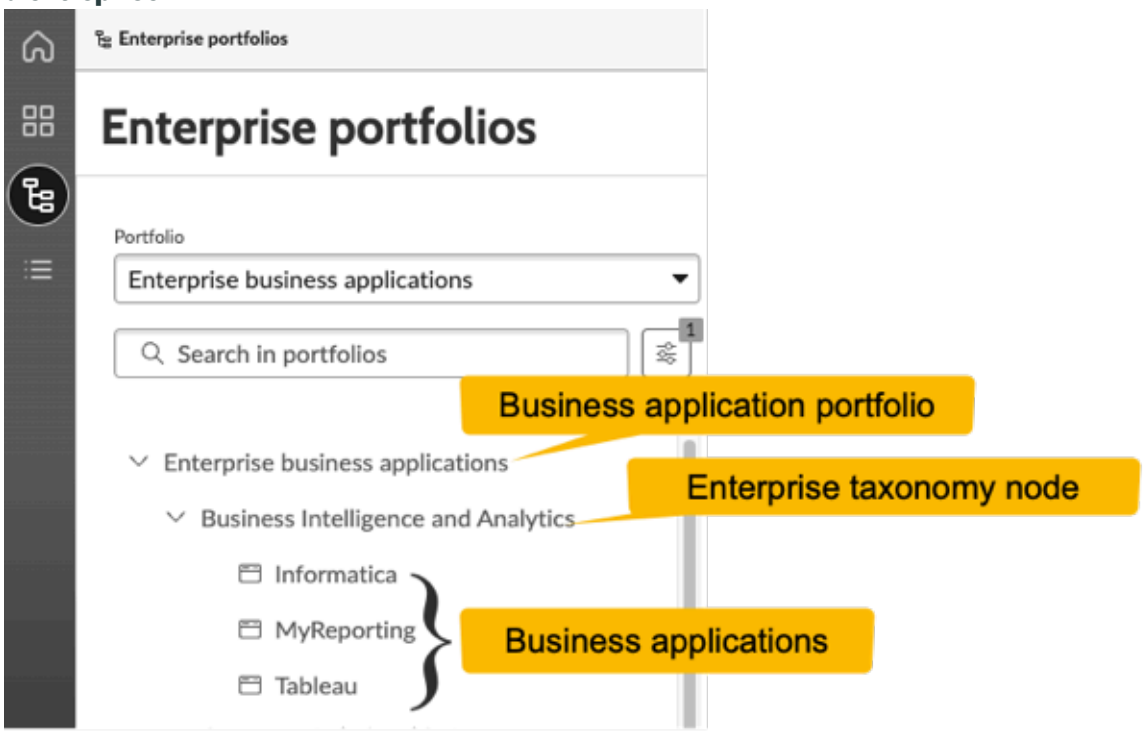
Portefeuilles d'applications d'entreprise

Les portefeuilles d'entreprise d'application d'entreprise sont créés à l'aide des tables de portefeuille d'entreprise. L'espace DPM de travail affiche les portefeuilles d'entreprise dans une arborescence de contenu imbriquée, en commençant par le nœud de classification d'entreprise au niveau supérieur (il peut y en avoir plusieurs). Après le nœud supérieur, elle répertorie les applications d'entreprise qui se trouvent dans le portefeuille d'entreprise. Voici un exemple d'arborescence de contenu du portefeuille d'applications d'entreprise.

Traduction automatique

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

Exemple d'arborescence de contenu du portefeuille d'entreprise d'application d'entreprise



Important :
L'image montre le champ **Portefeuille** des applications d'entreprise d'entreprise. Pour sélectionner un type de portefeuille d'entreprise différent de celui dans lequel vous vous trouvez, supprimez la valeur du champ **Portefeuille** , puis sélectionnez (à nouveau) le champ pour afficher les autres types de portefeuille (service, entreprise ou service d'application).

Structure du portefeuille pour l'application d'entreprise

Section	Description
Nœud de classification d'entreprise	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille des applications d'entreprise Peut contenir un deuxième ou un troisième niveau s'il possède des nœuds de classification d'entreprise enfants. • L'en-tête : ◦ Brève description. ◦ Propriété du nom. ◦ Géré par nom. • Les mesures de réussite du portefeuille pour la disponibilité, le MTTR, les incidents causés par des changements et les changements réussis. • Cartes à surveiller pour les incidents critiques, les changements, les audits et les risques. • Le lien **Afficher les détails fournit les** informations suivantes sur le nœud de taxonomie d'entreprise.

Traduction automatique

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

Structure du portefeuille pour l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	◦ En-tête avec le nom Owned by et le nom Managed by. ◦ **Onglet Vue d'ensemble** contenant les mesures de réussite du portefeuille et la répartition des applications d'entreprise dans le nœud Taxonomie d'entreprise. ◦ **Onglet Applications d'entreprise** avec une liste des applications d'entreprise qui se trouvent dans le nœud Taxonomie de l'entreprise. ◦ **Onglet Informations** avec une description et des informations générales sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ **Panneau À surveiller** qui répertorie les incidents critiques, les changements, les audits et les risques pour le nœud de taxonomie d'entreprise.
Application d'entreprise	• Le niveau suivant dans l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie d'entreprise. • L'en-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire de l'application. ◦ Nom du propriétaire de l'entreprise. ◦ État. ◦ Risque global, tiré de Gestion des portefeuilles technologiques (TPM). • Les mesures de réussite du portefeuille pour la disponibilité, le MTTR, les incidents causés par des changements et les changements réussis. • Les cartes À surveiller pour les incidents critiques, les changements, les audits et les risques. • L'icône de menu Plus (⋮) vous permet d'ajouter l'application d'entreprise à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel. • Le lien **Afficher les** détails lance les détails de l'application d'entreprise. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Applications d'entreprise dans Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Portefeuilles de services d'application

Les portefeuilles d'entreprise des services d'application sont créés à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise. Les informations contenues dans les portefeuilles des services d'application sont similaires à celles des portefeuilles des applications d'entreprise, à quelques différences près qui se rapportent aux services d'application.

Pour en savoir plus sur les groupes de KPI dans les portefeuilles des services d'application, reportez-vous à Détails du service d'applicationla 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.

Structure du portefeuille pour le service d'application

Section	Description
Nœud de classification d'entreprise	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille d'entreprise des services d'application. Peut contenir un deuxième ou un troisième niveau s'il possède des nœuds de classification d'entreprise enfants. • L'en-tête : ◦ Brève description. ◦ Propriété du nom. ◦ Géré par nom. • Les mesures de réussite du portefeuille pour la disponibilité, le nombre moyen de jours de résolution (MTTR), les incidents causés par les changements et les changements réussis. • Les cartes À surveiller pour les incidents critiques, les changements, les pannes et les risques. • Le lien **Afficher les détails fournit les** informations suivantes sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ En-tête avec le nom Owned by et le nom Managed by. ◦ **Onglet Vue d'ensemble** contenant les mesures de réussite du portefeuille et la répartition des services d'application dans le nœud Taxonomie d'entreprise. ◦ **Onglet Services** d'application avec une liste des services d'application qui se trouvent dans le nœud Taxonomie d'entreprise. ◦ **Onglet Informations** avec une description et des informations générales sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ **Panneau À surveiller** qui répertorie les incidents critiques, les changements, les pannes et les risques pour le nœud taxonomique de l'entreprise.
Service d'application	• Le niveau suivant dans l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie d'entreprise. • L'en-tête : ◦ Brève description. ◦ Propriété du nom. ◦ Géré par nom. ◦ État opérationnel. ◦ Risque global. Cela s'affiche pour un service d'application uniquement lorsque les trois modules d'extension suivants sont installés : ▪ `sn_apm_tpm` (pour Gestion des portefeuilles technologiques (TPM) ▪ `com.snc.apm` (pour Gestion des portefeuilles d'applications (APM) ▪ `com.snc.sams`

Traduction automatique

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

Structure du portefeuille pour le service d'application (suite)

Section	Description
	• Les mesures de réussite du portefeuille pour la disponibilité, le MTTR, les incidents causés par des changements et les changements réussis. • Les cartes À surveiller pour les incidents critiques, les changements, les pannes, les risques et les alertes. • L'icône de menu Plus ( ) vous permet d'ajouter le service d'application à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel. • Le lien **Afficher les** détails lance les détails du service d'application. Pour en savoir plus sur les contenus de cet écran, reportez-vous à la section Services d'application de Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériquesla section .

Modules de liste

Les modules de liste fournissent Gestion des portefeuilles numériques (DPM) des informations qui peuvent se trouver ou non dans des portefeuilles personnels ou d'entreprise. Vous n'avez pas besoin de posséder des solutions pour afficher ou créer des modules de liste.

Le module de liste de Workspace DPM comprend deux onglets : **Listes** et **Mes listes**. Les catégories suivantes se trouvent dans l'onglet **Listes** , chacune avec les options **Possédé par moi** et **Tous**.

- Services
- Offres
- Applications de gestion
- Services d'application
- Demandes
- Projets
- Contrats

Lorsque vous sélectionnez **Tous** pour une catégorie donnée, tous les enregistrements de cette catégorie s'affichent, même si vous n'en êtes pas propriétaire. Comme toute liste d'enregistrements, vous pouvez trier, filtrer et modifier les colonnes en vue. Vous pouvez également les ajouter à votre propre liste personnelle, appelée **Mes listes**.

Créez une liste personnelle en ajoutant tous les enregistrements qui vous intéressent, comme les offres de service, les feuilles de route, les projets, les demandes, les idées, les contrats, les incidents, les membres d'équipe ou les équipes. Lorsque vous créez une liste, vous pouvez la démarrer à partir d'une liste existante ou créer votre propre liste. Une fois la liste créée, celle-ci s'affiche dans l'onglet **Mes listes** du module Liste. Après avoir créé plusieurs listes, vous pouvez sélectionner **Réorganiser** pour vous aider à organiser vos listes.

Information associée

Utiliser les listes

Traduction automatique

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

Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Définissez et configurez les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) qui DPM comptent le plus pour vous. Lorsque vous associez des groupes de KPI à vos services et applications, vous pouvez analyser leurs performances dans une zone centralisée.

Vue d'ensemble

Découvrez comment utiliser les groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Utilisez les groupes de KPI.

Avec les groupes de KPI, vous pouvez analyser les performances de chaque solution de plusieurs manières :

- Explorer pour afficher les tendances et les performances historiques des fournisseurs, d'un groupe de KPI ou d'un KPI individuel.
- Sélectionnez un KPI de support pour afficher les détails de son enregistrement connexe.
- Les graphiques en forme d'étoile pour les KPI vous fournissent un moyen visuel rapide de visualiser les données.
- Consultez le dernier (ou le dernier) score KPI lorsque la propriété système **Dernier score** (*sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score*) est activée.

  Affichez les données du groupe de KPI de la manière qui vous intéresse le plus. Les administrateurs peuvent mettre à jour la propriété système à tout moment afin que vous puissiez afficher les données du groupe de KPI par le dernier score ou par le score global. Lorsqu'un administrateur active la propriété système Dernier score, les éléments suivants s'affichent dans :DPM

  - Dernier score collecté pour un indicateur de KPI dans tous les groupes de KPI dans DPM, sans couche d'agrégation (par somme ou par moyenne).
  - Derniers scores collectés pour toutes les valeurs de chaque grille de répartition KPI.
  - 30 derniers jours de scores pour les visualisations de tendances et de séries chronologiques. Vous pouvez définir différents rangers temporels par KPI.
  - Date à laquelle le score a été collecté (affichée sur chaque carte d'indicateur de KPI).

  Conseil :
  DPM Les administrateurs activent la dernière propriété système de scores en accédant à **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Propriétés des groupes de KPI**. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Configurer l'expérience Digital Portfolio Management.

Le DPM système de base est fourni avec des groupes de KPI qui fournissent des indicateurs utiles pour évaluer les performances globales et des mesures individuelles pour les services et d'autres solutions. Vous pouvez également créer vos propres groupes de KPI, mais nous vous recommandons d'explorer les options du système de base.

Groupes de KPI pour les portefeuilles d'entreprise

Deux groupes de KPI permettent de générer des rapports flexibles sur les solutions des portefeuilles d'entreprise.

- **Portefeuille d'entreprise**

  Le groupe de KPI de portefeuille d'entreprise [*Portfolio success metrics*] vous permet d'effectuer un mappage vers n'importe quel type de portefeuille d'entreprise pour afficher les performances de son portefeuille. Vous pouvez suivre la disponibilité,

Traduction automatique

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

le délai moyen de résolution (MMTR), les incidents causés par les changements et les changements réussis. Vous pouvez consulter ces mesures de performances lorsque vous affichez les détails d'un portefeuille d'entreprise.

- **Applications de gestion**

  Le type de groupe de KPI d'application d'entreprise [*Business application performance*] vous permet de suivre le nombre d'incidents, de problèmes et de changements pour une application d'entreprise. Vous pouvez afficher ces mesures de performances dans l'onglet **Exécuter** d'une application d'entreprise sur l'espace DPM de travail.

Important :
Vous devez mapper le groupe de KPI de performances des applications d'entreprise à vos applications d'entreprise pour afficher les données dans l'onglet **Exécuter** .

Remarque :
Le groupe de KPI de performances d'application d'entreprise remplace les mesures utilisées avant la Utah mise en production. Étant donné que vous pouvez créer et modifier des groupes de KPI et les mapper aux applications d'entreprise, la configuration de vos rapports est plus flexible. Vous n'avez pas besoin de modifier la page pour UIB changer les mesures.

Groupes de KPI pour les services d'application

Les groupes de KPI ne sont pas hérités des services d'application, mais vous pouvez effectuer les actions suivantes avec le groupe de *Availability insights* KPI des services d'application :

- Affichez et évaluez la disponibilité des services d'application que vous possédez ou dont vous êtes responsable.
- Mappez le groupe de KPI Availability Insights à un ou plusieurs services d'application.
- Affichez les engagements de disponibilité et les performances d'engagement dans l'onglet Exécuter de votre service d'application.
- Affichez tous les engagements répertoriés dans l'onglet Informations du service d'application.

Information associée

Parcourir les portefeuilles d'entreprise

Groupes de KPI installés avec Gestion des portefeuilles numériques

Créer des visualisations, des mappages et des groupes de KPI

Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques avec l'exemple de disponibilité du service

DevOps Mesures de flux de valeur dans Gestion des portefeuilles numériques

Affichez les mesures clés liées aux performances de vos solutions dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Si vous gérez vos solutions dans un DevOps modèle, vous pouvez afficher DevOps les données de vos applications d'entreprise et les lier à l'espace Changement DevOps de travail directement à partir de DPM.

Les mesures clés vous aident à évaluer l'impact sur les performances du travail effectué sur vos solutions. Affichez DevOps les mesures de flux de valeur dans le contexte de vos applications d'entreprise, par exemple, le DPMdélai moyen de restauration à partir d'un changement, les taux d'échec des changements et le délai d'exécution. Vous pouvez également accéder à Workspace directement à partir de vos applications d'entreprise

Traduction automatique

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

pour DPM prendre des décisions basées sur des Changement DevOps données. Les mesures d'accélération sont affichées dans les onglets **Créer** et **Exécuter** afin que vous puissiez afficher les données dans le contexte de vos applications d'entreprise pour chaque phase. Vous pouvez voir les données de mesures de flux dans l'onglet **Créer** de vos applications d'entreprise.

Remarque :
Pour afficher DevOps les mesures d'accélération et les mesures de flux dans , les DPMadministrateurs doivent activer la DevOps propriété système. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Configurer l'expérience Digital Portfolio Management .

Dans l'onglet **Créer** de vos applications d'entreprise, affichez les données suivantes dans des formulaires numériques et des graphiques :

- Mesures d'accélération
- ○ Délai moyen de déploiement au cours des 30 derniers jours
  - Délai entre validation et déploiement
  - Fréquence moyenne de déploiement au cours des 30 derniers jours
  - Fréquence des déploiements de production
- Mesures de flux
  - Délai moyen du flux pour des épopées
  - Délai moyen du flux pour les épopées et les fonctionnalités
  - Nombre moyen de bogues et de stories
  - Distribution des bogues et des stories
  - Durée de cycle de travail en cours pour les épopées, les stories et les bogues (chacun possède son propre widget)
  - Éléments de travail en cours

Dans l'onglet **Exécuter** de vos applications d'entreprise, affichez les données de mesures d'accélération suivantes sous forme numérique et dans des graphiques :

- Délai moyen de restauration à partir d'un incident causé par des changements (au cours des 30 derniers jours).
- Délai moyen de restauration à partir d'incidents causés par des changements, ventilés par DevOps changements et non-changements DevOps .

Remarque :
Les non-changements DevOps sont d'autres changements répertoriés dans la table Changement.

- Taux moyens d'échec des changements au cours des 30 derniers jours
- Taux d'échec des changements au fil du temps, ventilé par DevOps changements et non-changements DevOps
- Délai moyen de restauration

Configurer Gestion des portefeuilles numériques

Activez Gestion des portefeuilles numériques (DPM) et configurez les paramètres de votre organisation pour afficher les données afin de surveiller les services, les offres, les

Traduction automatique

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

applications d'entreprise et les services d'application. Toutes les tâches de configuration de cette section nécessitent le DPM rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin].

Conseil :
Avec le DPM rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin], vous pouvez configurer DPM dans l'application, mais si vous souhaitez créer des configurations plus personnalisées, utilisez Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez Générateur d'IU .

Activer Gestion des portefeuilles numériques

Le module d'extension Gestion des portefeuilles numériques est disponible dans le ServiceNow® ServiceNow Store.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous installez l'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM) à partir du ServiceNow Store, elle installe automatiquement les modules d'extension nécessaires. Pour obtenir la liste des autres modules d'extension d'application que vous devez installer pour afficher d'autres données d'application dans , reportez-vous DPMà la section Applications et sources de données associées à Digital Portfolio Management.

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez le module d'extension.
   Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour effectuer une recherche par nom ou par ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, consultez Demander un module d'extension .
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Configurer des groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Configurez les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour Gestion des portefeuilles numériques (DPM) afficher des informations sur les performances dans le contexte des solutions de votre organisation.

Si vous disposez du rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin], vous DPM pouvez définir et configurer les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans DPM. Avec les groupes de KPI, votre organisation peut analyser les performances des services, des offres, des services d'entreprise et des services d'application dans une zone centralisée.

Voici une vue d'ensemble de la façon dont DPM les administrateurs configurent les groupes de KPI. Configurez les groupes de KPI.

Information associée

Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques avec l'exemple de disponibilité du service

Créer des visualisations, des mappages et des groupes de KPI

Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques avec l'exemple de disponibilité du service

Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM) pour afficher des informations sur les performances dans le contexte de vos solutions. Cette procédure utilise l'exemple de configuration de disponibilité du service pour afficher le score de disponibilité dans la phase Exécuter le cycle de vie.

Traduction automatique

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

- Modules d'extension requis : sn_team_perf_kpi_group et com.snc.service_portfolio
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_dpm.dpm_admin, vous pouvez configurer les KPI à afficher dans DPM. Cette tâche utilise le groupe de KPI Panne et disponibilité pour montrer comment configurer le KPI de disponibilité du service.

Remarque :
vous devez disposer d'un abonnement Premium à Gestion des portefeuilles de services pour effectuer cette tâche. Cet abonnement Premium est automatiquement installé si vous avez installé DPM.

Pour obtenir des informations générales sur les groupes de KPI, consultez la rubrique Groupes de KPI dans Digital Portfolio Management.

Pour créer des groupes de KPI, reportez-vous à la rubrique Créer des visualisations, des mappages et des groupes de KPI.

Cette procédure comprend les tâches suivantes :

1. Créer un mappage de groupe de KPI.
2. Créer l'engagement de service.
3. Associer l'engagement de service à l'offre de service.
4. Créer une panne pour l'offre de service.
5. Exécuter la tâche de collecte de données et la vérifier.
6. S'assurer que le KPI s'affiche dans DPM.

Procédure

1. Créez un mappage de groupe de KPI.
   Le mappage que vous créez configure l'offre de service dont vous souhaitez afficher la disponibilité.
   a. Accédez à la **Espace de travail de Digital Portfolio Management** > **Mappages de groupes de KPI**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de groupe de KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Nom du groupe de KPI à ajouter au mappage. Pour cet exemple, effectuez un mappage sur le groupe de KPI Panne et disponibilité. Ce mappage peut déjà être effectué dans le cadre du système de base DPM .
▪ Portefeuille des services ▪ Nœud de taxonomie	Mappage que vous souhaitez associer à ce groupe de KPI. Les champs qui sont affichés dépendent du type de groupe de KPI que vous avez sélectionné. Pour cet exemple, le mappage est **Offre**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
▪ Service ▪ Offre ▪ Service d'application	

d. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Créez l'engagement de service.
Pour cet exemple, sélectionnez le portefeuille des services dont vous souhaitez configurer le KPI de disponibilité du service. Vous pouvez sélectionner un portefeuille personnel ou un portefeuille d'entreprise.

a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagements**.

b. Sélectionnez **Nouveau** pour configurer les données de disponibilité.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Engagement

Champ	Description
Nom	Nom de l'engagement.
Type	Type d'engagement. Le type **Disponibilité** configure les données de disponibilité.
Pourcentage de disponibilité	Pourcentage de disponibilité de l'engagement. Par exemple, 90 %.
Calendrier	Durée pendant laquelle l'engagement est disponible. Par exemple, 24 x 7 définit l'engagement pour tous les jours.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'engagement.
Description	Description de l'engagement.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Associez l'engagement de service à l'offre de service.

a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagement de service**.

Remarque :
si le module d'extension n'est pas installé, saisissez le nom de la table, à savoir **service_offering_commitment.list**, dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Engagements de service

Champ	Description
Offre de service	Offre de service associée à l'engagement de 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.

Champ	Description
Engagement de service	Engagement de service associé à l'offre de service.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Créez une panne pour l'offre de service.
Définissez la disponibilité du service au cours des sept derniers jours avant de créer l'enregistrement de panne.

a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Pannes**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Panne

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'enregistrement de panne généré par le système.
Élément de configuration	Offre de service associée à la panne.
Début	Date de début de la panne.
Fin	Date de fin de la panne.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
La panne que vous créez pour l'offre de service génère également un enregistrement de disponibilité de service pour l'offre de service.

5. Exécutez la tâche de collecte de données et vérifiez-la.
La tâche collecte des données de tous les indicateurs Analyse des performances sur la liste des tâches planifiées. Elle vous fournit également des étapes de vérification pour vérifier si la tâche s'est correctement exécutée.

a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tâches planifiées**.

b. Dans la colonne Nom, recherchez la **tâche de collecte de données SPM pour PA**.

c. Sélectionnez **Modifier**.

d. Assurez-vous que le champ **Début relatif** est défini sur le nombre de jours pour collecter des données (la valeur par défaut est **1**).

e. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

f. Actualisez l'écran pour afficher votre journal de tâches dans l'onglet **Journaux des tâches**. Examinez la date de création et assurez-vous que le champ **État** est défini sur **Collecté**.

g. Ouvrez l'onglet **Indicateurs**, puis sous la colonne Nom, recherchez l'indicateur **Disponibilité SPM**.

h. Sélectionnez **Disponibilité SPM**, puis sélectionnez **Modifier**.

i. Sur le formulaire, ouvrez l'enregistrement de l'indicateur Disponibilité SPM pour vérifier que vous avez correctement créé la tâche.

Traduction automatique

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

j. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le centre d'analyse** pour vérifier que le score de disponibilité est affiché pour l'offre. Si plusieurs valeurs sont affichées, recherchez le nom de l'offre pour vérifier que vous définissez correctement le score de disponibilité de cette offre.

6. Assurez-vous que le KPI est affiché dans DPM.

a. Accédez à la **Espace de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.

b. Recherchez le portefeuille des services qui dispose du KPI de disponibilité que vous avez créé.

- Si vous avez créé le KPI de disponibilité pour un portefeuille personnel, ouvrez la carte de portefeuille personnel qui dispose du KPI de disponibilité.
- Si vous avez créé le KPI de disponibilité pour un portefeuille d'entreprise, utilisez l'arborescence du portefeuille d'entreprise pour rechercher l'enregistrement de l'offre de service.

c. Dans l'onglet **Exécution**, assurez-vous que la carte Disponibilité de l'instantané Performance affiche la valeur de pourcentage correcte.

Information associée

Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques avec l'exemple de disponibilité du service

Créer des visualisations, des mappages et des groupes de KPI

Créer des visualisations, des mappages et des groupes de KPI

Créez des visualisations, des mappages et des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour surveiller l'intégrité et la progression globales de tous vos services et offres.

Avant de commencer

- Modules d'extension requis : com.sn_team_perf et com.snc.service_portfolio
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'utilisateur administrateur Gestion des portefeuilles numériques, vous créez des groupes de KPI et associez le type de chaque groupe à son enregistrement correspondant (portefeuille, offre, nœud taxonomique ou service). Vous pouvez également afficher les mappages de groupes de KPI et les listes connexes.

En plus de créer vos propres groupes de KPI, vous pouvez utiliser et configurer les groupes de KPI fournis avec l'application de base Gestion des portefeuilles numériques . Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Groupes de KPI dans Digital Portfolio Management

Cette procédure comprend les tâches suivantes :

1. Créez un groupe de KPI.
2. Ajoutez des indicateurs à un groupe de KPI.
3. Créez un mappage de groupe de KPI.
4. Créez une visualisation de KPI.

Conseil :

Vous pouvez également créer un groupe de KPI en copiant un groupe de KPI existant. Pour plus d'informations, consultez Copier un groupe de KPI pour créer un nouveau groupe de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe de KPI

Champ	Description
Nom	Le nom du groupe de KPI.
Description	La description du groupe de KPI.
Type	Le type que vous souhaitez créer : ▪ Portefeuilles des services ▪ Nœuds de taxonomie ▪ Services ▪ Offres ▪ Services d'application **Remarque :** Le type doit être mis en corrélation avec l'enregistrement. Par exemple, vous ne pouvez associer un type de portefeuille des services qu'à un enregistrement de portefeuille. Vous ne pouvez associer un type d'offre qu'à un enregistrement d'offre.
Ordre	Détermine la mise en page des groupes de KPI dans l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques.

   d. Sélectionnez **Envoyer**.
2. Ajoutez des indicateurs à un groupe de KPI.
   a. Pour ajouter des indicateurs, sélectionnez le groupe de KPI.
   b. Pour afficher tous les onglets du groupe de KPI, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (≡). Ensuite, sélectionnez **Afficher**, puis **Digital Portfolio Management**.
   c. Dans l'onglet **KPI**, sélectionnez **Nouveau**.
   d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Groupe de KPI auquel vous pouvez ajouter des indicateurs.
KPI	Indicateur de KPI que vous souhaitez mesurer.
Étiquette	Nom de l'indicateur de KPI. Vous pouvez modifier l'étiquette.
KPI parent	KPI parent, si ce KPI est un KPI pris en charge.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Agrégat d'affichage	Agrégat d'affichage des KPI : Moyenne ou Somme.
Ordre	Mise en page des groupes de KPI dans l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques.

e. Sélectionnez **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Si vous avez affecté un KPI parent et qu'il ne s'affiche pas à l'écran, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ). Ensuite, sélectionnez **Afficher**, puis **Digital Portfolio Management**.

f. Une fois que vous avez terminé d'ajouter des indicateurs de KPI, sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Créez un mappage de groupe de KPI.

a. Accédez à la **Gestion des portefeuilles numériques** > **Mappages de groupes de KPI**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également mapper un groupe de KPI si vous accédez à **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**. Sélectionnez un groupe de KPI à afficher, puis sélectionnez l'onglet Mappages de groupes de KPI.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de groupe de KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Nom du groupe de KPI à ajouter au mappage.
▪ Portefeuille des services ▪ Nœud de taxonomie ▪ Service ▪ Offre ▪ Service d'application ▪ Application d'entreprise ▪ Portefeuille d'entreprise ▪ Nœud de classification d'entreprise	Mappage que vous souhaitez associer à ce groupe de KPI. Les champs qui sont affichés dépendent du type de groupe de KPI que vous avez sélectionné.

Traduction automatique

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

d. Sélectionnez **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Répétez l'étape 3 a-d pour associer d'autres éléments de mappage au même groupe de KPI.

4. Créez une visualisation de KPI.

a. Accédez à la **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.

b. Sélectionnez le groupe de KPI pour lequel vous souhaitez créer une visualisation de KPI.

c. Dans l'onglet **Configurations de la visualisation des KPI**, sélectionnez **Nouveau**.

d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la visualisation des KPI

Champ	Description
Groupe de KPI ou KPI	Nom du groupe de KPI ou nom du KPI auquel ajouter la visualisation. Vous ne pouvez ajouter qu'une seule visualisation à l'un de ces champs sur cet écran.
Type de diagramme	Type de diagramme de visualisation. ▪ **Score unique** ▪ **Séries chronologiques : ligne** ▪ **Séries chronologiques : colonne** ▪ **Séries chronologiques : surface** ▪ **Séries chronologiques : spline** ▪ **Séries chronologiques : ligne en escalier**

e. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Configurer des groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques avec l'exemple de disponibilité du service

Copier un groupe de KPI pour créer un nouveau groupe de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Créez un nouveau groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) en copiant un groupe de KPI existant dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Tous les enregistrements et mappages du groupe de KPI sont également copiés. Après avoir copié le groupe de KPI, vous pouvez en modifier tous les aspects afin que le nouveau groupe corresponde au mieux à vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.

2. Ouvrez le groupe de KPI dans la liste que vous souhaitez copier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Copier**.
4. Revenez à la liste des groupes de KPI pour trouver le groupe de KPI copié.
   Le nom du groupe de KPI copié est le même que celui avec lequel vous avez copié `Copy of` au début du nom.
5. Ouvrez le groupe de KPI copié.
   Modifiez le nom, la description et la commande. Vous pouvez également modifier les KPI de support et les mappages de groupe de KPI.

Configurer les panneaux À surveiller

Chaque page de solution dispose Gestion des portefeuilles numériques (DPM) d'un panneau À surveiller avec des éléments à surveiller dans le contexte de la page. Vous pouvez configurer les attributs À surveiller pour répondre aux besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les panneaux d'attention configurables et sa table d'attributs ont été introduits dans la version Utah Store de novembre 2023. Vous trouverez ci-dessous des instructions générales, mais pour connaître les étapes spécifiques de la configuration Admin, consultez KB1519343 .

Les seuils par défaut s'appliquent à la page d'accueil de l'espace DPM de travail. Les solutions utilisent les attributs et les seuils par défaut de la table d'attributs jusqu'à ce que les utilisateurs décident de personnaliser leur DPM expérience de page d'accueil Workspace. Reportez-vous à la rubrique Personnaliser la page d'accueil de l'espace de Gestion des portefeuilles numériques travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **À surveiller** > **Attributs à surveiller**.
2. Mettez à jour les paramètres du champ.

Champ	Paramètre
Ordre	○ Ordre des attributs sur les cartes de solution de la page d'accueil de l'utilisateur. ○ Ordre des attributs lorsque l'utilisateur personnalise les **conditions d'état de modification** sur la page d'accueil. **Remarque :** Lors de la modification des conditions d'état, les quatre premiers attributs par type s'affichent. Vous pouvez sélectionner le menu déroulant pour sélectionner différentes conditions d'état.
○ Active ○ Afficher sur la	Définissez la valeur sur vrai ou faux. Si la valeur est définie sur true, l'utilisateur connecté peut choisir d'afficher l'attribut sur ses cartes de solution de page d'accueil, puis personnaliser les seuils de cet attribut.

Traduction automatique

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

Champ	Paramètre
○ page d'accueil ○ S'affiche dans À surveiller	
○ Seuil pour modéré ○ Seuil pour grave	Remplacez le seuil par défaut par le seuil que vous souhaitez définir pour chaque attribut. **Remarque :** Si un seuil est défini sur zéro (0), ce champ d'attribut est vide.

Configurer les vues d'enregistrement

Créez une vue de formulaire personnalisée UX pour afficher n'importe quel enregistrement d'une table donnée dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une vue de formulaire personnalisée UX pour déterminer la vue à afficher pour une table donnée dans DPM.

Remarque :
effacez le cache pour afficher les résultats de changement de cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Règles des vues de formulaire UX**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de vue

Ensemble de champs	Description
Nom	Nom unique de la vue de formulaire personnalisée.
Table	Nom de table associé à la vue de formulaire personnalisée.
Afficher	Vue d'interface utilisateur personnalisée.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques

Si votre organisation n'utilise pas certains modules ou phases de cycle de vie dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM), configurez l'expérience en masquant ces éléments des vues des utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'expérience utilisateur sans avoir à utiliser l'application Générateur d'IU. En tant qu'administrateur DPM, vous pouvez :

- Masquez les onglets entiers, certaines sections d'un onglet et les types de solutions (par exemple, les applications d'entreprise) des vues utilisateur. Une fois qu'un onglet ou un type de solution est masqué, cet élément est également masqué dans les recherches et les filtres.
- Masquez les types d'éléments disponibles : services, services techniques, services d'entreprise, services d'application, offres de service et applications d'entreprise.
- Permet aux propriétés système d'afficher :
  - Norme Nécessite des panneaux d'attention.

    Remarque :
    Les panneaux d'attention standard sont définis sur vrai pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent activer la propriété système. Pour plus d'informations, consultez Travailler avec des panneaux À surveiller.

  - Derniers (ou derniers) scores des indicateurs clés de performance (KPI). Lorsque cette option est activée, les KPI ne s'affichent plus sous forme de somme ou de moyenne sur une plage de dates. Cette fonctionnalité est uniquement disponible avec la version Utah et les versions ultérieures.
  - DevOps Données. Pour plus d'informations, consultez DevOps Mesures de flux de valeur dans Gestion des portefeuilles numériques.

Remarque :
Vous pouvez activer et désactiver ces configurations à tout moment.

Voir Configuration des DPM vues utilisateur en action.

Configurez les vues utilisateur DPM.

Options de configuration dans DPM

Services et offres	Applications de gestion	Services d'application	Dernier score du KPI	Données DevOps
Masquez les onglets suivants : • **Planifier** • **Version** • **Exécution**	Masquez les onglets suivants : • **Planifier** • **Version** • **Exécution** • **Risque**	Masquez l'onglet **Exécuter** .	Activez l'option Dernier score pour afficher le **score** KPI le plus récent ou le plus récent. Lorsque cette option est activée, les KPI ne s'affichent	Activez l'option **Propriétés DevOps** pour afficher DevOps des données telles que les mesures de flux et les mesures

Traduction automatique

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

Options de configuration dans DPM (suite)

Services et offres	Applications de gestion	Services d'application	Dernier score du KPI	Données DevOps
Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Planifier** : • Demandes • Backlog • Feuille de route Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Créer** : • Feuille de route • Projets • Changements • Initiatives d'amélioration Par défaut, DevOps les données sont masquées dans l'onglet **Exécuter** . Activez la propriété système pour que les utilisateurs voient DevOps les DevOps mesures accélérées dans l'onglet **Exécuter**.	Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Planifier** : • Demandes • Backlog • Feuille de route Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Créer** : • Feuille de route • Projets • DevOps Mesures de flux • DevOps Mesures accélérées Par défaut, DevOps les données sont masquées dans l'onglet **Créer** . Activez la propriété système pour que les utilisateurs voient les DevOps mesures de flux et les mesures accélérées dans l'onglet **Créer** .		pas sous la forme d'une somme ou d'une moyenne sur une plage de dates.	d'accélération dans DPM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration**.
2. Sélectionnez l'élément de menu que vous souhaitez configurer pour les utilisateurs.

Traduction automatique

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

- **Propriétés du service d'application**
- **Propriétés de l'application d'entreprise**
- **Propriétés du service et de l'offre**
- **Propriétés DevOps**
- **Propriétés des groupes de KPI** (option permettant de définir la propriété système Dernier score)
- **Types d'éléments disponibles (passez à l'étape** 6)

3. Le cas échéant, suivez les instructions fournies pour modifier l'enregistrement sélectionné. Pour certaines propriétés, vous pouvez sélectionner un lien.
4. Suivez les instructions fournies pour modifier chaque configuration.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Masquer ou afficher les types d'éléments disponibles.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Types d'élément disponibles**.
   - Dans la colonne **Actif** , définissez le type d'élément sur faux (pour masquer) ou sur vrai (pour afficher). Lorsqu'un type de solution est masqué, cette solution est omise des zones suivantes :
     - Résultats de la carte de solution générée automatiquement.
     - Options de personnalisation d'ajout et de suppression d'éléments.
     - Définir les conditions d'état lors de la mise à jour des seuils.
     - Sur les filtres de page.

Information associée

UI Builder

Configurer Gestion des portefeuilles numériques pour intégrer à Exploration de processus

Utilisez Exploration de processus cette option pour Gestion des portefeuilles numériques (DPM) consulter l'état d'indicateurs clés de performance (KPI) sur vos solutions et procéder à des ajustements si nécessaire.

Vue d'ensemble

Exploration de processus vous permet d'analyser et de traiter les sorties KPI pour vos solutions dans DPM.

Les administrateurs doivent effectuer quelques étapes pour configurer Exploration de processus.

Configurer dans Exploration de processusDPM

En général, pour l'utiliser dans DPM, accédez au groupe de KPI et sélectionnez **Lancer l'exploration**Exploration de processus de processus. Pour voir cette option, les administrateurs dotés du rôle dpm_admin doivent effectuer les 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.

1. Installez Content ITSM Exploration de processus Pack à partir du ServiceNow Store. Le pack de contenu fournit les aperçus de projet et la propriété système suivants pour Exploration de processus :DPM
   - Performance de l'équipe
   - Exploration de processus
   - Propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm*
2. Définissez la propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm* sur true. Par défaut, la propriété système est définie sur faux. Les administrateurs [sn_dpm.dpm_admin] doivent définir la propriété système sur vrai.
   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Paramètres**.
   b. Entrez ***enable** dans le champ de recherche **Nom des propriétés système** , puis appuyez sur **Entrée**.
   c. Vérifiez que la propriété *sn_dpm.enable.po.dpm* système est définie sur vrai. Si ce n'est pas le cas, sélectionnez-le et définissez le champ Valeur sur vrai (vous pouvez obtenir une bannière de texte qui fournit un lien pour modifier l'enregistrement).
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Le rôle principal à utiliser Exploration de processus est Exploration de processus celui d'analyste [process_optimization_analyst]. Pour en savoir plus sur les propriétés, les rôles et les tâches planifiées, reportez-vous à Exploration de processus composants pour Gestion des portefeuilles numériquesla section .

Créer des Exploration de processus projets pour les groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Créez des Exploration de processus projets pour chaque groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) pour Gestion des portefeuilles numériques (DPM) afficher les performances KPI et analyser les anomalies.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_process_optimization_analyst
- Activer Exploration de processus

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Permet Exploration de processus d'analyser et d'améliorer les performances KPI dans DPM.

Le gestionnaire du groupe d'affectation de KPI doit avoir le rôle requis pour créer des Exploration de processus projets pour ses groupes de KPI : Exploration de processus analyste [sn_process_optimization_analyst].

Pour en savoir plus sur les propriétés, les rôles et les tâches planifiées, reportez-vous à Exploration de processus composants pour Gestion des portefeuilles numériquesla section .

Plusieurs modèles de projet sont fournis avec le système de base DPM :

- Incident
- 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.

- Changements
- Demandes

Si vous souhaitez utiliser différents modèles, votre administrateur doit les créer sur les tables qui correspondent à ce dont vous souhaitez afficher les aperçus. Pour plus d'informations sur la création de modèles, consultez Créer des modèles d'exploration de processus.

Une tâche planifiée s'exécute pour extraire à nouveau les projets lorsque des données supplémentaires sont ajoutées afin que vous obteniez les aperçus les plus à jour pour vos projets.

Procédure

1. Explorez le projet afin de créer des Exploration de processus projets pour chaque groupe de KPI.

   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.

   b. Ouvrez un groupe de KPI que vous souhaitez explorer.

   c. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.

   Après avoir sélectionné **Initier l'exploration de processus**, un projet est créé en arrière-plan pour chaque table de KPI du groupe de KPI. Si vous utilisez un indicateur de formule pour Exploration de processus, vous pouvez sélectionner n'importe quelle source d'indicateur utilisée dans la formule.

   Remarque :
   La propriété `sn_dpm.enable.po.dpm` système doit être activée. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des portefeuilles numériques pour intégrer à Exploration de processus.

2. **Facultatif :** Ouvrez le projet et vérifiez l'exploitation minière.

   a. Pour trouver le projet, accédez à **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Projets DPM**.

   b. Vérifiez l'état d'exploration en ouvrant le projet et en sélectionnant **Générer le modèle (complet).**

3. **Facultatif :** Explorez à nouveau le groupe de KPI si vous avez ajouté des groupes d'affectation supplémentaires au groupe de KPI après avoir effectué l'exploration du processus.

   a. Dans la liste connexe Groupe d'affectation pour le groupe de KPI sélectionné, sélectionnez **Modifier**.

   b. Ajoutez les groupes d'affectation souhaités au groupe de KPI.
   Un processus est automatiquement créé pour le groupe d'affectation. Si vous ajoutez un groupe d'affectation au groupe de KPI, le groupe d'affectation est mis à jour dans la condition de filtre. Si vous supprimez un groupe d'affectation, il est supprimé de la condition de filtre de projet. Un message d'information s'affiche lorsqu'un groupe d'affectation est ajouté au groupe de KPI uniquement si le groupe de KPI est déjà extrait.

4. Consultez les aperçus et les variantes des enregistrements de KPI sélectionnés Exploration de processus .

   a. Ouvrez l'espace DPM de travail.

   b. Sélectionnez l'icône Portefeuilles d'entreprise (icône Portefeuilles d'entreprise. , puis ouvrez un portefeuille 

   c. Sélectionnez **Afficher 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.

d. Sélectionner un score unique du KPI d'incident.
Sur la page d'exploration des KPI, sélectionnez l'onglet **Analyse des processus** pour afficher les aperçus et les variations des enregistrements de KPI sélectionnés. Par défaut, les données affichées datent des 30 derniers jours.

Information associée

Configurer Gestion des portefeuilles numériques pour intégrer à Exploration de processus

Exploration de processus composants pour Gestion des portefeuilles numériques

Utiliser Gestion des portefeuilles numériques

L'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM) vous permet d'afficher des solutions telles que des services, des offres de service, des applications d'entreprise et des services d'application. Avec l'accès approprié, vous pouvez également afficher les détails et modifier les solutions sans avoir à quitter l'expérience DPM .

Mise en route

Voici une vue d'ensemble de la façon de commencer avec Gestion des portefeuilles numériques. Mise en route de Digital Portfolio Management.

Afficher les éléments à surveiller

Dans chaque solution (service, offre, application d'entreprise ou service d'application), vous pouvez afficher les éléments à surveiller. Ces éléments changent en fonction du type de solution, mais ils peuvent inclure des changements, des incidents critiques, des pannes, des audits, des risques ou des alertes. Ces éléments vous permettent de voir le contexte de vos solutions, y compris ses dépendances.

Remarque :
À partir de la version actuelle, le volet Service d'application À surveiller ne génère pas de recherches d'alertes. Il s'agit d'un problème connu qui est classé par ordre de priorité.

Afficher les cartes de relations

Affichez les cartes de relations pour Gestion des portefeuilles numériques (DPM) voir toutes les relations qui composent une solution donnée. Les cartes de relations sont interactives afin que vous puissiez afficher les détails des solutions imbriquées dans une solution. Chaque carte fournit également un panneau permettant d'afficher les informations récapitulatives et les problèmes actuels de la solution sélectionnée sur la carte. Pour plus d'informations, voir Afficher les cartes de relations.

Effectuer des tâches et personnaliser des vues

En plus d'afficher des données dans DPM issues d'autres produits et applications ServiceNow®, vous pouvez également effectuer des tâches dans l'espace de travail. L'application DPM fournit des rôles de base permettant de créer des portefeuilles personnels. Cependant, pour afficher les détails du portefeuille, vous devez installer les modules d'extension et les rôles appropriés à partir des produits que vous souhaitez afficher.

Par exemple, l'affichage et la modification des feuilles de route proviennent de l'application Planification stratégique. Si vous souhaitez afficher des feuilles de route dans le cadre de votre offre de service ou de service dans l'expérience DPM, vous devez installer les modules d'extension et les rôles pour Planification stratégique.

Traduction automatique

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

DPM Permet également aux administrateurs de personnaliser les vues utilisateur en masquant certains onglets et sections d'onglet (voire les feuilles de route selon l'exemple précédent). Pour en savoir plus, consultez la rubrique Configurer l'expérience Digital Portfolio Management.

Pour en savoir plus sur les modules d'extension et les rôles requis pour afficher les données d'autres ServiceNow applications de l'expérience, consultez les DPMapplications et sources de données associées à Digital Portfolio Management.

Remarque :
dans l'expérience DPM, les données que vous importez à partir d'autres applications sont limitées à la licence des autres applications que vous possédez. Par exemple, si vous avez une licence standard pour Planification stratégique, les données standard Planification stratégique s'affichent dans DPM. De même, si vous disposez d'une licence pro pour Planification stratégique, les données pro Planification stratégique s'affichent dans DPM.

Les modules d'extension et les rôles de base DPM vous permettent de prendre certaines mesures, telles que la création de demandes et d'initiatives d'amélioration. Pour effectuer des actions ou des modifications plus importantes, vous devez disposer des autorisations appropriées conformément à la liste de contrôle d'accès (ACL) des applications que vous souhaitez utiliser avec DPM.

Tâches de base dans DPM

Avec le rôle de base [sn_dpm.dpm_manager] et les modules d'extension, vous pouvez effectuer les DPM tâches suivantes dans l'application DPM .

Personnaliser la page d'accueil de l'espace de Gestion des portefeuilles numériques travail

Personnalisez votre Gestion des portefeuilles numériques (DPM) page d'accueil Workspace pour modifier les conditions d'état de chaque solution. Vous pouvez également ajouter des solutions à votre page d'accueil et modifier les conditions d'état des solutions que vous ajoutez.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez personnaliser votre page d'accueil (.) pour définir les attributs et les seuils que vous souhaitez suivre sur vos solutions. Une fois que vous avez personnalisé vos conditions d'état, le système n'utilisera plus les attributs et les seuils par défaut fournis avec le système de base DPM . Au lieu de cela, vos personnalisations sont enregistrées dans votre enregistrement de préférences utilisateur (`dpm_home_page_item_list`) pour vous fournir les résultats d'état que vous souhaitez voir.

Procédure
1. Accédez à **l'espace de travail de Digital Portfolio Management**.
2. Sélectionnez **Personnaliser**.
3. Sélectionnez l'option permettant de personnaliser vos cartes de solution.
   - Sélectionnez **Modifier les conditions d'état** pour définir vos propres seuils pour les attributs À surveiller sur les applications d'entreprise, les services/offres et les services d'application sur votre page d'accueil. Pour les valeurs par défaut, reportez-vous à la section Gestion des portefeuilles numériques Page d'accueil 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.

- Sélectionnez **Ajouter des éléments** pour ajouter des applications d'entreprise, des services/offres et des services d'application à votre page d'accueil.
- Sélectionnez **Supprimer des éléments** pour supprimer les applications d'entreprise, les services/offres et les services d'application de votre page d'accueil.

Conseil :
Si votre page d'accueil ne contient aucun élément lors de votre première connexion, sélectionnez Ajouter des **éléments** pour ajouter des solutions à votre page d'accueil.

Créer un portefeuille personnel

Créez un portefeuille personnel à l'aide de l'application Gestion des portefeuilles numériques. DPM vous permet de créer un portefeuille non structuré personnalisé des services et des applications que vous possédez ou que vous ne vous possédez pas, mais qui vous intéressent. Vous pouvez également ajouter des solutions à vos portefeuilles personnels lorsque vous parcourez l'application DPM.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gestion des portefeuilles numériques prend en charge les services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application afin que vous puissiez renseigner vos portefeuilles personnels avec l'un de ces éléments. Chaque type d'élément est balisé et identifié par un code couleur à mesure que vous explorez votre portefeuille personnel.

- Consultez les portefeuilles personnels que vous avez créés et ceux qui sont partagés avec vous.
- Affectez des éditeurs et des visualiseurs aux portefeuilles personnels que vous avez créés.
- Modifiez vos portefeuilles personnels à tout moment lorsque vous souhaitez ajouter ou supprimer des types d'éléments (services d'entreprise, services techniques, offres, applications d'entreprise et services d'application).
- Consultez tous les éléments à surveiller, affichez leurs détails pour en savoir plus et effectuez des actions si vous disposez des autorisations appropriées conformément à la liste de contrôle d'accès (ACL) de l'élément.

Lorsque vous parcourez le paysage DPM, vous pouvez trouver des services, des offres, des applications d'entreprise et des services d'application qui vous intéressent. Vous pouvez ajouter immédiatement ces solutions à votre portefeuille personnel, sans avoir à revenir au menu du portefeuille personnel. Vous pouvez également partager votre portfolio personnel avec des individus et des groupes.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Sélectionnez l'icône Portefeuilles personnels ( ).
3. Sélectionnez **Créer un portefeuille personnel**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Nouveau portefeuille personnel

Champ	Description
Nom	Le nom du portefeuille personnel.
Propriété de	Le nom du propriétaire du portefeuille personnel.
Description	Une description claire pertinente pour d'autres personnes qui partagent ce portefeuille.
Ajouter des collaborateurs	○ Les éditeurs sont des utilisateurs ou des groupes que vous sélectionnez pour modifier le portefeuille personnel. ○ Les visualiseurs sont des utilisateurs ou des groupes que vous sélectionnez pour afficher le portefeuille personnel.
Remarque : Vous pouvez modifier les éléments d'un portefeuille personnel uniquement si vous disposez d'un accès en modification en fonction de la liste ACL pour chaque élément qui constitue le portefeuille. Pour que les groupes puissent modifier ou afficher des portefeuilles personnels, un administrateur doit attribuer au gestionnaire de groupe DPM [dpm_manager]. Consultez Rôles pour Gestion des portefeuilles numériques.	

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Ajoutez des applications d'entreprise, des services, des offres de service et des services d'application à votre portefeuille personnel.
   - Sélectionnez chaque élément à onglets pour trouver la solution que vous souhaitez ajouter à votre portefeuille personnel. Ou utilisez le champ **Recherche** pour trouver des éléments. Vous pouvez rechercher un titre de solution ou par nom pour trouver tous les éléments appartenant à ce nom.
   - Sélectionnez les éléments que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez Ajouter les **éléments sélectionnés pour les** ajouter à votre portefeuille personnel.

   Remarque :
   Examinez chaque onglet. Votre terme de recherche peut afficher des résultats dans un ou plusieurs des trois onglets : **Applications d'entreprise**, **Services/Offres** ou **Services d'application**.
7. Sélectionnez **Examiner le portefeuille (total)**.
   La zone des détails du portefeuille fournit deux cartes. L'un avec un résumé qui contient le nom du portefeuille personnel, la description et les informations détenues par, et l'autre avec la liste des collaborateurs.
8. Examinez les éléments de votre portefeuille personnel, puis sélectionnez **Créer**.
   Pour ajouter d'autres éléments, sélectionnez **Retour**.

   Remarque :
   Si vous sélectionnez **Retour**, examinez chaque onglet pour confirmer vos sélections.
9. **Facultatif : Modifiez** ou **partagez** votre portefeuille personnel.
   Share vous donne la possibilité de partager votre portefeuille personnel avec des individus, avec des groupes ou avec une combinaison des deux.

Traduction automatique

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

Information associée

Portefeuilles personnels

Travailler avec des panneaux À surveiller

Gestion des portefeuilles numériques (DPM) vous permet d'afficher les éléments à surveiller dans le contexte de vos solutions. Les catégories de chaque panneau À surveiller diffèrent en fonction du type de solution. Vous ne pouvez pas agir sur un élément qui requiert une attention particulière, mais vous pouvez voir son état et sa gravité pour prendre des décisions basées sur les données concernant vos solutions.

Vue d'ensemble

Chaque DPM page de l'espace de travail dispose d'un panneau À surveiller qui présente les éléments à surveiller dans le contexte de la page. Vous pouvez rechercher des éléments qui nécessitent une attention particulière sur la page d'accueil, mais il est plus utile d'effectuer une recherche lors de l'affichage d'un portefeuille ou d'une DPM solution.

Important :
Cette rubrique s'applique aux panneaux Standard Needs attention.

Panneaux standard À surveiller

Les panneaux d'attention standard ont été introduits dans la version Utah (mai 2023). La version Standard est plus flexible que son homologue héritée. La propriété système standard est définie sur true par défaut. Les clients existants peuvent la définir sur faux pour revenir à l'ancienne fonctionnalité À surveiller. Il n'y a pas de limite à la modification de la valeur de vrai à faux (et inversement). Les nouveaux clients ne peuvent pas définir la propriété système sur faux, ils verront donc toujours la version standard.

Propriété système des panneaux À surveiller standard

Les administrateurs mettent à jour la propriété système avec le rôle : sn_dpm.dpm_admin.

- Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Paramètres**.
- Dans le champ de recherche **Nom des propriétés système** , entrez ***needs**, puis appuyez sur **Entrée**.
- Sélectionnez la propriété système [sn_dpm.standard_needs_attention].
- Libérez l'enregistrement pour le modifier, puis définissez la propriété sur faux ou vrai.
- Sélectionnez **Mettre à jour**.

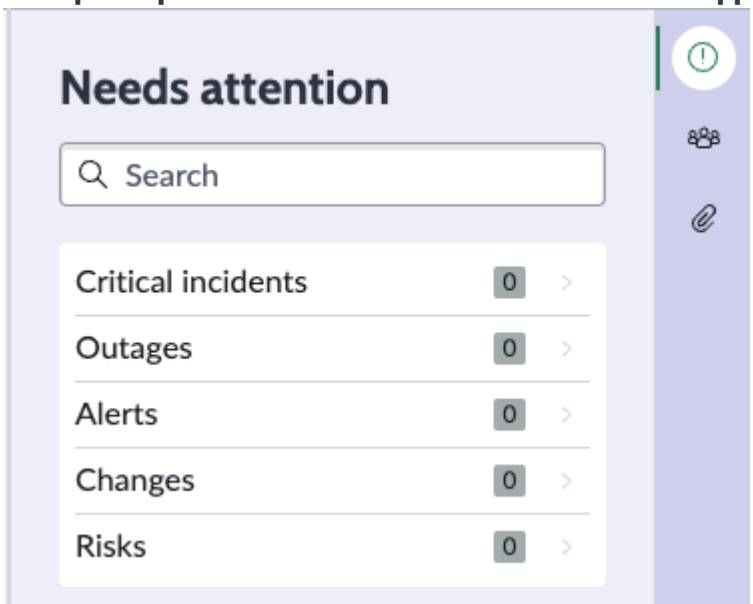
Attributs de panneau

Même si les catégories de panneaux À surveiller diffèrent pour chaque portefeuille et solution, la navigation de base est la même. Tous les panneaux vous permettent d'effectuer des recherches, de voir une liste de cartes À surveiller, de paginer les cartes et d'explorer un enregistrement à partir de la liste de cartes.

Traduction automatique

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

Exemple de panneau À surveiller utilisant un service d'application



- Chaque catégorie À surveiller comprend un nombre qui indique le nombre d'éléments dans cette catégorie. Si aucune catégorie ne contient d'élément À surveiller, le nombre est zéro (0).
- Sélectionnez la flèche vers l'avant (>) en regard d'un nombre dans la catégorie pour afficher une liste de cartes d'enregistrement à surveiller. Dans la liste des cartes, vous pouvez sélectionner une carte pour accéder à son enregistrement. Vous pouvez également revenir en arrière en sélectionnant la flèche Retour à surveiller (<).
- Le champ de recherche À surveiller vous permet d'entrer un nombre, une partie de mot ou un mot entier pour trouver des éléments À surveiller qui contiennent vos critères **de recherche** . Après avoir affiché et ouvert un enregistrement à surveiller, vous pouvez revenir au champ **Rechercher** . Vos critères de recherche restent dans le champ **de recherche** jusqu'à ce que vous effaciez le champ.
- Sélectionnez l'icône À surveiller (icône À) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller dans l'espace DPM de travail. Ce commutateur n'apparaît pas sur la page d'accueil de l'espace DPM de travail.
- Sélectionnez l'icône de contacts (icône Contacts.) pour afficher les membres de l'équipe et les équipes de l'enregistrement
- Sélectionnez l'icône Pièces jointes (.) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.
- Sélectionnez l'icône des éléments de catalogue ( ) pour rechercher des éléments de catalogue sur un enregistrement de service ou d'offre de service.

Considérations relatives aux services

- Un enregistrement est lié à l'offre et déployé sur le service. Vous pouvez afficher les incidents, les pannes et les changements lorsque l'incident est lié directement au service (et non aux offres).
- Un incident, une panne ou un changement peut avoir un impact sur plusieurs offres.

Traduction automatique

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

- Un enregistrement est d'abord affiché sur l'offre, puis il est déployé sur le service parent.
- Si deux offres sont ajoutées à un incident et qu'elles sont déployées sur le même service, l'incident s'affiche une fois (et non deux).

Considérations relatives aux offres de service

Les incidents critiques, les pannes et les changements sont liés à l'offre à afficher dans le panneau À surveiller lorsque l'offre est :

- Répertorié dans le champ Offre de service de l'enregistrement d'incident ou de changement.
- Inclus dans les listes connexes des services affectés et/ou des CI affectés.
- Reporté au niveau de service parent lorsqu'un incident ou un changement est lié à une offre (via une liste connexe ou directement sur le formulaire).

Remarque :
Par défaut, vous voyez les incidents critiques. Pour afficher les incidents critiques et majeurs, le module d'extension Major Incident Management (com.snc.incident.mim) doit être installé.

Options de panneau par page de DPM solution

Les enregistrements inclus sur chaque DPM page de solution sont ceux créés « aujourd'hui ».

Panneaux À surveiller pour chaque page de solution DPM

Services et offres de services	Services d'application	Applications de gestion
• Incidents critiques et majeurs • Pannes • Changements Pour les nouveaux clients et les clients zboot, tout ce qui précède plus l'audit et les risques.	• Incidents critiques et majeurs • Pannes • Changements • Alertes • Risques Pour les nouveaux clients et les clients zboot, tout ce qui précède plus les audits.	• Incidents critiques et majeurs • Changements • Risques • Audits

Remarque :

Pour afficher les données de risque, vous devez avoir installé le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques (`sn_apm_tpm`). Ce module d'extension comporte deux modules d'extension de dépendance :

- Gestion des portefeuilles d'applications (`com.snc.apn`)
- Gestion des actifs logiciels (`com.snc.sams`)

Traduction automatique

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

Information associée

Configurer les panneaux À surveiller

Afficher les cartes de relations

Affichez les cartes de relations pour Gestion des portefeuilles numériques (DPM) voir toutes les relations qui composent une solution donnée. Les cartes de relations sont interactives afin que vous puissiez afficher les détails des solutions imbriquées dans une solution. Chaque carte fournit également un panneau permettant d'afficher les informations récapitulatives et les problèmes actuels de la solution sélectionnée sur la carte.

Accéder à une carte des relations

Lorsque vous êtes dans une solution dans DPM (application d'entreprise, service d'application, service ou offre de service), sélectionnez **Afficher les relations**.

La carte des relations interactives affiche une solution entourée d'un cercle en rotation. Cela indique le niveau le plus élevé dans la carte des relations. D'autres relations qui constituent la solution de plus haut niveau sont ramifiées à partir du niveau le plus élevé.

Naviguer dans une carte des relations

Consultez une carte des relations en action.

Naviguez sur une carte des relations.

Pour naviguer dans la carte des relations interactives, sélectionnez un élément sur la carte et effectuez une ou plusieurs des actions suivantes

- Personnalisez la façon dont vous souhaitez afficher la carte des relations.
  - Sélectionnez avant. pour effectuer un zoom avant.
  - Sélectionnez arrière. pour effectuer un zoom arrière.
  - Sélectionnez . pour adapter la carte à votre écran.
- Sélectionnez . juste au-dessus d'une solution pour afficher sa carte des relations ou pour accéder à son écran de détails planifier-créer-exécuter.
- Sélectionnez . pour afficher un résumé de la solution sélectionnée.
- Sélectionnez actuels. pour afficher tous les problèmes actuels dans le contexte de la solution sélectionnée, par exemple, incidents critiques, pannes actuelles ou alertes critiques.

> **Remarque :**
> les options des problèmes actuels changent en fonction du type de solution.

Créer des portefeuilles d'entreprise

Créez des portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application. Les portefeuilles d'entreprise sont structurés sous forme d'arborescence imbriquée permettant de parcourir les éléments liés aux services et les nœuds de taxonomie. De la même façon que les portefeuilles personnels, vous pouvez voir des mesures pour évaluer la performance du portefeuille.

Traduction automatique

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

- Module d’extension requis : portefeuilles d’entreprise
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des portefeuilles d’entreprise pour surveiller les applications d’entreprise et les services d’application. Les portefeuilles d’entreprise vous permettent de déployer des mesures clés à chaque niveau de la taxonomie du portefeuille. Vous pouvez consulter les performances globales au niveau du nœud et du portefeuille. Une répartition des mesures clés vous permet de voir quels domaines du portefeuille contribuent à une bonne ou une mauvaise performance.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Portefeuilles d'entreprise. Pour en savoir plus, reportez-vous à Parcourir les portefeuilles d’entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Portefeuilles d'entreprise DPM** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un portefeuille d’entreprise

Champ	Description
Nom	Nom du portefeuille dans l’onglet **Portefeuilles d’entreprise** de l’espace DPM de travail.
Description brève	Brève description du portefeuille dans la zone d’en-tête de l’espace DPM de travail.
Description	Description du portefeuille dans l’en-tête de service de Workspace DPM .
Type de portefeuille	Type de portefeuille d’entreprise. ○ Portefeuille des applications d’entreprise ○ Portefeuille des services d’application
Propriétaire du portefeuille	Nom responsable du portefeuille.
Gestionnaire de portefeuille	Nom qui gère le portefeuille.
Personnes concernées par ce portefeuille	Personnes ou groupes qui ont un intérêt pour le portefeuille d’entreprise.

3. **Soumettre** le portefeuille d’entreprise.

Après l’avoir soumis, accédez au portefeuille en accédant à **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Portefeuilles d'entreprise DPM**, puis en sélectionnant le type (Application d’entreprise ou Service d’application).

Créer une demande

Créez une demande à l'aide de l'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM). DPM vous permet de créer une demande pour tous les services techniques ou d'entreprise que vous possédez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connaître les modules d'extension nécessaires à la création d'une demande dans Gestion des portefeuilles numériques, reportez-vous au domaine Applications et sources de données associées à DigitalGestion de la demande Portfolio Management.

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer et créer des demandes pour les services ou offres de service que vous possédez directement dans l'espace de travail, sans avoir à accéder à l'application native de l'offre ou du service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Digital Portfolio Management > Portefeuilles personnels**
2. Pour créer une demande, sélectionnez un service technique ou d'entreprise.
3. Dans la liste, sélectionnez l'option **Créer**, puis sélectionnez **Demande**.
4. Remplissez les champs sur le formulaire.
   Pour plus de détails sur les entrées de demande, voir Créer une demande .

Formulaire Créer une demande

Ensemble de champs	Description
Dates	Dates de début et de fin de la demande.
Détails	Les champs de détails varient en fonction du type de service pour lequel vous créez la demande. Suivez les invites pour renseigner chaque entrée de champ.
Dossier métier	Les champs du dossier métier varient en fonction du type de service pour lequel vous créez la demande. Suivez les invites pour renseigner chaque entrée de champ.
Financials	Informations sur les coûts, le retour sur investissement (ROI) et l'avantage planifié.
Données d'évaluation	Impact et risque de la demande proposée.
Demande	Informations sur le propriétaire et l'organisation à affecter à la demande.

5. **Enregistrez** la demande.

   L'onglet **Plan** du service affiche la nouvelle demande.

Créer une initiative d'amélioration

Créez une initiative d'amélioration à l'aide de l'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM). DPM vous permet de créer une initiative d'amélioration pour tous les services techniques ou d'entreprise que vous possédez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connaître les modules d'extension nécessaires à la création d'initiatives d'amélioration dans Gestion des portefeuilles numériques, reportez-vous à la section Applications et sources de données associées àGestion de l'amélioration continue Digital Portfolio Management.

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer et créer des initiatives d'amélioration pour les services ou offres de service que vous possédez directement dans l'espace de travail, sans avoir à accéder à l'application native de l'offre ou du service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Digital Portfolio Management > Portefeuilles personnels**.
2. Pour créer une initiative d'amélioration, sélectionnez un service technique ou d'entreprise.
3. Dans la liste, sélectionnez l'option **Créer**, puis sélectionnez **Initiative d'amélioration**.
4. Remplissez les champs sur le formulaire.
   Pour en savoir plus sur le processus d'initiative d'amélioration, reportez-vous à la section Créer une demande d'amélioration.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'initiative d'amélioration.
Service d'entreprise	Service d'entreprise à partir duquel vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.
Offre de service	Offre de service à partir de laquelle vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.
Processus business	Offre d'entreprise à partir de laquelle vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.
Coordonnateur CIM	Coordinateur de Gestion de l'amélioration continue.
Groupe d'approbateurs	Approbateurs de Gestion de l'amélioration continue pour l'initiative d'amélioration.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Stratégies	Gestion de l'amélioration continue Automatisation affectée et réduction de l'effort pour l'initiative d'amélioration.
État	État de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. Pour obtenir une description, consultez la référence de Continual Improvement Management ○ Nouveau ○ Accepté ○ Évaluation ○ Approuvé ○ En cours ○ Examen ○ Fermé ○ Annulé
Priorité	Priorité de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ○ 1 - Critique ○ 2 – Élevée ○ 3 – Modéré ○ 4 – Faible ○ 5 - Planification
Estimation de l'effort	Niveau d'effort de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ○ Petit ○ Moyenne ○ Grande ○ Extra Large
Avantages	Niveau d'avantage attendu de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ○ Faible ○ Moyen ○ Élevé

Traduction automatique

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

Champ	Description
Pourcentage terminé	Pourcentage terminé pour l'initiative d'amélioration.
Brève description	Brève description de l'initiative d'amélioration.
Justification commerciale	Élaboration de la brève description afin d'inclure le motif et la recherche effectuée.

Onglet Objectifs

Champ	Description
Méthode de mesure de la réussite	Indicateur Analyse des performances (PA). Entrée automatisée.
KPI d'amélioration	Indiquez l'indicateur clé de performance (KPI) pour l'initiative d'amélioration.
Valeur de base	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.
Pourcentage d'amélioration	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.
Valeur cible	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.
Date d'examen prévue	Date prévue de l'examen de l'initiative d'amélioration.
Résultats attendus	Description des résultats attendus qui prennent en charge les KPI fournis.

Onglet Détails

Champ	Description
Demandé pour	Nom de la personne qui crée l'initiative d'amélioration.
Type	Type de l'initiative d'amélioration :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Personnes ○ Processus ○ Technologie
Liste de surveillance	Les autres personnes qui observent cette initiative d'amélioration.
Initiative parente	Initiative parente, le cas échéant.

Onglet Calendrier

Champ	Description
Date de début planifiée	Date de début planifiée de l'initiative d'amélioration.
Date de fin planifiée	Date de fin planifiée de l'initiative d'amélioration.
Date de début réelle	Date de début réelle de l'initiative d'amélioration.
Date de fin effective	Date de fin effective de l'initiative d'amélioration.

Onglet Notes

Champ	Description
Commentaires additionnels	Commentaires visibles par le client sur l'initiative d'amélioration.
Notes de travail	Toutes les notes que vous souhaitez ajouter à l'initiative d'amélioration (ces notes ne sont pas visibles par le client).

5. **Enregistrez** l'initiative d'amélioration.

Utiliser les portefeuilles d'entreprise

Vous pouvez utiliser trois types de portefeuilles d'entreprise dans l'application : service, application d'entreprise et service d'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM) . Même si vous pouvez afficher les portefeuilles d'entreprise de services dans DPM, ils sont créés avec Gestion des portefeuilles de services des tables. Les portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application sont créés avec les tables de portefeuille d'entreprise.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide des portefeuilles d'entreprise, vous pouvez afficher les portefeuilles de services traditionnels importés de l'application, ainsi que les portefeuilles d'entreprise des applications d'entreprise et des services d'application Gestion des portefeuilles de services . La fonction de recherche de l'expérience Gestion des portefeuilles numériques vous permet de parcourir tous les portefeuilles d'entreprises pour trouver celui que vous recherchez. Vous pouvez consulter les indicateurs clés de performance (KPI) tels que la disponibilité, les incidents, les scores de satisfaction des clients et bien plus encore. Les mesures KPI diffèrent selon le type de portefeuille d'entreprise. Vous pouvez également consulter les éléments à surveiller et sélectionner d'autres parties du portefeuille pour afficher plus de détails.

Pour plus d'informations sur les types de portefeuilles d'entreprise et leurs étapes du cycle de vie, reportez-vous à la section Portefeuilles d'entreprise.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Sélectionnez l'icône Portefeuilles d'entreprise ( ).
3. Sélectionnez le champ de recherche **Portefeuille** .
   Différents types de portefeuilles s'affichent dans des regroupements : portefeuilles des services, portefeuilles des applications d'entreprise et portefeuilles des services d'application.
4. Sélectionnez un portefeuille dans l'un des groupes.
   Après avoir sélectionné un portefeuille, une liste de nœuds taxonomiques Enterprise est imbriquée dans une arborescence, au niveau supérieur.
5. Sélectionnez un nœud de taxonomie Enterprise qui vous intéresse, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
   Les détails du nœud de taxonomie Enterprise comprennent plusieurs onglets, généralement une vue d'ensemble, un onglet (ou deux) propre au type de portefeuille que vous avez sélectionné et un onglet Informations générales. Pour en savoir plus sur les écrans de portefeuille d'entreprise, reportez-vous à la section Parcourir les portefeuilles d'entreprise.
6. Suivez le chemin du fil d'Ariane pour revenir à l'arborescence du portefeuille d'entreprise.
7. Développez le nœud de taxonomie Enterprise pour voir ses nœuds enfants, puis ses solutions (services, applications d'entreprise ou services d'application).
   La sélection de chaque élément de l'arborescence affiche les informations de haut niveau de cet élément. Tous les nœuds et solutions enfants ont leur propre option **Afficher les détails** . Pour en savoir plus sur les écrans de portefeuille d'entreprise, reportez-vous à la section Parcourir les portefeuilles d'entreprise.
8. Affichez des informations sur un autre type de portefeuille d'entreprise.

> **Important :**
> Pour sélectionner un type de portefeuille d'entreprise différent de celui dans lequel vous vous trouvez, vous devez supprimer la valeur du champ **Portefeuille** . Lorsque le champ **Portefeuille** est vide, sélectionnez-le (à nouveau) pour afficher les autres types de portefeuille. Par exemple, si vous naviguez dans un portefeuille des services et que vous souhaitez accéder à un portefeuille d'entreprise, vous devez supprimer le nom du portefeuille des services dans le champ **Portefeuille** . Après l'avoir supprimé, sélectionnez à nouveau le champ **Portefeuille** pour afficher les autres options de portefeuille d'entreprise (service, entreprise ou service d'application).

Traduction automatique

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

Utiliser les listes

Utilisez les listes dans l'application Gestion des portefeuilles numériques. Les listes vous permettent de consulter les informations de service et d'application qui ne se trouvent pas dans un portefeuille personnel ou un portefeuille d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de l'onglet **Liste**, vous pouvez afficher des listes de services, d'offres de service, d'applications d'entreprise, de services d'application, de demandes, de contrats et de projets. Vous pouvez afficher les solutions que vous possédez, ainsi que celles que vous ne possédez pas. Vous pouvez également créer des listes personnalisées pour afficher tous les éléments qui vous intéressent, comme les services, les incidents et les utilisateurs. Les noms de colonnes de table des listes changent en fonction du type de liste que vous créez. Vous pouvez également ajouter ou masquer des colonnes de votre vue de liste.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Digital Portfolio Management**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans la liste, sélectionnez les éléments que vous souhaitez afficher.
4. Pour créer une liste, sélectionnez l'onglet **Mes listes**, puis sélectionnez **Nouvelle liste**.
   Vous pouvez créer une autre version d'une liste existante ou créer votre propre liste.
5. **Facultatif :** Pour ajouter ou masquer des colonnes de votre vue de liste, sélectionnez l'icône Actions de liste (Actions de), puis sélectionnez **Modifier les colonnes**.

Référence Gestion des portefeuilles numériques

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur la gestion de Gestion des portefeuilles numériques (DPM).

Rôles pour Gestion des portefeuilles numériques

Plusieurs types de composants sont installés lorsque Gestion des portefeuilles numériques (DPM) vous activez l'application à partir du . dispose de ServiceNow® ServiceNow Storedeux rôles : administrateur et utilisateur. DPM

Rôles installés avec DPM

Il existe deux rôles pour DPM.

- Le DPM rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin] configure l'espace DPM de travail des utilisateurs. Le DPM rôle administrateur peut créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) tous les portefeuilles personnels créés par n'importe qui. Le DPM rôle administrateur peut également affecter le rôle de gestionnaire à des DPM groupes afin qu'un propriétaire de portefeuille personnel puisse sélectionner des groupes pour afficher ou modifier des portefeuilles personnels.
- Le DPM rôle de gestionnaire [sn_dpm.dpm_manager] est l'utilisateur final de l'espace DPM de travail. Le DPM rôle de gestionnaire ne peut CRUD que les portefeuilles personnels qu'il crée.

Traduction automatique

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

Consultez la table suivante pour en savoir plus sur chaque rôle.

DPM rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
DPM administrateur [sn_dpm.dpm_admin]	• Afficher toutes les propriétés système et pages DPM d'administration. • Mettre à jour toutes les DPM propriétés système. **Remarque :** Le DPM rôle administrateur ne peut pas créer de portefeuille de services CRUD à moins de disposer des rôles d'administrateur ou de gestionnaire de portefeuille des Gestion des portefeuilles de servicesservices appropriés. • Utilisez les fonctions d'indicateurs clés de performance (KPI) : ◦ Affichez les tables de groupes de KPI pour les groupes de KPI et les mappages de groupes de KPI. ◦ Créez des groupes KPI. ◦ Mettez à jour et supprimez tous les groupes de KPI. ◦ Mappez les groupes de KPI.	• sn_dpm.dpm_manager • sn_ep.enterprise_portfolio_admin (peut CRUD créer des portefeuilles d'entreprise à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise). **Important :** L'administrateur DPM n'obtient ce rôle que si vous installez le module d'extension Enterprise Portfolio. Après avoir installé le module d'extension : ◦ Le DPM rôle administrateur hérite du rôle administrateur de portefeuille d'entreprise. ◦ Le DPM rôle de gestionnaire hérite du rôle de visionneur de portefeuille d'entreprise.
DPM Gestionnaire [sn_dpm.dpm_manager]	• Récupérer et mettre à jour les portefeuilles personnels dont il est le rédacteur.	• sn_devops.viewer • cmdb_read • sn_team_perf.team_performance_user

Traduction automatique

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

DPM rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Récupérer les portefeuilles personnels qu'ils consultent. • Lisez toutes les données disponibles dans l'espace DPM de travail. • Créer des demandes. • Créer des Gestion de l'amélioration continue éléments (CIM). • Mettre à jour les feuilles de route. • Affichez les KPI dans l'espace DPM de travail. **Remarque :** Le DPM gestionnaire ne peut pas afficher ni mapper les groupes de KPI dans le mais les utilisateurs disposant des rôles service_editor, service_admin ou service_author peuvent mapper les groupes de Now Platform KPI à leurs services. • Fonctions que le DPM gestionnaire ne peut pas effectuer : ◦ Modifiez des services, des offres, des applications d'entreprise ou des services d'application. ◦ Modifiez et mettez à jour les relations avec les services, les offres, les applications	• service_viewer • sn_ep.enterprise_portfolio_viewer

Traduction automatique

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

DPM rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d'entreprise ou les services d'application. ○ Créez ou modifiez un service dans Service Builder. **Remarque :** Service Builder Les boutons sont masqués pour le rôle de DPM gestionnaire, sauf si l'utilisateur dispose du rôle correct qui fournit un accès en modification à une solution particulière.	

Affecter le rôle de DPM gestionnaire aux groupes

Pour modifier un portefeuille personnel, un groupe doit avoir le rôle de DPM gestionnaire.

Pour affecter le DPM rôle de gestionnaire à un groupe, l'administrateur effectue les actions suivantes :

1. Entrez `dpm_personal_portfolio.list` dans le navigateur de filtre.
2. Ouvrez l'enregistrement de portefeuille personnel auquel vous souhaitez affecter le rôle de DPM gestionnaire.
3. Sélectionnez Modifier les groupes **d'utilisateurs**, puis recherchez les groupes d'utilisateurs à ajouter au rôle de DPM gestionnaire.
4. Répétez l'étape précédente pour Afficher les groupes **d'utilisateurs** si vous souhaitez ajouter le rôle de gestionnaire aux groupes qui affichent les DPM portefeuilles personnels.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Tables installées avec DPM

Tables installées avec Gestion des portefeuilles numériques

Table	Description
dpm_available_item_type	Stocke les enregistrements de chaque type dans un portefeuille personnel.
dpm_navigation_history	Stocke les enregistrements permettant d'accéder à chaque type dans un portefeuille personnel.
dpm_personal_portfolio	Stocke les enregistrements de chaque portefeuille personnel créé.

Traduction automatique

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

Tables installées avec Gestion des portefeuilles numériques (suite)

Table	Description
dpm_personal_portfolio_item	Stocke les enregistrements de tous les types contenus dans un portefeuille personnel.
dpm_unified_backlog	Stocke les enregistrements des informations sur les backlogs dans un portefeuille personnel.
sn_dpm_kpi_group_m2m_spm_nodes	Stocke les enregistrements des nœuds de groupe des indicateurs clés de performance (KPI) à partir de Gestion des portefeuilles de services.
sn_dpm_kpi_group_m2m_viz_config	Stocke les enregistrements pour les KPI regroupés par visualisation de données.
sn_team_perf_kpi_group	Stocke les enregistrements des KPI regroupés par performance d'équipe.

Information associée

Activer Gestion des portefeuilles numériques

Gestion des portefeuilles numériques Cartes de solution par défaut de la page d'accueil

Gestion des portefeuilles numériques utilise certains champs pour générer automatiquement un ensemble de cartes de solution par défaut à afficher sur votre DPM page d'accueil. Après avoir ajouté ou supprimé des solutions de votre page d'accueil, DPM mémorise vos mises à jour et affiche vos cartes de solutions personnalisées au lieu de l'ensemble généré automatiquement.

Vue d'ensemble

Chaque fois que vous vous connectez à Workspace DPM , le système utilise certains champs pour afficher un ensemble de cartes de solution par défaut. Vous pouvez utiliser l'option Personnaliser pour ajouter ou supprimer des solutions à votre page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de Gestion des portefeuilles numériques travail.

Après avoir ajouté ou supprimé des solutions, le DPM système se souvient de vos mises à jour dans la table, de sorte que votre page d'accueil personnalisée s'affiche *dpm_home_page_item* lors de votre prochaine connexion à Workspace DPM . Le système ne génère plus d'ensemble de cartes de solution par défaut pour vous.

Remarque :
Chaque fois que vous accédez à la page d'accueil, les données de la carte de solution s'actualisent, que vous disposiez du jeu de solutions par défaut généré automatiquement ou d'un DPM jeu de cartes de solution personnalisé.

Propriétés système pour le nombre de cartes de solution

Deux propriétés système déterminent le nombre de cartes de solutions sur votre DPM 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.

Propriétés système pour les limites de solution sur la page d'accueil DPM

Propriété système	Description	Type de solution	Limite par défaut
dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit	Limite de requête lors de la génération automatique de services, d'offres de service et de services d'application pour votre DPM page d'accueil.	cmdb_ci_service	750
dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit	Limite de requête lors de la génération automatique d'applications d'entreprise pour votre DPM page d'accueil.	cmdb_ci_business_app	250

Ces deux propriétés système dérivent la limite globale sur la DPM page d'accueil de 1 000. Même après avoir personnalisé votre page d'accueil, le nombre total de solutions sur votre DPM page d'accueil ne peut pas dépasser 1000.

Vous pouvez personnaliser votre DPM page d'accueil pour ajuster le nombre de cartes de solution. Par exemple, vous pouvez avoir 1 000 services et aucune application d'entreprise, mais le nombre total de solutions sur la DPM page d'accueil ne peut pas dépasser 1 000.

Important :
Un administrateur disposant du rôle sn_dpm.dpm_admin peut modifier les limites de propriétés système à plus de 1 000 solutions sur la page d'accueil DPM . Toutefois, le relèvement de la limite peut avoir un impact négatif sur les performances du système.

Champs de la carte de solution par défaut

L'application DPM utilise certains champs pour générer automatiquement un ensemble de cartes de solution par défaut à afficher lors de votre première connexion DPM (avant de personnaliser).

Solution	Nom de l'enregistrement de la solution	Champs utilisés pour les cartes de solution par défaut
Service	• cmdb_ci_service • cmdb_ci_service_business • cmdb_ci_service_technical	• Propriété de • Responsable de livraison • Délégué • Directeur des relations commerciales

Traduction automatique

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

Solution	Nom de l'enregistrement de la solution	Champs utilisés pour les cartes de solution par défaut
		• Contact professionnel • Géré par
Offre de service	service_offering	• Propriété de • Responsable de livraison • Délégué • Contact professionnel • Géré par
Application d'entreprise	cmdb_ci_business_app	• Propriétaire de l'application informatique • Propriétaire de l'entreprise • Gestionnaire de portefeuille
Service d'application	cmdb_ci_service_auto y compris des groupes d'éléments de configuration (CI) dynamiques	• Propriété de • Géré par

Groupes de KPI installés avec Gestion des portefeuilles numériques

Gestion des portefeuilles numériques (DPM) vous permet d'afficher les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) standard inclus dans le système de base. Vous pouvez également configurer des KPI avec le rôle sn_dpm.dpm_admin.

Les administrateurs peuvent afficher les détails back-end des groupes de KPI en accédant à **Gestion des portefeuilles numériques** > **Tous** > **Groupes de KPI**.

En plus de consulter les KPI associés au système de base DPM, vous pouvez également les configurer. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Configurer les KPI dans Digital Portfolio Management.

Pour afficher le dernier score des KPI, activez la propriété système de score le plus récent. Pour en savoir plus sur cette propriété système, reportez-vous à la section Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Groupes de KPI système de base DPM

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
Performance d'application d'entreprise	Applications de gestion	• Nombre d'incidents • Nombre de problèmes • Nombre de changements	Aucun KPI de 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.

Groupes de KPI système de base DPM (suite)

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
Instantané de performance et Mesures de service	Portefeuilles des services et Services	Disponibilité	• Pannes • Durée moyenne des pannes
		Incidents ouverts	• Incidents P1 (somme) • MTTR (délai moyen de résolution) • Incident Customer Satisfaction Score (CSAT) (moyenne) • Incidents avec violation des accords sur les niveaux de service (SLA) (somme) • Incidents non mis à jour depuis 5 jours (somme) • Incidents non mis à jour depuis 30 jours (somme)
		Incidents non mis à jour depuis 5 jours (pour l'instantané de performance).	Aucun KPI de support
		Délai moyen de résolution (MTTR) (pour les mesures de service)	Délai moyen de résolution de tous les incidents de niveau P1 à P5.
		Nouvelles demandes	Aucun KPI de support
Panne et disponibilité	Offres	Nombre total de minutes de pannes	• Minutes de pannes non planifiées (somme) • Minutes de pannes dégradées (somme) • Minutes de pannes planifiées (somme) • Nouveaux changements urgents (somme)
		Disponibilité	• Pannes non prévues (somme) • Durée moyenne des pannes (moyenne)

Traduction automatique

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

Groupes de KPI système de base DPM (suite)

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
			• Pannes dégradées (somme) • Pannes planifiées (somme)
Incidents	Offres	Nouveaux incidents	• Incidents P1 à P4 (moyenne) • Incidents causés par le changement (moyenne)
		Incidents non mis à jour pendant 5 jours	Aucun KPI de support
		Incidents avec violation d'un accord sur les niveaux de service (SLA)	Aucun KPI de support
		Incidents par priorité	Aucun KPI de support
Changements	Offres	Changements ouverts	• Changements à risque élevé • Changements à priorité élevée • Changements en retard
		Nouveaux changements	Aucun KPI de support
Problèmes	Offres	• Nouveaux problèmes • Problèmes par priorité	• P1 (critique) • P2 (élevé) • P3 (modéré) • P4 (faible) • P5 (planification)
Activité du catalogue	Offres	Demandes de service	• RITM fermés incomplets (moyenne) • Délai moyen de fermeture (moyenne) • RITM fermés terminés (moyenne) • RITM fermés ignorés (moyenne)

Traduction automatique

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

Groupes de KPI système de base DPM (suite)

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
		Demandes par élément de catalogue	• Activité du catalogue par élément (somme) • Délai moyen de fermeture par élément (moyenne)
Intégrité du service	Services d'application	Incidents critiques	• Incidents P1 (somme) • Incidents P2 (somme) • MTTR (moyenne)
		Changements fermés	• Changements urgents (somme) • Changements à risque élevé (somme)
Aperçus de la disponibilité	Services d'application	Disponibilité	• Pannes non prévues (somme) • Pannes dégradées (somme) • Pannes planifiées (somme)
		Pannes imprévues	Nouveaux changements d'urgence
		Durée moyenne des pannes	Aucun KPI de support
Mesures de réussite du portefeuille	Portefeuilles d'entreprise	• Disponibilité • Incidents avec SLA violé • Incidents dus à des changements • Changements réussis	Aucun KPI de support
Service CSAT	Services	• CSAT moyen • Évaluations CSAT	Le CSAT moyen est de 5 (le plus élevé) à 1 (le plus bas)

Remarque :
pour afficher plus de détails, sélectionnez le numéro de KPI. Les graphiques KPI ne sont pas sélectionnables.

Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques

Gestion des portefeuilles numériques (DPM) vous permet d'utiliser des applications connexes pour afficher et modifier les détails de service dans le cycle de vie planifier-créer-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.

Toutes les applications connexes sont facultatives, elles ne sont donc pas requises pour utiliser l'expérience DPM .

Sources de données

De par sa conception, DPM offre un large éventail de sources de données pour vous donner une vue de haut niveau des informations qui ont un impact sur vos solutions. Ses sources de données couvrent des centaines d'éléments de données dans plus de 70 tables, ainsi que de nombreux indicateurs. Cette portée étendue vous donne une large perspective des éléments qui peuvent influencer vos solutions.

DPM comporte trois sources de données principales :

- Recherches d'enregistrements et de champs, en configuration directe dans ou dans UIB les courtiers en données. Les recherches sont répertoriées dans le fichier Excel des sources de données que vous pouvez télécharger à partir de KB1123710 .
- Les attributs À surveiller proviennent de courtiers en données. Pour plus d'informations, consultez KB1519343 .
- Indicateurs Performance Analytics, tâches de collecte de données et groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).

Pour une vue d'ensemble de l'alignement DPM avec le (CSDM), reportez-vous à la Modèle de données de services de base section Référence de Gestion des portefeuilles numériques et CSDM.

Pour afficher des détails sur les sources de données, y compris les éléments de données, les tables sources, les champs et les Gestion des portefeuilles numériques modules d'extension requis, consultez KB1123710 et sélectionnez l'option Télécharger **le fichier Excel des sources de données**.

Portefeuilles d'entreprise

Depuis cette Utah version, vous pouvez installer le module d'extension Enterprise Portfolio [enterprise portfolio] disponible dans le cadre de la Now Platform principale. L'installation du module d'extension installe deux nouveaux rôles :

- L'administrateur de portefeuille d'entreprise [sn_ep.enterprise_portfolio_admin] peut créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des portefeuilles d'entreprise.
- La visionneuse de portefeuille d'entreprise [sn_ep.enterprise_portfolio_viewer] peut lire les portefeuilles d'entreprise.

  L'installation du module d'extension Enterprise Portfolio entraîne les résultats suivants :

  - Le rôle administrateur DPM hérite du rôle administrateur de portefeuille d'entreprise.
  - Le rôle de gestionnaire DPM hérite du rôle de visionneur de portefeuille d'entreprise.

Services et offres de services

Remarque :
Votre vue de données dans DPM est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Traduction automatique

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

Applications connexes DPM pour les services et les offres de service

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
• Panneau latéral contextuel • À surveiller	Il n'existe aucune installation spéciale requise pour utiliser le panneau latéral contextuel ou pour afficher les éléments à surveiller.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Utilisez le panneau contextuel pour ac portefeuilles et aux liste dans DPM. • Consultez les élém surveiller en fonctio criticité.
Onglet Planifier	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les initiatives d'amélioration : Installez le module d'extension pour ServiceNow® Gestion de l'amélioration continue : com.sn_cim Pour afficher les données de la demande : Installez les modules d'extension pour Gestion de la demande : idea_core, dmn_demand et pm_project	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour Gestion de l'amélioration continue et les demandes : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affich de route** pour que stratégique affiche le la feuille de route r service ou à l'offre sélectionné. • Vous pouvez modif feuilles de route av sn_roadmap_plng.r • Utilisez Gestion de l'a continue pour affiche et améliorer les pro services et offres d • Créez des demand services et offres d DPM.
Onglet Créer	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les données du projet : Installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles de projets : com.snc.financial_planning_pmo Pour afficher les changements : Aucune installation requise. Les données de changement sont une fonctionnalité standard	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour PPM, Changements et Gestion de l'amélioration continue : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affich de** route dans DPM Planification stratégiqu de route. Vous pou les détails de la feu relative au service service sélectionné • Modifiez des feuille de route avec le rô sn_roadmap_plng.r • Consultez les donn qui peuvent avoir u vos services ou off • Sélectionnez l'un d de changement pou détails sur les enre changement qui pe

Traduction automatique

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

Applications connexes DPM pour les services et les offres de service (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	d'Gestion des services informatiques (ITSM). Pour afficher les initiatives d'amélioration : Installez le module d'extension pour Gestion de l'amélioration continue : com.sn_cim		impact sur vos ser de services. • Utilisez Gestion de l'a continue pour affich et améliorer les pro services et offres d
Onglet Exécuter	Le groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) sn_team_perf_kpi_group] est automatiquement installé pour que vous puissiez afficher les données de performance : Les sources d'indicateurs d'instantanés de performance proviennent de Analyse des performances: • serviceoffering.availability.daily • incidents.open • incidents.resolved • [DPM]demandes.nouveau Consultez KB1160281 pour connaître les critères importants afin d'afficher les données de performance.	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez le groupe de d'instantanés de perf comprend les KPI sui charge : • Disponibilité du ser • Nouveaux incidents • Abonnés du servic • Score de satisfacti du service Affichez des groupes supplémentaires pou service : • Pannes et disponib • Incidents • Changements • Problèmes • Activité du catalog Affichez les rapports des accords sur les n service (SLA) et de la

Applications de gestion

Remarque :
Votre vue de données dans DPM est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Traduction automatique

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

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
• Panneau latéral contextuel • À surveiller	Pour afficher les audits, installez le module d'extension pour Audit Management (sn_audit) Pour afficher les risques techniques, installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles technologiques: sn_apm_tpm. Ce module d'extension comporte deux modules d'extension de dépendance : • Gestion des portefeuilles d'applications (com.snc.apm) • Gestion des actifs logiciels (com.snc.sams)	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Utilisez le panneau l contextuel pour acc portefeuilles et aux liste dans DPM. • Consultez les éléme surveiller en fonctio criticité.
Onglet Planifier	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les initiatives d'amélioration : Installez le module d'extension pour Gestion de l'amélioration continue : com.sn_cim Pour afficher les données de la demande : Installez les modules d'extension pour Gestion de la demande : idea_core, dmn_demand et pm_project	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour Gestion de l'amélioration continue et les demandes : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affiche de route** pour que Pl stratégique affiche les de la feuille de route à l'application d'entr sélectionnée. • Vous pouvez modifie feuilles de route ave sn_roadmap_plng.ro • Utilisez Gestion de l'am continue pour affiche et améliorer les proc applications d'entrep • Créez des demande applications d'entrep DPM.
Onglet Créer	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les données du projet :	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor	• Sélectionnez **Affiche route** dans pour lanc stratégique des lancem pour DPM vous. Vou afficher les détails d de route relative à l' d'entreprise sélectio

Traduction automatique

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

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	Installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles de projets (PPM) : com.snc.financial_planning_pmo Pour afficher les données Agile : Installez le module d'extension pour Agile Development : com.snc.sdlc.agile.2 Pour afficher les changements : Aucune installation requise. Les données de changement sont une fonctionnalité standard d'Gestion des services informatiques (ITSM). Pour afficher les mesures de flux et les mesures d'accélération : Activer DevOps pour DPM (voir Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques) • Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez **Afficher les aperçus DevOps** dans la section Mesures de flux. • Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez Afficher les mesures **d'accélération dans DevOps dans** la section Accélérer les mesures.	Pour PPM, Changements et Agile Development : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Modifiez des feuilles de route avec le rôle sn_roadmap_plng.ro • Affichez les données peuvent avoir un imp applications d'entrep • Affichez les données Developmen pour cor informations sur les les stories les sprin versions relatives à d'entreprise sélectio • Gérez le développem et en cascade dans pour obtenir une me visibilité du cycle de développement logic • Sélectionnez l'un de de changement pou détails sur les enreg de changement qui un impact sur vos ap d'entreprise.
Onglet Exécuter	Installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles d'applications (APM) : com.snc.apm	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez l'instantané d performance, qui com mesures suivantes : • Nombre d'incidents • Nombre de problèm

Traduction automatique

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

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	Pour afficher les mesures d'accélération : Activer DevOps pour DPM **Remarque :** Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez Afficher les mesures **d'accélération dans DevOps dans** la section Accélérer les mesures.		• Nombre de changen • Nombre total d'heur changement Affichez les données d déploiements : • Répartition des dépl • Modèles matériels e de déploiement (dor technologiques) **Remarque :** les donnée Technolog Management sont issu
Onglet Risque	Installez les modules d'extension pour Gouvernance, risque et conformité et ServiceNow® Gestion des risques : • com.sn_risk • com.snc.governance • sn.grc.common • com.snc.risk_asmt • com.snc.grc_risk_dep • com.snc.grc.common • com.snc.grc_policy_dep Installer le module d'extension pour ServiceNow® Audit Management (sn_audit)	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Affichez les risques associ applications d'entreprise.

Traduction automatique

Services d'application

Remarque : Votre vue de données dans DPM est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

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

Applications associées à DPM pour les services d'application

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
À surveiller	Pour afficher les alertes et les données d'alerte, installez le module d'extension pour Gestion des événements (com.glide.platform_ml) Pour afficher les risques techniques, installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles technologiques: sn_apm_tpm. Ce module d'extension comporte deux modules d'extension de dépendance : • Gestion des portefeuilles d'applications (com.snc.apm) • Gestion des actifs logiciels (com.snc.sams)	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Consultez les éléments à surveiller, y compris les alertes et les informations sur les risques techniques.
Onglet Exécuter	Pour afficher les indicateurs de fiabilité, installez le module d'extension pour Site Reliability Metrics : sn_srm Pour afficher les alertes et les données d'alerte, installez le module d'extension pour Gestion des événements (com.glide.platform_ml)	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez les informations suivantes : Afficher les performances du service d'application • Intégrité du service • Impact du service • Tendances des alertes Afficher la gestion de la fiabilité du site • Nombre d'indicateurs de fiabilité • Description des indicateurs de fiabilité Afficher les offres qui dépendent

Traduction automatique

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

Applications associées à DPM pour les services d'application (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
			de ce service d'application • Nombre d'offres de fiabilité • Explorer l'offre dans le détail pour afficher les enregistrements connexes Afficher le risque technologique • Modèles logiciels par : • Modèles de matériels • Explorer chaque modèle pour afficher les enregistrements connexes
Onglet Informations	Aucune installation spéciale n'est requise.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Afficher des informations générales sur le service d'application

Exemples

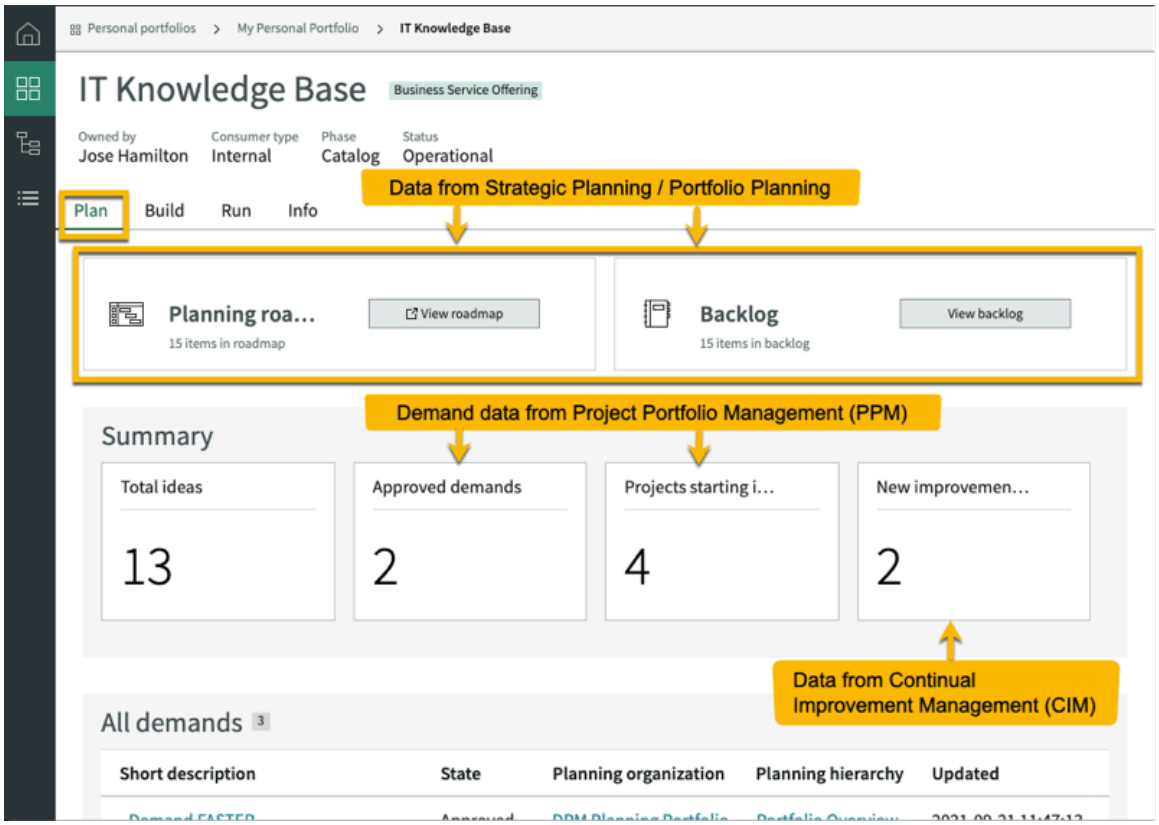
Example: Planifier des sources de données pour les services et les offres de service

Remarque :
Votre vue de données dans DPM est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version Pro. Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs disposant d'une Strategic Portfolio Management licence standard (SPM).

Traduction automatique

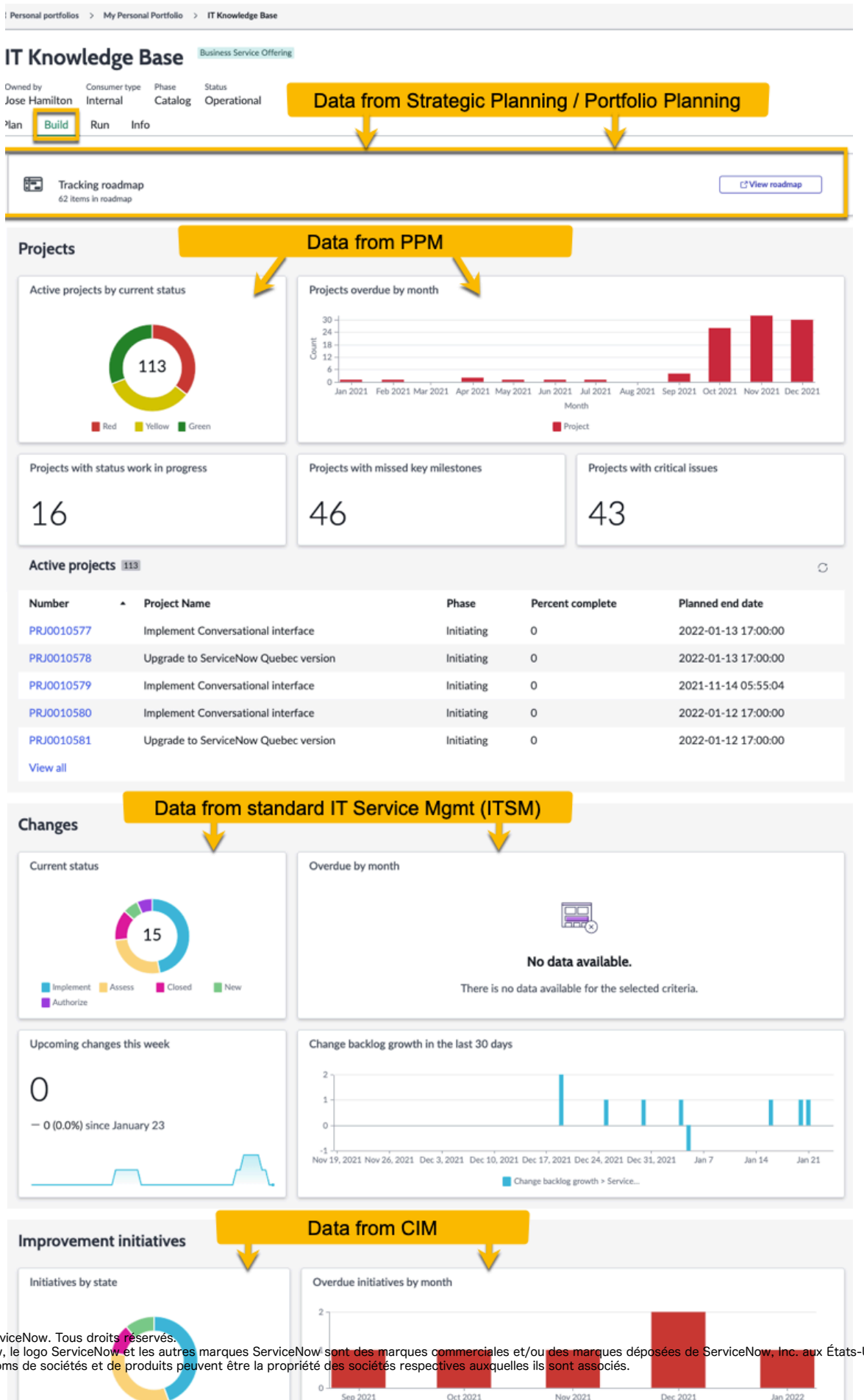
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Traduction automatique

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

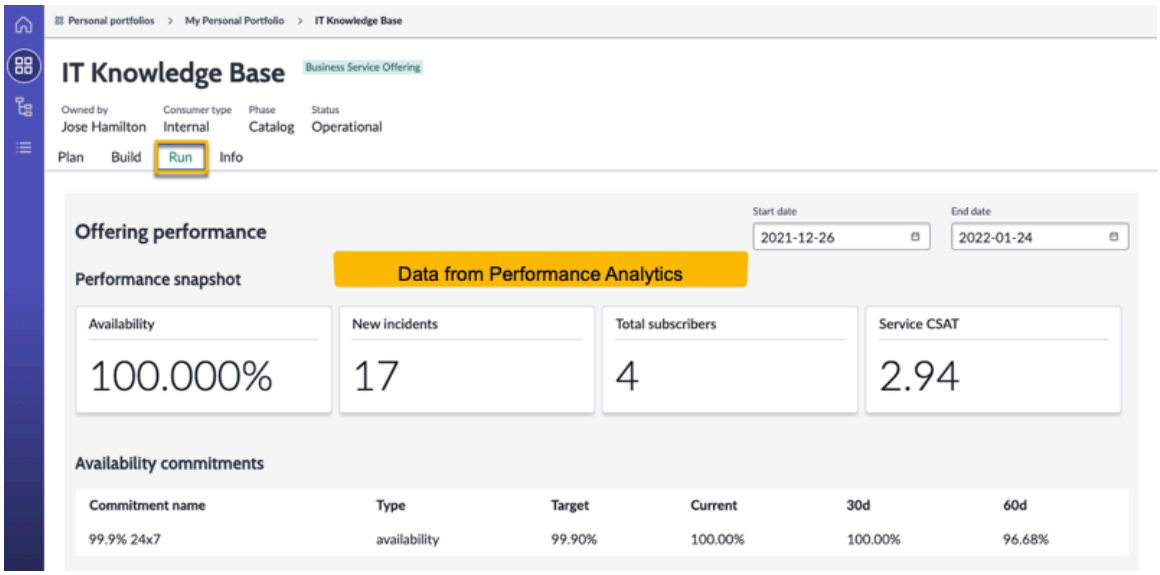
Example: Créer des sources de données pour les services et les offres de service



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.

Example: Exécuter des sources de données pour les services et les offres de service



Exploration de processus composants pour Gestion des portefeuilles numériques

Les administrateurs doivent installer le ITSM Exploration de processus pack de contenu à partir de pour ServiceNow® Store obtenir les aperçus et la propriété système de Exploration de processus dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Permet Exploration de processus d'analyser et d'améliorer les résultats des indicateurs clés de performance (KPI) dans DPM.

Propriétés

Propriété	Description
sn_dpm.enable.po.dpm	Vous permet d'utiliser Exploration de processus avec DPM. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
sn_itsm_dpm.po_mining.run_frequency	Intervalle de temps pour extraire Exploration de processus de nouveau les projets. Vous devez exécuter la Exploration de processus tâche planifiée dans DPM pour extraire les données. Vous pouvez l'exécuter à nouveau uniquement à l'intervalle défini. Si vous exécutez la tâche plus tôt, elle n'extraira pas de nouveau les données. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7 jours

Traduction automatique

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

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Exploration de processus Analyste [sn_process_optimization_analyst]	Créer et partager des Exploration de processus projets.	sn_process_optimization_viewer

Travaux planifiés

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Nom	Description
Exploration de processus - DPM Projets de reminage	S’exécute automatiquement une fois par jour. Vous pouvez exécuter cette tâche sur demande lorsque des données supplémentaires sont ajoutées à un projet afin d’obtenir des informations à jour sur le processus de vos projets. La tâche réexploite les données en fonction de la fréquence définie dans la *dpm.po_mining.run_frequency* propriété.

Information associée

- Configurer Gestion des portefeuilles numériques pour intégrer à Exploration de processus
- Créer des Exploration de processus projets pour les groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Référence de Gestion des portefeuilles numériques et CSDM

Les données de service sont liées les unes aux autres à l'aide de diverses applications et de différentes façons. Gestion des portefeuilles numériques (DPM) référence le cadre de travail Modèle de données de services de base (CSDM) pour regrouper les données liées au service dans une vue unique.

Vue d'ensemble

DPM vous permet d'organiser les données de service en séquences logiques pertinentes pour votre entreprise. Vous pouvez afficher les détails concernant vos propres services, ainsi que les services que vous ne possédez pas mais qui peuvent avoir un impact sur votre entreprise.

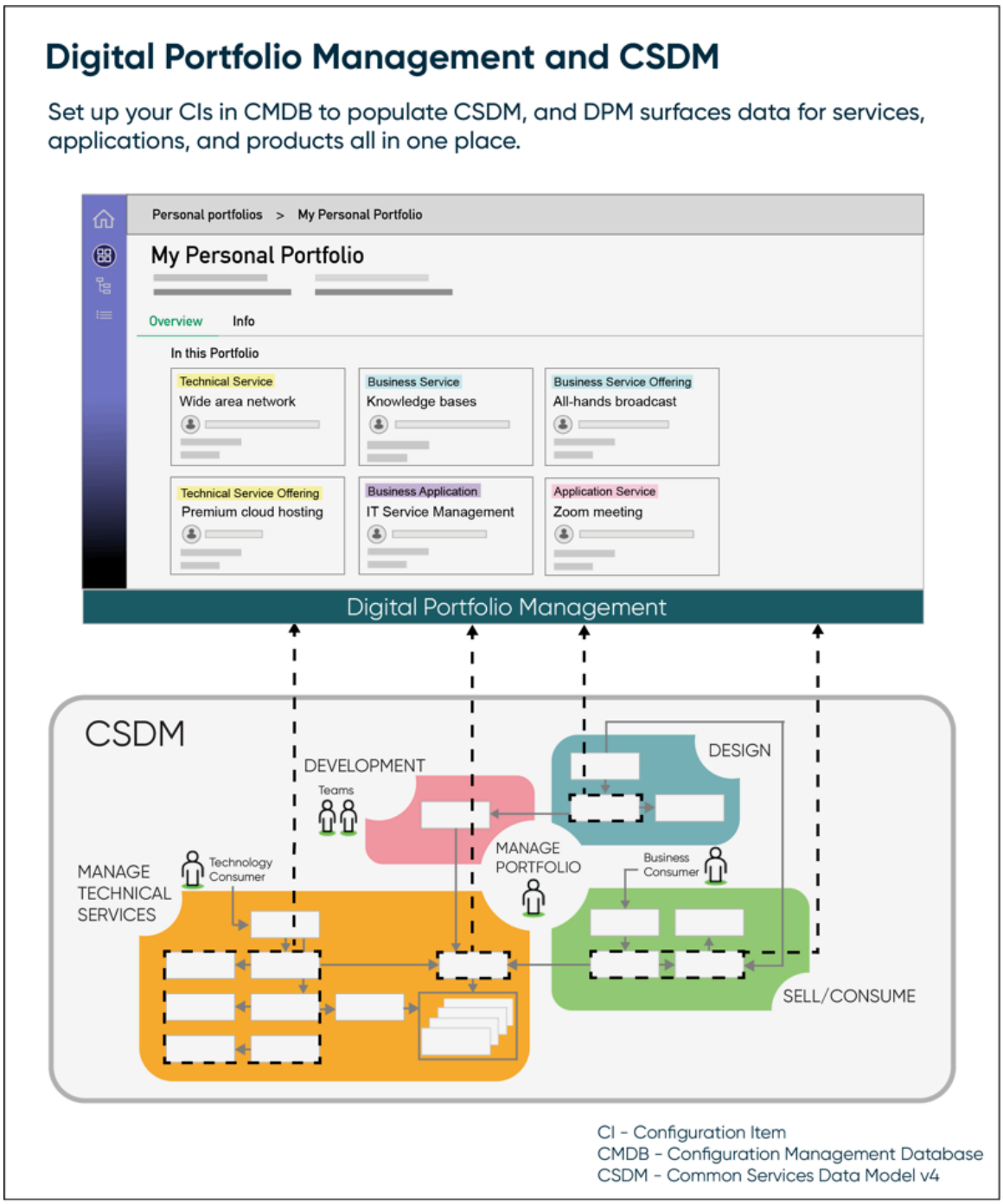
Portefeuilles personnels et CSDM

Découvrez comment DPM s'aligne sur le cadre de travail CSDM pour fournir une vue holistique de votre paysage 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.

DPM et CSDM



CSDM relations dans DPM

Pour vous assurer que vous voyez les données souhaitées dans DPM, vous devez établir les relations correctes CSDM .

La façon dont vous établissez des relations entre vos solutions et les éléments de configuration (CI) varie en fonction de votre situation. Pour plus d'informations, consultez CI relationships in the 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.

CSDM Termes de Gestion des portefeuilles numériques

Étant donné que les produits ServiceNow® de Gestion des portefeuilles numériques (DPM) et de Gestion des portefeuilles de services sont très similaires à Modèle de données de services de base (CSDM), il est utile de connaître les termes courants lorsque vous utilisez ces applications.

Termes courants de CSDM utilisés dans DPM et Gestion des portefeuilles de services

Terme	Définition	Notes
Portefeuille	Collection de services, de produits, de projets ou d'applications.	Utilisé pour réunir les éléments similaires pour une entreprise. Les portefeuilles peuvent être regroupés par objectif, option, organisation, projets ou services similaires.
Option d'entreprise	Option de haut niveau requise par une organisation pour exécuter son modèle économique ou remplir sa mission.	Généralement décrite dans le cadre de l'exécution d'une ou de plusieurs tâches spécifiques pour atteindre des résultats commerciaux. Par exemple, gestion des demandes ou planification financière.
Service	Moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant les résultats que les clients souhaitent atteindre sans la propriété de coûts et de risques spécifiques.	Comporte généralement trois aspects : • Interaction • Offre • Système du service ServiceNow fournit trois types de service de base : • Business • Technique • Application Les clients peuvent étendre les types de base pour qu'ils s'alignent sur les types de service de leur organisation.
Service d'entreprise	Un type de service publié pour les utilisateurs métiers et qui renforce généralement une ou plusieurs options d'entreprise.	Peut généralement être commandé par des utilisateurs métiers. Les utilisateurs métiers peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via ServiceNow® Catalogue de services. Par exemple, les services d'acquisition, d'expédition et des finances.
Service technique	Type de service publié pour les propriétaires de services et qui renforce généralement un service d'application ou d'entreprise.	Peut généralement être commandé par les propriétaires de services. Les propriétaires de services peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via Catalogue de services. Par exemple, les ordinateurs, le stockage et les réseaux.
service(s) d'application	Le type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.	L'hébergement, la sauvegarde de données et la récupération sont des exemples de services d'application. **Remarque :** il n'y a pas de relation un-à-un entre l'application et les services d'application.

Traduction automatique

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

Termes courants de CSDM utilisés dans DPM et Gestion des portefeuilles de services (suite)

Terme	Définition	Notes
Application	Tout programme, module ou groupe de programmes déployé qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.	Définit le comportement et a des fonctionnalités spécifiques qui lui sont associées. Les applications sont généralement des fonctionnalités détectables, comme le serveur Web Apache.
Application d'entreprise	Représente tous les environnements logiciels et d'infrastructure (dev, test, fabr) configurés pour fournir des fonctionnalités.	Utilisé pour augmenter la productivité et effectuer d'autres fonctions business avec précision. Par exemple, Dell Online.
Service Catalog	Fournit une vue exploitable des produits, des services, des options d'engagement de service et des offres disponibles.	Aide à gérer les services accessibles à un utilisateur. En outre, les catalogues constituent le point de départ pour accéder aux services disponibles. Par exemple, le catalogue de services informatiques.
Offre de service	La stratification d'un service en options d'aptitude, de disponibilité, de tarification et de package.	Différents niveaux de performances et de fonctionnalités peuvent être disponibles pour un service donné. Par exemple, ITSM Standard et ITSM Pro.
Engagement de service	Définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur.	Se manifeste souvent sous la forme de contrats tels que des accords sur les niveaux de service, des accords de niveaux opérationnels et des contrats sous-jacents. Les engagements de service incluent des caractéristiques de performance spécifiques qui différencient une offre d'une autre.
Élément de configuration (CI)	Les composants physiques et logiques d'une infrastructure qui sont actuellement, ou seront bientôt sous la gestion des configurations.	Peut être un module unique tel qu'un serveur, une base de données, un routeur ou un élément plus complexe, tel qu'un système complet. Par exemple, un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.
Actif	Élément dont la valeur financière est suivie.	De nombreux actifs sont des CI et vice versa, mais ce n'est pas toujours le cas. Les actifs ont un cycle de vie avec des considérations financières, par exemple Microsoft Office 365.
Modèle d'exploitation	Représentation abstraite et idéalement visuelle (modèle) de la façon dont une organisation fournit de la valeur à ses clients ou bénéficiaires.	Représente généralement les différents éléments du fonctionnement d'une organisation. Il intègre généralement des postes de stratégie tels que le modèle d'innovation, le degré d'automatisation intelligente, l'alignement du secteur, les modèles de livraison des fournisseurs et les attentes commerciales du service informatique.

Domain Separation et Gestion des portefeuilles numériques

Domain Separation est prise en charge dans Gestion des portefeuilles numériques. Domain separation vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

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

Niveau de prise en charge standard

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

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

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

L'application Gestion des portefeuilles numériques utilise Analyse des performances pour collecter des données et assure la prise en charge de Domain Separation.

Demander Domain Separation pour Gestion des portefeuilles numériques

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé par le personnel ServiceNow. Après l'activation, en tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support).

Le module d'extension Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) doit être activé pour activer les fonctionnalités de Gestion des portefeuilles numériques.

Agent virtuel ITSM

Vous pouvez utiliser Agent virtuel ITSM pour soutenir et mettre à l'échelle votre organisation IT. Grâce à Agent virtuel ITSM, vos techniciens peuvent traiter les demandes et les incidents informatiques complexes envoyés par les utilisateurs.

Demander des applications dans l'App Store

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

À propos de Agent virtuel ITSM

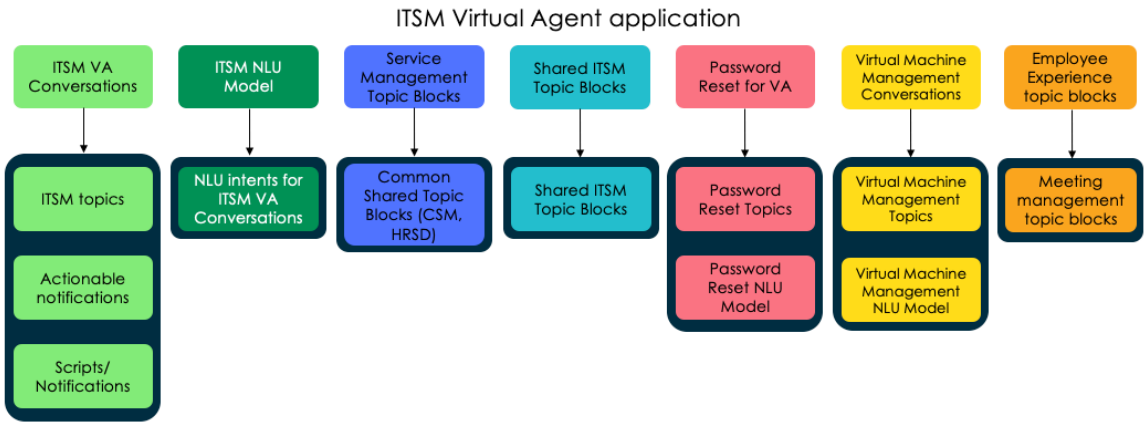
Agent virtuel ITSM vous aide à automatiser les workflows des employés en répondant immédiatement aux requêtes informatiques courantes. À tout moment au cours d'une conversation virtuelle, un utilisateur peut demander à interagir avec un technicien informatique en direct.

Agent virtuel ITSM inclut des conversations par rubrique prédéfinies qui couvrent les interactions informatiques courantes. Ces conversations s'exécutent dans le client 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.

messagerie instantanée Web et sont également disponibles dans les intégrations de messagerie prises en charge Agent virtuel ITSM .



Les conversations entre Agent virtuel et l'utilisateur permettent d'atteindre un objectif informatique. Les informations échangées pendant le flux de conversation, telles que les entrées et Agent virtuel les réponses des utilisateurs, permettent Agent virtuel de répondre à une demande ou d'aider à accomplir une tâche.

Agent virtuel ITSMServiceNow® s'intègre au concentrateur d'intégration et à Flow Designer . Certaines rubriques peuvent nécessiter l'installation de spokes spécifiques.

Pour plus d'informations sur Agent virtuel les fonctionnalités, consultez Agent virtuel .

Langues prises en charge pour les services NLU sur Agent virtuel ITSM

En plus de l'anglais, Agent virtuel ITSM prend en charge les langues suivantes pour NLU :

- Allemand
- Français
- Français (Canada)
- Coréen
- Espagnol
- Portugais (Brésil)
- Japonais
- Italien
- Néerlandais
- Chinois (simplifié)

Pour en savoir plus sur NLU, reportez-vous à la section Le Natural Language Understanding dans Virtual Agent .

Les rubriques ITSM Virtual Agent remaniées avec `gs.getMessageLang()` vous fournissent des opérations améliorées sur ITSM Virtual Agent en utilisant et en affichant tous les messages dans les conversations de bot dans votre langue préférée. La méthode `gs.getMessageLang` recherche dans la table Message d'interface utilisateur [sys_ui_message] la version traduite du texte dans la langue fournie à l'aide de la variable `vaContext.getRequesterLang()`.

Traduction automatique

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

Chiffrement Edge pour Agent virtuel ITSM

Edge Encryption vous offre un contrôle direct sur la sécurité de vos données. Le chiffrement et la gestion des clés sont effectués sur votre intranet entre votre navigateur et votre instance ServiceNow®. Pour en savoir plus sur Edge Encryption, reportez-vous à la rubrique Edge Encryption pour Agent virtuel ITSM dans ITSM.

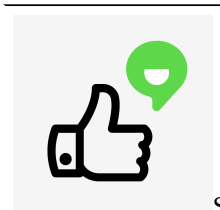
Explorer Agent virtuel ITSM

Le fournit de l'aide ServiceNow Agent virtuel ITSM par le biais de conversations dans une interface de messagerie intelligente.

Vue d'ensemble de Agent virtuel ITSM

Donnez à vos techniciens informatiques les moyens de se concentrer sur les demandes et incidents plus complexes et les plus exigeants des utilisateurs en déviant les incidents les plus courants et les plus simples vers un agent virtuel. ITSM Virtual Agent améliore à la fois l'expérience du technicien informatique et celle des employés en répondant immédiatement aux requêtes liées aux technologies de l'information.

Agent virtuel avantages



Satisfaction des utilisateurs

Offrez un meilleur libre-service en aidant les utilisateurs et les clients à obtenir rapidement ce dont ils ont besoin grâce à des expériences omnicanales toujours actives. Permettez à vos utilisateurs d'obtenir une aide immédiate, de jour comme de nuit. Renforcez la satisfaction des utilisateurs et des clients en offrant une expérience personnalisée Agent virtuel , au cours de laquelle les informations utilisateur sont mémorisées et appliquées au cours de la conversation.



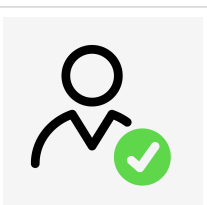
Augmentation de la productivité

Offrez des expériences exceptionnelles à vos utilisateurs, ainsi qu'à vos agents et techniciens, en déviant les tickets et en réduisant les volumes d'appels. Stimulez la productivité en fournissant un agent virtuel sur des canaux familiers, tels que Slack, , Microsoft TeamsFacebook Messengeret Workplace.



Prise en charge de l'automatisation

Faites évoluer vos organisations de support et libérez vos agents et techniciens pour qu'ils puissent se concentrer sur les problèmes plus complexes des utilisateurs en automatisant les tâches de support courantes.



Propriétaires de service habilités

Permettez aux propriétaires de services de fournir et d'affiner rapidement des options d'IA sans expertise en science 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.

Composants

Compréhension du langage naturel

Vous pouvez utiliser Compréhension du langage naturel (NLU) pour tous vos flux de conversation par rubrique Agent virtuel ITSM. Agent virtuel ITSM utilise la fonctionnalité NLU pour comprendre la signification des mots et reconnaître leur contexte afin de déduire les actions de l'utilisateur ou du système.

Vous avez la possibilité de configurer Agent virtuel ITSM pour qu'il utilise uniquement des mots clés, dans le but d'accélérer le délai de rentabilité à court terme. Vous pouvez éventuellement choisir d'utiliser la NLU, qui améliore l'expérience des employés à long terme.

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

Le ITSM NLU modèle de conversations Virtual Agent fournit des entités, des intentions et des énoncés prédéfinis NLU . Voici quelques-unes des intentions et énoncés fournis :

- Escalader la rubrique du ticket :
  - Augmenter la priorité du ticket INC0010023 d'incident à un niveau supérieur
  - Augmenter la priorité sur mon ticket ouvert
- Vérifier les rubriques de pannes et de dégradations de service :
  - Des problèmes à l'échelle de l'entreprise ont-ils été signalés ?
  - Existe-il une panne ?
- Rubrique de configuration d'e-mail
  - Je souhaite configurer l'e-mail sur mon équipement mobile
  - Comment configurer l'e-mail professionnel sur mon téléphone ?

Activez la NLU sur l'application Agent virtuel ITSM et publiez à nouveau vos conversations existantes afin d'optimiser l'expérience utilisateur avec la fonctionnalité NLU.

Notifications automatiques d'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel vous informe de façon proactive de l’état de vos incidents et de vos demandes. Les gestionnaires sont avertis lorsqu’ils ont des approbations.

Notification d'Agent virtuel ITSM définie sur la table Tâche [tâche]

Ces notifications sont utilisées par les prestataires et les employés. Le filtre **Type de tâche** sur la table Tâche active la notification d'état automatique lorsque la valeur est **Incident** ou **Élément demandé**. Lorsque l’état de la tâche d’incident ou d’élément demandé change, un Agent virtuel message est envoyé à l’utilisateur.

Notification d'Agent virtuel ITSM définie sur la table Approbation [sysapproval_approver]

Traduction automatique

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

Ces notifications sont utilisées par la gestion des demandes ou la gestion des connaissances. Lorsqu'une approbation est soumise, un message automatique Agent virtuel est envoyé à l'approbateur qui l'avertit de la demande d'approbation.

Configurer Agent virtuel ITSM

Configurez les fonctionnalités et composants ITSM Virtual Agent dont vous avez besoin pour fournir une assistance à vos employés, équipes informatiques et clients.

Les rubriques ITSM Virtual Agent doivent être activées et publiées avant que vos employés puissent les utiliser. Par défaut, le système de base fournit des rubriques qui sont inactives et non publiées. Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier ITSM des rubriques dans , consultez Prise Concepteur d'agent virtuel en main de Virtual Agent Designer.

Configurer Agent virtuel ITSM

Vous pouvez créer et publier des rubriques de conversation si vous disposez du Concepteur d'agent virtuel rôle d'administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Agent virtuel doit être activé avant de pouvoir utiliser les conversations par Agent virtuel ITSM rubrique. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent activer Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot].

Installez Agent virtuel ITSM et le modèle ITSM NLU pour les conversations Virtual Agent en les demandant auprès de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Les rubriques doivent être activées et publiées avant que vos employés puissent les utiliser. Par défaut, le système de base fournit des rubriques qui sont inactives et non publiées. Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier ITSM des rubriques dans , consultez Prise Concepteur d'agent virtuel en main de Virtual Agent Designer.

Procédure

1. Activez le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
2. Installer Agent virtuel ITSM en le demandant à partir de ServiceNow Store.
3. Passez en revue les rubriques de conversation associées à ITSM dans Concepteur d'agent virtuel.
4. Configurez le Natural Language Understanding (NLU) dans Virtual Agent .

   Agent virtuel ITSM les rubriques utilisent ServiceNow des modèles NLU. Les modèles NLU anglais sont activés par défaut. Si vous utilisez d'autres langues, vous devez activer ces modèles NLU manuellement. Pour plus d'informations, voir Gestion des modèles multilingues .
5. Publiez les rubriques et leurs Agent virtuel ITSM modèles NLU correspondants dans Concepteur 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.

La publication dans Concepteur d'agent virtuel permet aux utilisateurs d'exécuter les conversations dans votre client d'assistance Agent virtuel.

Remarque :
vous ne pouvez pas modifier les rubriques fournies. Vous pouvez dupliquer une rubrique fournie, puis la modifier. Vous pouvez également créer des rubriques supplémentaires. Pour obtenir des informations complètes sur l'activation et la publication des rubriques de conversation, consultez Prise en main de Virtual Agent Designer .

6. Pour tester une rubrique de conversation active et publiée, sélectionnez la rubrique à tester dans Concepteur d'agent virtuel puis sélectionnez **Tester**.

Configurer la rubrique Accès administrateur local

Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle Virtual_agent_admin peuvent installer et activer le module d'extension Spoke Agent Client Collector. Les développeurs peuvent mettre à jour les scripts et configurer les commandes en fonction des besoins de leur organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Installez le module d'extension Spoke sur l'instance conformément aux instructions d'installation d'Agent Agent Client Collector Client Collector.
2. Mettez à jour le fichier sudoers des appareils MacOS avec l'entrée suivante.
   Ce processus permet à l'utilisateur ServiceNow d'exécuter le script grant_admin_access en mode Sudo et de contourner les exigences de mot de passe.

```
_servicenow ALL=
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/admin-access-mac/bin/grant_admin_acc
ess.sh *
Defaults:_servicenow !requiretty
Defaults exempt_group += _servicenow
```

3. Activez le module d'extension Agent Client Collector (admin-access-mac), après avoir validé la charge utile jointe avec votre équipe informatique interne.
4. Configurez les commandes suivantes selon les besoins de votre organisation.
   Définition de vérification ACC : `check-admin-access`, `grant-admin-access`
5. Dupliquez et activez la rubrique Accès administrateur local dans le champ d'application ITSM .
   Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier Gestion des services informatiques des rubriques dans , consultez Prise Concepteur d'agent virtuel en main de Virtual Agent Designer.

Configurer des notifications exploitables pour Agent virtuel ITSM

Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle virtual_agent_admin peuvent activer les notifications système, déclencher des flux pour les Concepteur de flux rubriques de notifications exploitables et activer les notifications dans Agent virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Traduction automatique

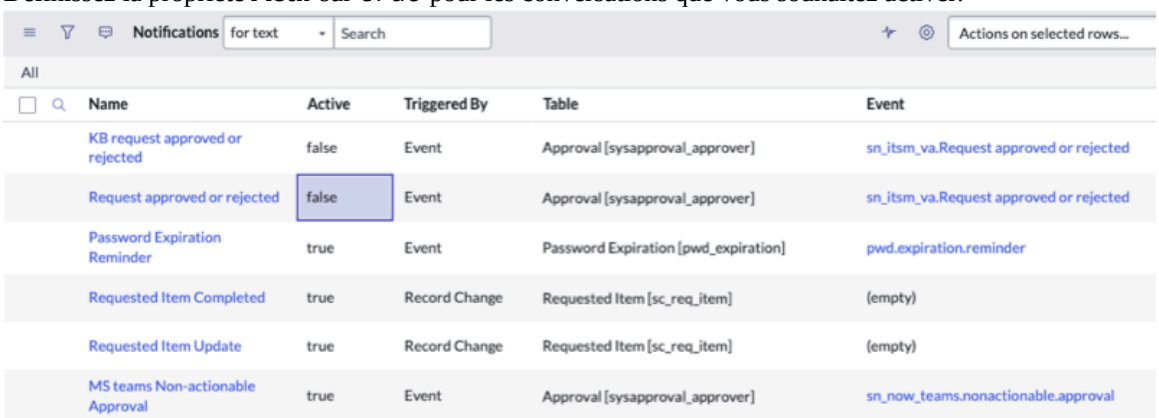
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Activez les notifications système.

   a. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.

   b. Définissez la propriété **Actif** sur *true* pour les conversations que vous souhaitez activer.



2. Activez Concepteur de flux les flux pour des conversations de notifications Agent virtuel ITSM exploitables spécifiques.

   Ces rubriques sont désactivées par défaut. Pour plus de détails sur l'activation des flux, reportez-vous à la section Activer un flux .

   Les flux suivants pour les notifications exploitables doivent être activés si vous souhaitez les utiliser avec des notifications exploitables :

   - Flux de déclenchement des notifications actionnables ITSM : rappel d'approbation
   - Flux de déclencheur des notifications actionnables ITSM - Incident commenté
   - Flux de déclenchement des notifications activables ITSM : installation de logiciel

   a. Sélectionnez le flux que vous souhaitez activer dans Concepteur de flux.

   b. Sélectionnez **Activer**.

3. Activez les notifications dans Virtual Agent.

Configurer Résolution automatique des problèmes pour les Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs disposant du rôle virtual_agent_admin ou admin peuvent configurer les paramètres de Agent virtuel pour indiquer les rubriques détectables, définir des règles métier et bien plus encore.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

- Activez Virtual Agent à utiliser Agent virtuel comme canal de réponse.
- Configurer ITSM Agent virtuel

  Installez l'application ITSM Virtual Agent Conversations, qui inclut ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations. Demandez cette application via le ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La plupart des fonctionnalités Résolution automatique des problèmes sont incluses dans le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot). D'autres fonctionnalités sont disponibles dans l'application Agent virtuel ITSM Conversations. Le service Résolution automatique des problèmes est automatiquement activé.

Procédure

1. Formez le modèle d'apprentissage machine.
   Formez le modèle d'apprentissage machine Résolution automatique des problèmes avant d'activer l'enregistrement de configuration de résolution automatique.

   Remarque :
   la requête de la table Incident doit avoir le nombre minimal d'enregistrements que vous spécifiez dans la propriété système `glide.platform_ml.api.min_agent_zero_records` pour former le modèle. La valeur par défaut de cette propriété est de 300 000 enregistrements ; il est déconseillé d'augmenter cette valeur, car la formation du modèle risque d'échouer. Assurez-vous que les conditions que vous spécifiez dans l'enregistrement de configuration de résolution automatique renvoient moins de 300 000 enregistrements avant de cliquer sur **Former**. Pour plus d'informations sur les propriétés de Predictive Intelligence, consultez Propriétés de Predictive Intelligence .

   a. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.

   b. Sous Agent virtuel ITSM (IAR), cliquez sur **Afficher les paramètres**.

   c. Sélectionnez la table cible.

   d. Dans l'onglet **Détails**, accédez à la section Modèle d'apprentissage machine.

   e. Cliquez sur **Former**.
      Le champ **Progression de la formation** affiche le pourcentage d'achèvement de la formation et les mises à jour chaque fois que le formulaire est actualisé.

   f. Lorsque le champ **État de la formation** indique Solution complète, sélectionnez la propriété `Active`.

   g. **Facultatif :** Définissez une **fréquence de reformation** pour définir la fréquence à laquelle le modèle d'apprentissage machine se reforme automatiquement.
      Les utilisateurs disposant du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent également reformer manuellement le modèle à tout moment.

2. **Facultatif :** Modifiez tous les mappages des intentions Résolution automatique des problèmes afin qu'ils correspondent aux rubriques ITSM Virtual Agent.

   a. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.

   b. Sous **Résolution automatique des problèmes (IAR)**, sélectionnez **Afficher les paramètres**.

Traduction automatique

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

c. Sélectionnez la table cible.

d. Sous l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique**, affichez les mappages par défaut des intentions et des rubriques correspondantes, et sélectionnez la rubrique à modifier. Vous pouvez modifier les mappages, mais seules les intentions Résolution automatique des problèmes prises en charge et les rubriques Agent virtuel actives sont disponibles pour le mappage.

Ces enregistrements sont désactivés par défaut. Pour les utiliser, dupliquez les rubriques de modèle afin de les créer et les publier. Après avoir associé l'intention à la rubrique de votre choix, assurez-vous que la carte des rubriques d'intention est active.

e. Pour une intention Résolution automatique des problèmes donnée, double-cliquez sur la **rubrique correspondante**, sélectionnez une autre rubrique, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Activer l'intelligence du dialogue

Activez la prise en charge de l'intelligence du dialogue dans Agent virtuel ITSM pour permettre à la personne de réagir dynamiquement aux énoncés et modifications de l'utilisateur Agent virtuel au cours de votre conversation.

Les Gestion des services informatiques rubriques tirent parti des dernières améliorations apportées aux actes de dialogue de la plateforme en changeant le basculement du niveau du nœud au niveau de la rubrique. L'amélioration de Dialog Acts est activée pour toutes les rubriques disponibles dans Agent virtuel les applications Virtual Machine.

Pour plus d'informations sur les améliorations apportées aux actes de boîte de dialogue sur le , reportez-vous à la Now Platformsection Dialog Acts for Virtual Agent .

Utilisation de Agent virtuel ITSM rubriques prédéfinies

Virtual Agent ITSM comprend plusieurs conversations thématiques prédéfinies conçues pour aider vos utilisateurs à accomplir des tâches informatiques courantes, telles que la réinitialisation d'un mot de passe et la création d'un incident.

Une fois installées, Agent virtuel ITSM les rubriques prédéfinies sont en lecture seule et portent **(modèle)** après leur nom. Pour les utiliser, dupliquez la rubrique dans le champ d'application de la conversation et renommez-la Agent virtuel ITSM en fonction des conventions de dénomination de votre société. Compréhension du langage naturel Les modèles (NLU) sont utilisés pour identifier et déclencher l'action qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Les Agent virtuel ITSM conversations par rubriques prédéfinies sont organisées en plusieurs catégories de rubriques. Utilisez la table suivante pour trouver les rubriques qui correspondent à vos besoins.

Remarque :
Certaines rubriques prédéfinies nécessitent des modules d'extension payants supplémentaires.

Traduction automatique

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

Je veux	Utilisation de cette ITSM catégorie de rubriques	Rubriques prédéfinies disponibles
Résoudre des problèmes en tant que ITSM professionnel avec le rôle ITIL	Prestataire ITSM	• Créer une demande de changement • Créer un problème • Identifier les fenêtres des changements disponibles • Identifier les changements de planification • Résoudre l'incident • Mettre à jour la tâche affectée • Mettre à jour la demande de changement
Automatisez les problèmes informatiques courants, tels que la configuration de la messagerie électronique, la connectivité VPN et les problèmes de salle de conférence	Problèmes informatiques ITSM	• Applications Collaboration • Problèmes de messagerie • Configuration de l'e-mail • Accès Wi-Fi invité • Problèmes matériels • Accès administrateur local • Problèmes de salle de réunion • Problèmes d'imprimante • Accès au référentiel • Jeton RSA • Résoudre le problème 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.

Je veux	Utilisation de cette ITSM catégorie de rubriques	Rubriques prédéfinies disponibles
		lenteur de l'ordinateur • Connectivité VPN
Donnez aux utilisateurs l’accès aux informations liées à l’informatique, telles que la gestion des tickets informatiques, la vérification de l’équipement affecté et les interruptions de service	ITSM Self-Service	• Réserver une salle de conférence EXO • Réserver une salle de conférence OnPrem • Vérifier l'état du ticket informatique • Remonter un ticket informatique • Obtenir un lien de réinitialisation du mot de passe • Obtenir l’enregistrement de la réunion Zoom • Mon équipement attribué • Ouvrir un ticket informatique • Ouvrir un ticket informatique 2.0 • Procéder à l'approbation • Signaler un problème informatique • Interruptions de service • Définir une réponse Exchange

Traduction automatique

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

Je veux	Utilisation de cette ITSM catégorie de rubriques	Rubriques prédéfinies disponibles
		d'absence en ligne • Définir un serveur Exchange de réponse d'absence • Envoyer une demande • Enregistrement à la visite • Windows 365 PC Cloud
Automatiser les connexions Citrix	Libre-service ITSM (avec intégration Citrix)	• Réinitialiser les sessions Citrix • Mettre en service le bureau/les applications Citrix
Automatiser la gestion des mots de passe utilisateur	Réinitialisation du mot de passe pour l'application Virtual Agent	• Changement du mot de passe • Réinitialiser le mot de passe • Déverrouiller le compte
Gérer les Microsoft Office 365 groupes	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Office 365)	• Ajouter un propriétaire au groupe Office 365 • Ajouter un utilisateur au groupe Office 365 • Créer un groupe Office 365 • Obtenir les détails du groupe Office 365

Traduction automatique

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

Je veux	Utilisation de cette ITSM catégorie de rubriques	Rubriques prédéfinies disponibles
		• Supprimer un propriétaire du groupe Office 365 • Supprimer des utilisateurs du groupe Office 365
Gérer les Microsoft Active Directory groupes	Libre-service ITSM (avec intégration Microsoft Active Directory)	• Ajouter un utilisateur au groupe AD • Créer un groupe de distribution AD • Supprimer l'utilisateur du groupe AD • Afficher mon appartenance au groupe AD
Automatiser les invitations aux réunions dans Microsoft Exchange Online	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Exchange Online)	• Gérer des réunions EXO v1.0 • Gérer des réunions EXO
Automatiser les invitations aux réunions dans Microsoft Exchange Server	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Exchange Server)	Gérer des réunions EXS
Gérer les ordinateurs virtuels	Ordinateurs virtuels dans le cloud	• Décrivez un ordinateur virtuel • Gérer un ordinateur virtuel • Mettre en service un ordinateur virtuel • Démarrer un ordinateur 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.

Je veux	Utilisation de cette ITSM catégorie de rubriques	Rubriques prédéfinies disponibles
		• Démarrer le CAI de l'ordinateur virtuel • Arrêter un ordinateur virtuel • Arrêter le CAI de l'ordinateur virtuel
Créez un message de bienvenue standard et une fermeture de conversation, ainsi que des commentaires d'utilisateurs et des enquêtes	Configuration des rubriques	Rubrique de salutation dynamique

Rubriques prédéfinies Problèmes informatiques pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique Problèmes informatiques sont conçues pour automatiser les problèmes informatiques courants, tels que la configuration de la messagerie électronique, la connectivité VPN et les problèmes de salle de conférence.

Applications Collaboration

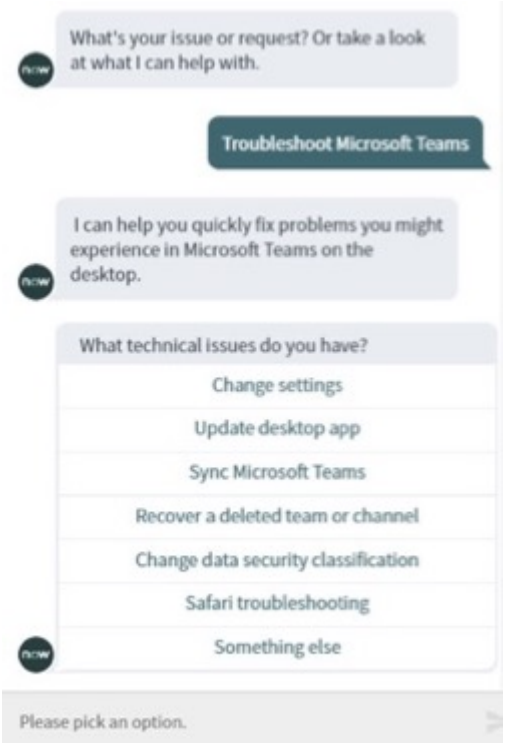
Les utilisateurs peuvent utiliser Agent virtuel pour résoudre les problèmes courants avec les logiciels de collaboration, tels que Cisco Webex, Zoomet Microsoft Teams. Cette rubrique utilise des blocs de rubriques qui peuvent être personnalisés pour votre environnement. Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu d'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche à l'aide d'AI Search ou de Contextual Search. Le type de recherche est dicté par la propriété `sn_itsm_va.fallback_search_option`système .

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident
- Dépanner Cisco Webex
- Dépanner Microsoft Teams
- Dépanner Zoom

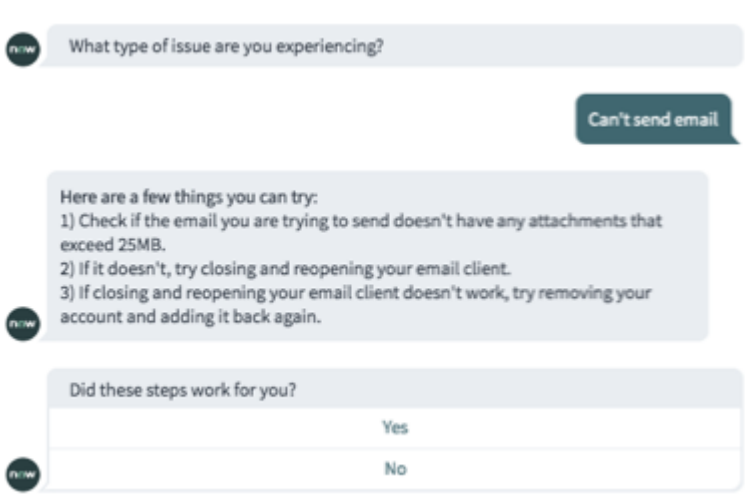
Traduction automatique

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



Problèmes de messagerie

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour résoudre les problèmes de messagerie, tels que les problèmes d'envoi et de réception des e-mails ou les problèmes avec l'Email Client.

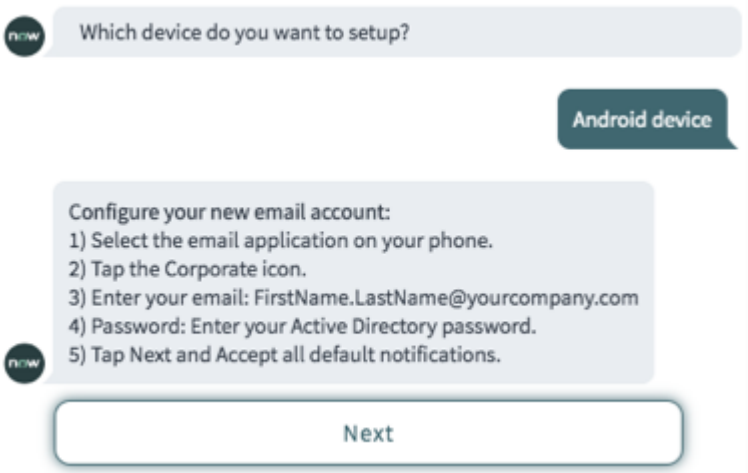


Configuration de l'e-mail

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour accéder à la messagerie ou configurer un compte de messagerie accessible par ordinateur ou par téléphone. Ils peuvent également se faire assister dans la configuration de l'e-mail ou de la messagerie Web.

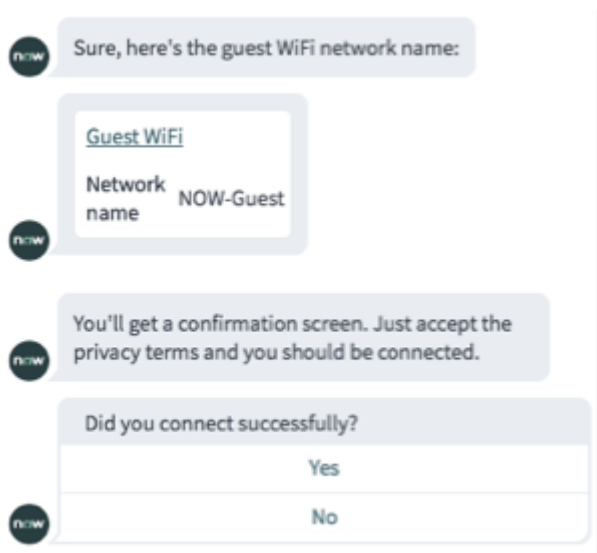
Traduction automatique

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



Accès Wi-Fi invité

Les invités de votre entreprise peuvent obtenir un accès Wi-Fi.



Problèmes matériels

Les utilisateurs peuvent résoudre des problèmes matériels spécifiques.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Accès administrateur local

Les utilisateurs peuvent demander et obtenir des droits d'administrateur et la permission d'installer ou d'accéder aux logiciels et autres éléments liés à l'administration dans votre système.

Agent virtuel accorde un accès administrateur et supprime l'accès pour tous les utilisateurs de l'appareil après la période désignée (à l'exception des utilisateurs répertoriés dans DEFAULT_ADMIN_USERS).

Traduction automatique

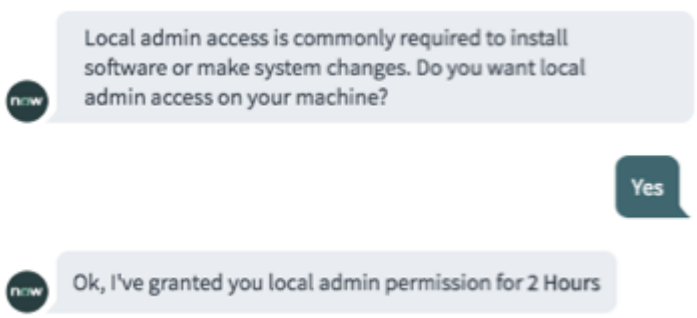
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Lorsque l'utilisateur demande un accès administrateur, Agent virtuel il lui demande de sélectionner l'appareil pour lequel il souhaite obtenir des privilèges d'administrateur.

Conditions requises :

- Spoke Agent Client Collector (com.sn.acc.spoke)
- S'applique uniquement aux MacOS utilisateurs

  Si l'utilisateur sélectionne un autre système d'exploitation, Agent virtuel fournit les articles de la base de connaissances pertinents.



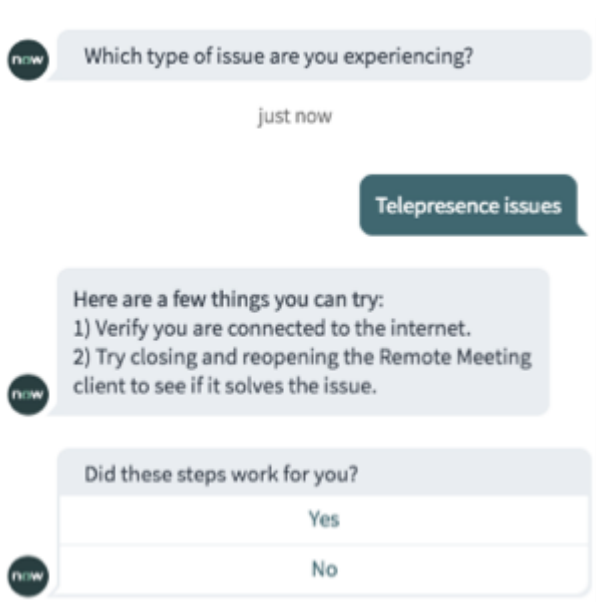
Pour configurer et utiliser la rubrique Accès administrateur local, reportez-vous à Configurer la rubrique Accès administrateur locallla section .

Problèmes de salle de réunion

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour les problèmes liés à la salle de réunion, tels que les problèmes de conférence, les problèmes de son, l'affichage, la connectivité, le partage, entre autres.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Traduction automatique

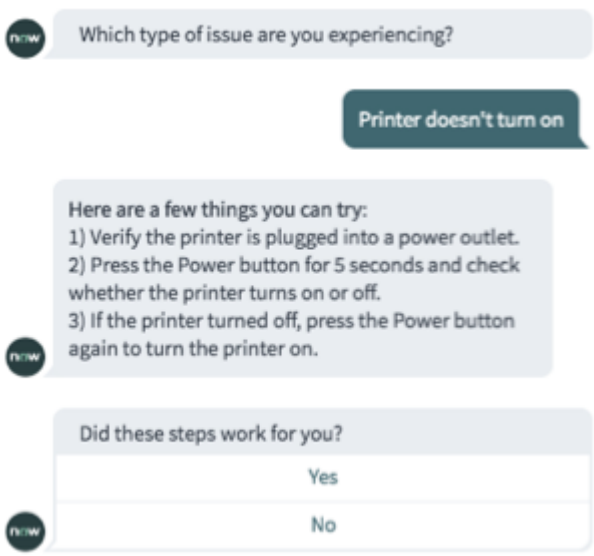
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Problèmes d'imprimante

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour les problèmes associés à une imprimante, tels que l'absence d'encre, l'imprimante qui ne fonctionne pas ou les problèmes de connectivité. Cette rubrique peut être utilisée avec la résolution automatique des problèmes.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

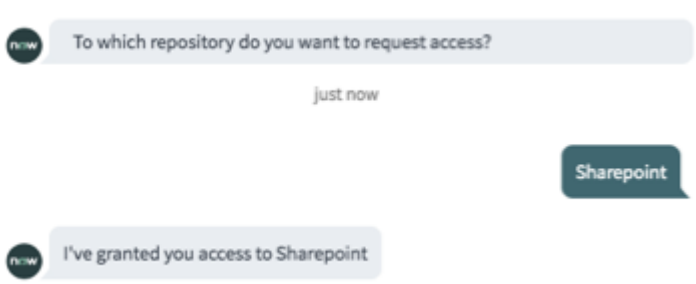
- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Accès au référentiel

Les utilisateurs peuvent manuellement demander et obtenir l'accès à un référentiel de données, ou choisir parmi les référentiels disponibles préchargés.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Jeton RSA

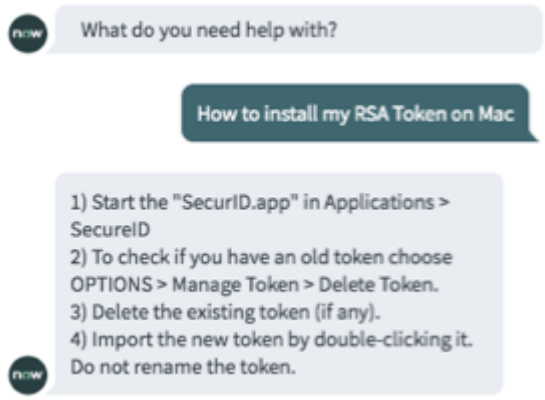
Les utilisateurs peuvent demander un jeton RSA ou signaler un problème avec un jeton RSA. Ils peuvent également demander de l'aide pour configurer un jeton RSA.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Traduction automatique

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

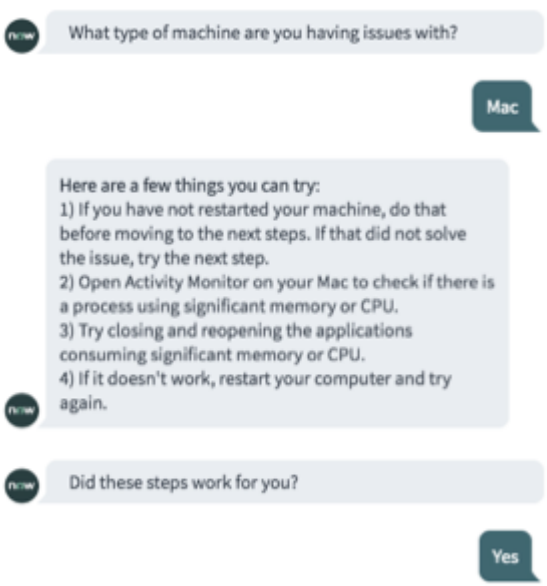


Résoudre le problème de lenteur de l'ordinateur

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide associée à la lenteur de l'ordinateur, comme une faible RAM.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Connectivité VPN

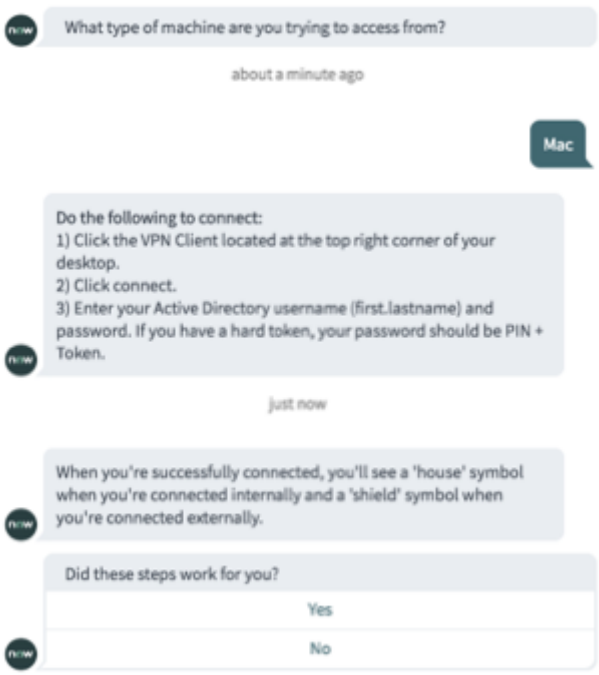
Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour se connecter à un VPN ou configurer un VPN pour accéder aux systèmes professionnels à partir d'emplacements distants.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Traduction automatique

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



Rubriques prédéfinies en libre-service pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique en libre-service sont conçues pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux informations informatiques, telles que l'ouverture ou la vérification de l'état du ticket informatique, la vérification de l'équipement affecté et la recherche dans la base de connaissances.

Réserver une salle de conférence EXO

Les utilisateurs peuvent réserver une salle de conférence dans Microsoft Exchange Online à l'aide de Agent virtuel.

Exigence : Spoke Microsoft Exchange Online (sn_ex_online_spke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

1. L'utilisateur sélectionne une ville pour la réunion.

   La ville doit être configurée en tant que ressource de salle.

2. L'utilisateur sélectionne le nombre de participants, ainsi que la date et l'heure de début.
3. L'utilisateur choisit la durée de la réunion.

   Par défaut, la durée minimale est de 30 minutes.

4. Agent virtuel fournit une liste des salles disponibles.

   La recherche de salles disponibles est effectuée par lots de 10 salles. Cinq salles sont affichées à la fois, avec une pagination dans les résultats de recherche.

5. L'utilisateur fournit un objet de réunion et peut envoyer l'invitation aux participants s'il fournit des adresses e-mail.
6. L'utilisateur confirme les détails de la réunion et la demande est envoyée.

Traduction automatique

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



Réserver une salle de conférence OnPrem

Les utilisateurs peuvent réserver une salle de conférence dans Microsoft Exchange Server sur site à l'aide de Agent virtuel.

Exigence : Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

1. L'utilisateur sélectionne une ville pour la réunion.

   La ville doit être configurée en tant que ressource de salle.

2. L'utilisateur sélectionne le nombre de participants, ainsi que la date et l'heure de début.
3. L'utilisateur choisit la durée de la réunion.

   Par défaut, la durée minimale est de 30 minutes.

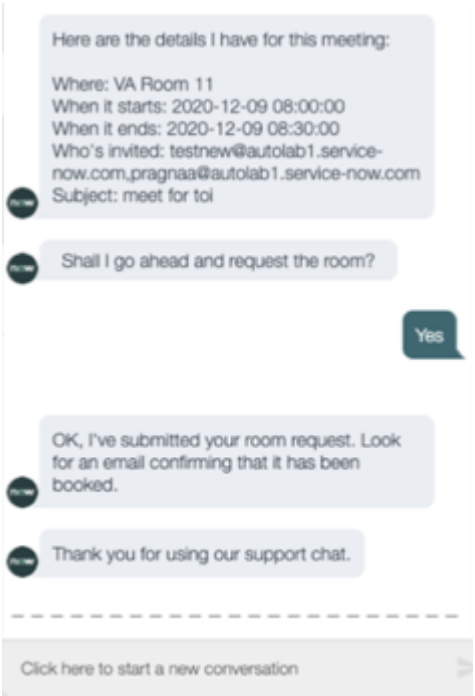
4. Agent virtuel fournit une liste des salles disponibles.

   La recherche de salles disponibles est effectuée par lots de 50 chambres. Cinq salles sont affichées à la fois, avec une pagination dans les résultats de recherche.

5. L'utilisateur fournit un objet de réunion et peut envoyer l'invitation aux participants s'il fournit des adresses e-mail.
6. L'utilisateur confirme les détails de la réunion et la demande est envoyée.

Traduction automatique

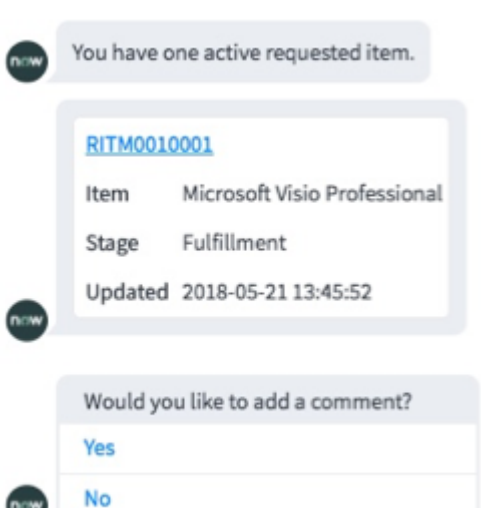
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Vérifier l'état du ticket informatique

Les utilisateurs peuvent vérifier l'état des tickets informatiques actifs (incidents ou demandes). Lorsqu'un utilisateur demande l'état d'un ticket, Agent virtuel il répond par une liste de tous les tickets actifs de cet utilisateur. Chaque ticket comprend un lien vers l'incident ou la demande, l'élément, l'état (**Étape**), et la date de la mise à jour.

Les utilisateurs peuvent ajouter des commentaires et également demander à discuter avec un agent en direct.



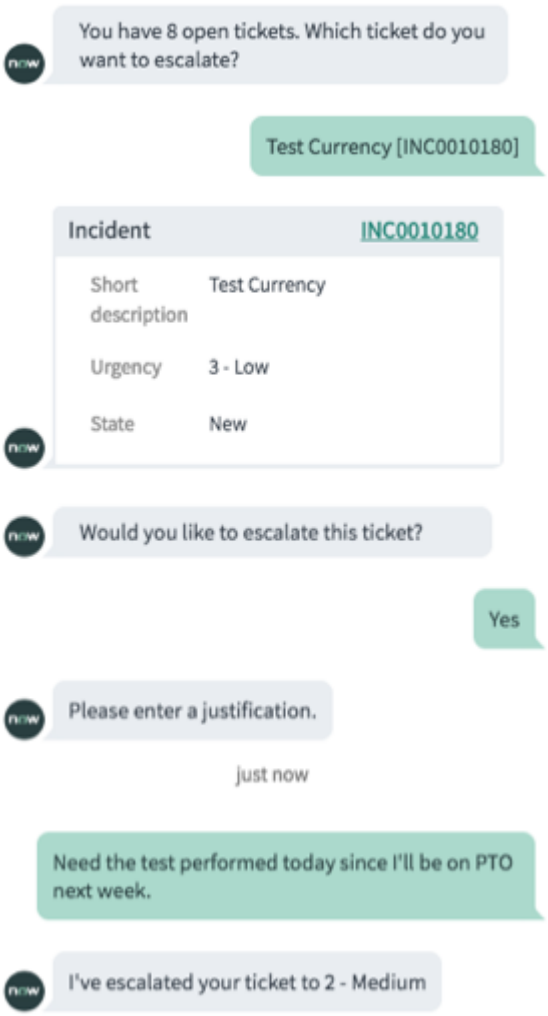
Remonter un ticket informatique

Les utilisateurs peuvent augmenter l'urgence d'un ticket informatique afin d'obtenir une résolution plus rapide. La remontée d'une priorité de ticket nécessite de choisir l'incident et de vérifier l'escalade. Les utilisateurs doivent justifier leur volonté de faire remonter l'incident. Agent virtuel fait passer l'incident au niveau d'urgence supérieur, par exemple, de faible à moyen, ou de moyen à élevé. Si un incident se trouve déjà à l'urgence la plus

Traduction automatique

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

élevée, Agent virtuel alerte l'utilisateur à ce sujet et lui demande s'il souhaite ajouter un commentaire pour aider à accélérer la résolution.



Obtenir un lien de réinitialisation du mot de passe (obsolète)

Cette rubrique est déconseillée. Utilisez plutôt l'option Réinitialiser le mot de passe .

Les utilisateurs peuvent accéder à un lien de réinitialisation du mot de passe en cas de verrouillage du système ou d'oubli des mots de passe. Lorsqu'un utilisateur saisit des mots clés liés à la réinitialisation du mot de passe, Agent virtuel fournit un lien vers le processus de réinitialisation du mot de passe. Si un utilisateur n'est pas authentifié dans le système, Agent virtuel demande son adresse e-mail. Si l'utilisateur n'est pas inscrit dans Password Reset, Agent virtuel il fournit un lien vers **l'inscription par mot de passe**.

Remarque :
Un administrateur doit configurer correctement le processus de réinitialisation de mot de passe avec un type de vérification valide pour que cette rubrique fonctionne comme décrit. Pour plus d'informations, consultez Configurer votre processus de réinitialisation de mot de passe .

Obtenir l'enregistrement de la réunion Zoom

Les utilisateurs peuvent obtenir l'enregistrement d'une Zoom réunion qu'ils ont hébergée dans Microsoft Exchange Online.

Conditions requises :

Traduction automatique

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

- Spoke Microsoft Exchange Online (com.sn.msexchange.spoke)
- Spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke)
- L'adresse e-mail de l'utilisateur doit être configurée dans la table Utilisateur [sys_user]
- L'adresse e-mail de l'utilisateur doit correspondre à l'adresse dans Microsoft Exchange Online et Zoom

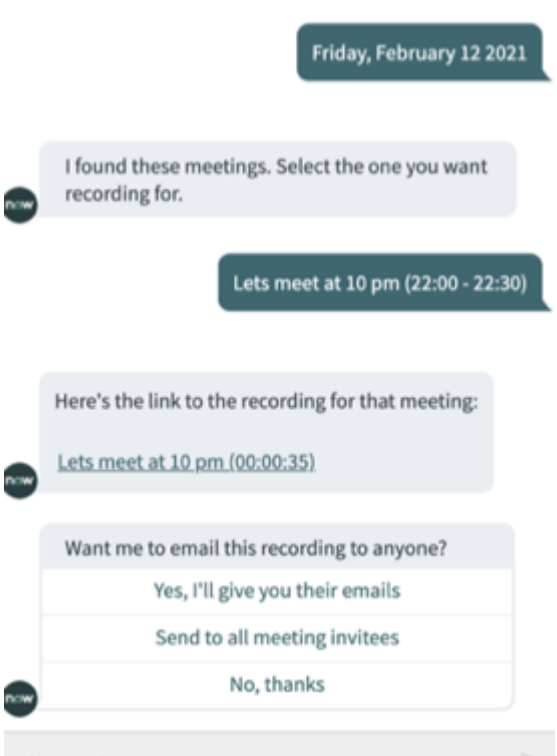
Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

1. L'utilisateur entre lorsque la réunion a eu lieu.
2. Agent virtuel Renvoie une liste de réunions possibles.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. Agent virtuel envoie un lien vers l'enregistrement.

   Si l'enregistrement dispose d'un code secret, ce dernier est inclus dans l'e-mail.

   L'utilisateur peut également partager l'enregistrement avec les invités de la réunion ou une liste d'adresses e-mail. Si l'hôte partage le lien de la réunion, les destinataires reçoivent une notification par e-mail.



Mon équipement attribué

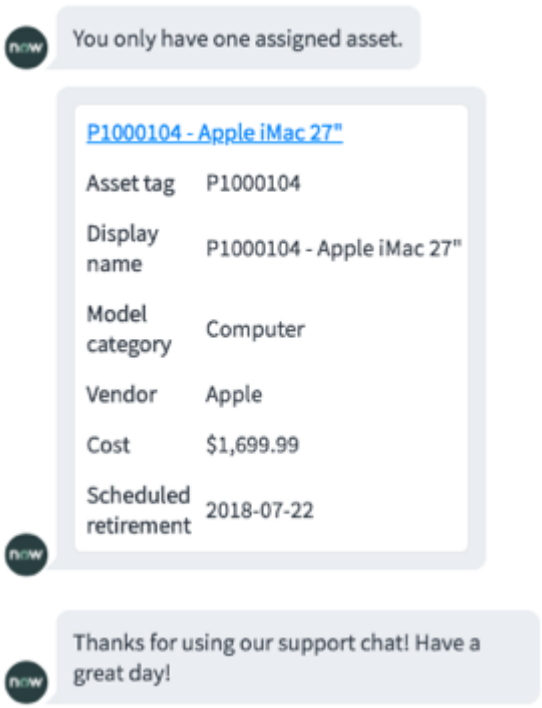
Les utilisateurs peuvent consulter une liste de tous les équipements attribués, tels que les ordinateurs portables, les téléphones mobiles et les moniteurs. Cliquez sur un lien d'élément pour afficher des détails supplémentaires sur l'actif. Les utilisateurs peuvent également créer un incident lié aux actifs directement au sein de la conversation. L'ouverture d'un incident à partir de cette conversation initie la rubrique de conversation Ouvrir un ticket informatique à l'aide du bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

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

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Ouvrir un ticket informatique (obsolète)

Cette rubrique est déconseillée. Utilisez Ouvrir un ticket informatique 2.0 à la place.

Remarque :
Cette rubrique de conversation est remaniée pour inclure le bloc de rubriques Créer un incident.

Les utilisateurs peuvent ouvrir un incident ou accéder aux articles de base de connaissances pertinents pour résoudre un problème. Après avoir tapé des mots clés, tels que ticket ouvert ou incident, Agent virtuel invite l'utilisateur à entrer une brève description du problème. renvoie des liens vers des articles de la base de connaissances pertinents et demande si un article a résolu le problème. Agent virtuel Si ce n'est pas le cas, demande la gravité du problème et crée un incident, Agent virtuel fournissant un lien vers l'incident actuel.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Lors de la création d'un incident, si vous souhaitez également créer un incident Demande universelle associé et afficher la carte à la Agent virtuel place de l'incident, le module d'extension Universal Request (com.snc.universal_request) doit être actif et la propriété système **Créer une demande universelle avec incident** () doit être définie sur Oui (*com.snc.create_universal_request_with_incident*la Demande universelle valeur par défaut est **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.

Remarque :
Localisez la propriété dans le module **Propriétés de l'incident**, dans la catégorie **Conversation d'incident VA**. Les utilisateurs ayant le rôle itil_admin bénéficient d'autorisations en lecture et en écriture.

Ouvrir un ticket informatique 2.0

Cette rubrique est recommandée pour créer un incident informatique. Les utilisateurs peuvent utiliser des algorithmes d'apprentissage machine avec une logique d'application pour prédire des tickets ouverts similaires. Empêchez les utilisateurs d'ouvrir des incidents en double en trouvant des incidents similaires et en demandant si l'utilisateur souhaite ajouter des commentaires à l'incident similaire.

Exigence : module d'extension Predictive Intelligence for Incident (com.snc.incident.ml)

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Ajouter des commentaires : incident similaire
- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Cette rubrique était auparavant appelée « Ouverture intelligente de tickets informatiques ». Les rubriques Ouvrir un ticket informatique et Signaler un problème informatique ont été déconseillées et remplacées par cette rubrique. Si vous utilisiez l'une de ces trois rubriques directement avant la Agent virtuel ITSM version 5.6 de Conversations, le nom de la rubrique déconseillée s'affichera dans le portail et devra être mis à jour. Pour mettre à jour le nouveau modèle, accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**. Dupliquez la rubrique Ouvrir un ticket informatique 2.0, enregistrez-la, puis sélectionnez **Publier**.

Procéder à l'approbation

Les utilisateurs disposant du rôle approver_user peuvent accéder aux demandes d'approbation actives. Agent virtuel Renvoie toutes les approbations actives sous forme de liste. Les utilisateurs cliquent sur une approbation pour accéder à l'enregistrement de l'approbation actuelle à approuver ou rejeter.

Interruptions de service

Les utilisateurs peuvent accéder à toutes les informations sur les pannes connues. Lorsqu'un utilisateur demande si un système particulier est en panne, Agent virtuel renvoie une liste de liens affichant les pannes planifiées ou non planifiées et toute dégradation du système. L'utilisateur peut cliquer sur les liens pour obtenir des informations plus détaillées sur une panne ou une dégradation spécifique, ou cliquer sur **Afficher plus** lorsque des pannes supplémentaires sont connues.

Traduction automatique

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

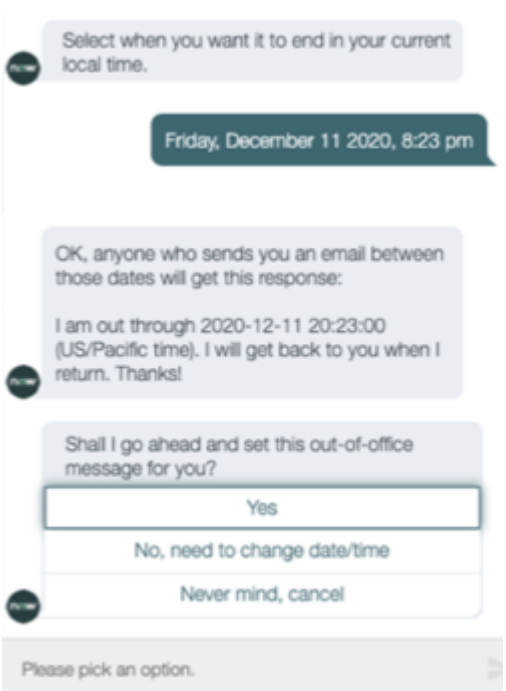


Définir un serveur Exchange de réponse d'absence

Les utilisateurs peuvent définir une réponse d'absence automatique pour Microsoft Exchange Server en utilisant Agent virtuel. L'utilisateur sélectionne les heures de début et de fin à l'aide de son fuseau horaire local actuel. Cette rubrique reconnaît les entités et les intentions de plage de dates. Le message est codé en dur et est identique pour les destinataires internes et externes.

Exigence : Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Soumettre une demande (déconseillé)

Remarque :
Bien que vous puissiez utiliser la rubrique Soumettre une demande pour rechercher et demander des éléments de catalogue, la méthode recommandée consiste à utiliser la rubrique de configuration de secours .

Les utilisateurs peuvent envoyer une demande en choisissant parmi toutes les options disponibles. Par exemple, si un utilisateur demande un élément, Agent virtuel l'invite à entrer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 mot-clé de recherche. Une fois que l'utilisateur a entré le mot clé, Agent virtuel il répond avec les choix disponibles dans une vue carrousel.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques de Service Catalog suivants :

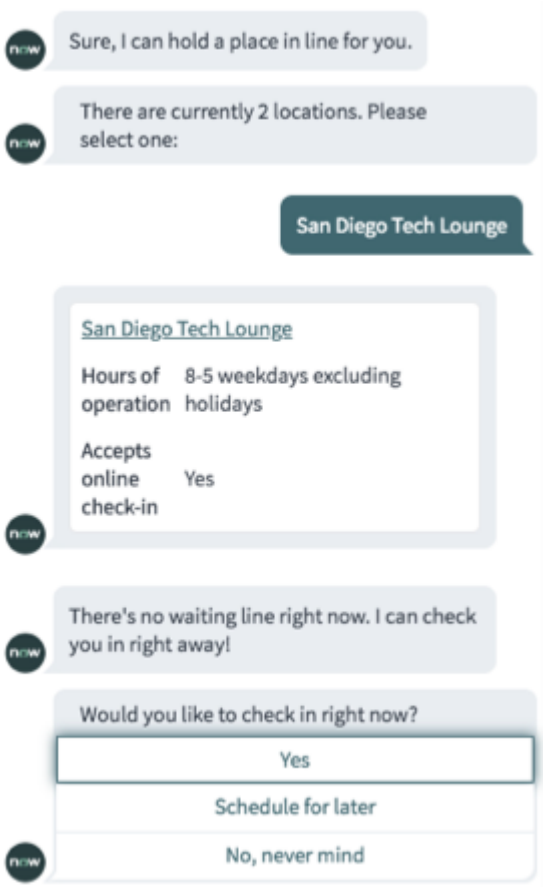
- Demandez l'élément de catalogue.
- Recherchez un élément de catalogue.

Enregistrement à la visite

Les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans un emplacement et réserver une place dans la file d'attente, ou ils peuvent prendre rendez-vous dans un ServiceNow® Expérience de visite emplacement de visite. Ils peuvent également prendre rendez-vous au nom d'une autre personne.

Exigence : module d'extension Walk-Up Experience (com.snc.walkup)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Académie Virtual Agent : accélérez le service avec Virtual Agent et Walk-Up Experience (vidéo de l'académieAgent virtuel)

Windows 365 PC Cloud

Les utilisateurs peuvent demander un PC cloud Microsoft 365 pour eux-mêmes via une conversation Agent virtuel. La mise en service est examinée par le gestionnaire de l'utilisateur.

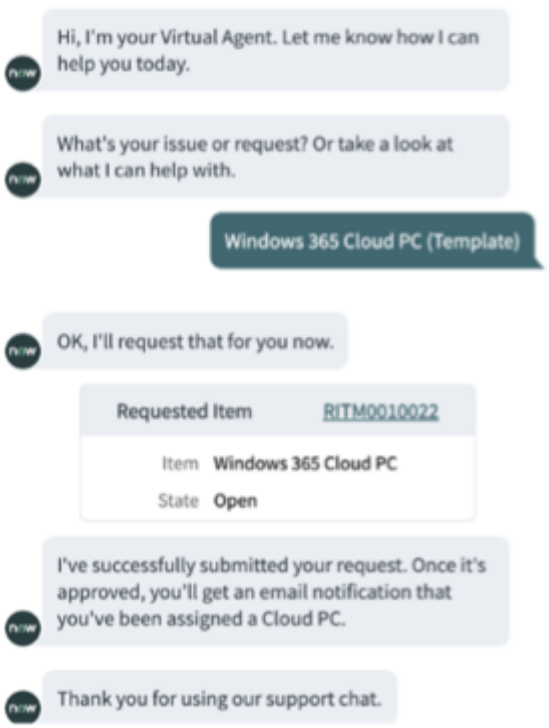
Conditions requises :

Traduction automatique

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

- Spoke Microsoft Azure Active Directory (com.sn.azure_ad.spoke)
- Intégration au Microsoft service via ServiceNow® Hub d'intégration et Concepteur de flux

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Citrix Sujets prédéfinis de la session pour Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs peuvent réinitialiser n'importe quelle session de bureau ou d'application Citrix à l'aide des flux de conversation Agent virtuel. Les utilisateurs peuvent aussi mettre en service une application ou un bureau Citrix.

La fonctionnalité Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisée pour identifier et déclencher l'action Citrix qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Exigence : Citrix IT Service Management Connector (x_cion_citrix_it_s)

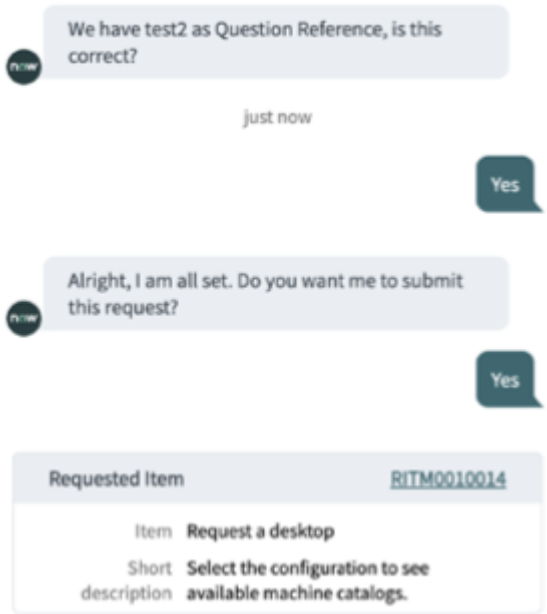
Découvrez comment le module d'extension Citrix ITSM pour ServiceNow peut aider votre équipe à fournir facilement une expérience de première classe et un nouveau niveau de libre-service aux utilisateurs finaux, tout en libérant un temps précieux pour que votre équipe informatique puisse se concentrer sur des tâches plus importantes.

Mettre en service Citrix le bureau/les applications

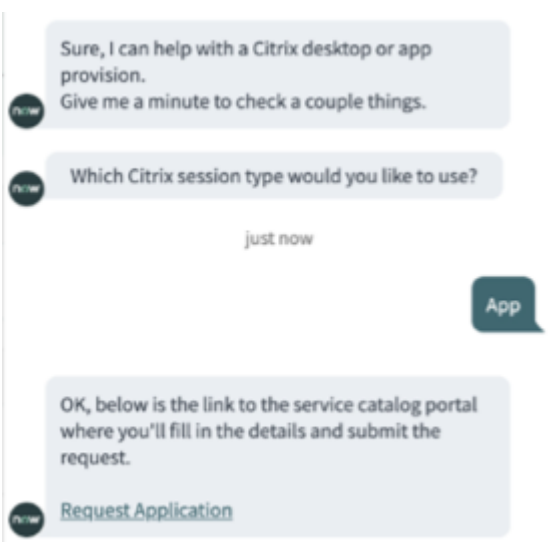
Agent virtuel peut mettre en service une application ou un bureau Citrix directement à partir d'une conversation. L'utilisateur doit sélectionner le type de session. Lorsque vous demandez un bureau, Agent virtuel demande le système d'exploitation et renvoie les détails de l'élément demandé.

Traduction automatique

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



Lorsque vous demandez une application, Agent virtuel envoie un lien vers le Portail de services, où l'utilisateur peut envoyer la demande.



Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur une fois que le bureau ou l'application a été mis en service, ou si la mise en service a échoué.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Demander l'élément de catalogue de services du catalogue .

Réinitialiser Citrix les sessions

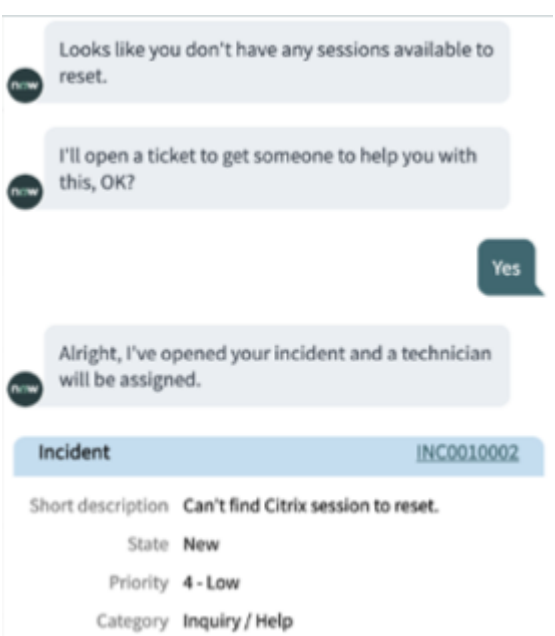
Agent virtuel fournit une liste des sessions qu'il est possible de réinitialiser. L'utilisateur peut ensuite choisir de réinitialiser une session individuelle ou toutes les sessions à la fois.

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.



Si l'utilisateur n'a pas de sessions disponibles pour la réinitialisation, Agent virtuel peut ouvrir un incident pour le compte de l'utilisateur.



Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Rubriques de gestion des mots de passe pour Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs finaux peuvent effectuer des réinitialisations de mot de passe, des modifications de mot de passe et des actions de déblocage de compte à l'aide de Agent virtuel conversations.

Les utilisateurs finaux peuvent initier une conversation de gestion des mots de passe avec Agent virtuel en entrant les mots-clés Réinitialiser, Modifier, Déverrouiller ou Mot de passe.

Les utilisateurs qui ne sont pas connectés peuvent effectuer les actions Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le compte. Les utilisateurs connectés peuvent effectuer les

Traduction automatique

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

actions Changer le mot de passe, Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le mot de passe.

Conditions requises :

- Module d'extension Password Reset (com.glideapp.password_reset)
- Module d'extension Password Reset Virtual Agent Conversations (com.snc.password_reset.virtual_agent)

Remarque :
Pour que le processus de réinitialisation de mot de passe soit disponible dans Virtual Agent, assurez-vous d'avoir coché la case **Activé sur Virtual Agent** dans la page de configuration du processus de Password Reset.

Pour plus d'informations sur le processus de réinitialisation de mot de passe, consultez Password Reset pour Virtual Agent .

Options de vérification pour la réinitialisation du mot de passe dans les conversations Agent virtuel

Les options de vérification d'identité suivantes sont prises en charge dans les conversations Agent virtuel. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge dans Agent virtuel.

- Vérification des données personnelles : l'utilisateur fournit des éléments spécifiques de données personnelles.
- Vérification de Google Authenticator : l'utilisateur entre le code généré à partir de l'application Google Authenticator.
- Vérification du code SMS : l'utilisateur entre le code reçu par un message texte mobile.
- Vérification du code e-mail : l'utilisateur entre le code reçu par e-mail.
- Vérification de la question de sécurité : l'utilisateur entre les réponses aux questions de sécurité configurées.

Pour plus d'informations, consultez Configurer votre processus de réinitialisation de mot de passe .

Changement du mot de passe

Les utilisateurs peuvent demander à changer leur mot de passe utilisateur.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe.

Flux de base :

1. Agent virtuel demande à l'utilisateur d'entrer son mot de passe actuel.
2. Si le mot de passe actuel correspond, l'utilisateur peut saisir un nouveau mot de passe.
3. Agent virtuel affiche les règles de mot de passe.
4. Si l'utilisateur fournit un mot de passe qui répond aux exigences en matière de mot de passe, Agent virtuel met à jour le mot de passe.
5. Si l'utilisateur ne saisit pas de mot de passe valide, il doit saisir à nouveau le mot de passe.

Traduction automatique

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

Réinitialiser le mot de passe

Les utilisateurs peuvent demander à réinitialiser leur mot de passe utilisateur.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe.

Flux de base :

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité à l'utilisateur final, en fonction de la configuration du processus de réinitialisation de mot de passe.
2. Si l'utilisateur vérifie correctement son identité avec les entrées données, Agent virtuel fournit les étapes de réinitialisation.
3. Agent virtuel affiche les règles de mot de passe.
4. L'utilisateur entre un nouveau mot de passe, en respectant les règles de mot de passe.
5. Si le mot de passe ne répond pas aux critères, Agent virtuel invite l'utilisateur à entrer à nouveau le mot de passe.
6. Une fois que le mot de passe répond aux critères, Agent virtuel réinitialise le mot de passe.

Déverrouiller le compte

Les utilisateurs peuvent demander à vérifier leur compte d'utilisateur verrouillé.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe.

Flux de base :

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité à l'utilisateur final, en fonction de la configuration du processus de réinitialisation de mot de passe.
2. Si l'utilisateur vérifie correctement son identité avec les entrées données, Agent virtuel fournit les informations de vérification.
3. Une fois que l'utilisateur a été identifié et vérifié, Agent virtuel déverrouille le compte de l'utilisateur.

Microsoft Office 365 Regrouper des rubriques prédéfinies pour Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les Microsoft Office 365 groupes à l'aide d'actions dans les flux de conversation.

Le Natural Language Understanding (NLU) est utilisé pour identifier et déclencher l'action du groupe Microsoft Office 365 qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Exigence : module d'extension Microsoft Azure AD Spoke (com.sn.azure_ad.spoke)

Remarque :
Si les rubriques sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations ITSM VA, la Microsoft Office 365 logique de script peut être affectée et entraîner des erreurs.

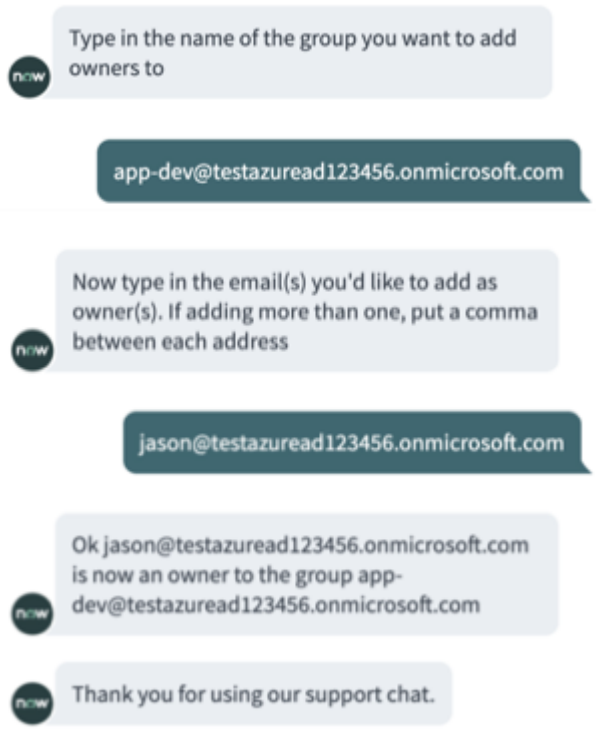
Ajouter un propriétaire au groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent ajouter d'autres utilisateurs en tant que propriétaires de groupe en indiquant le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à ajouter.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

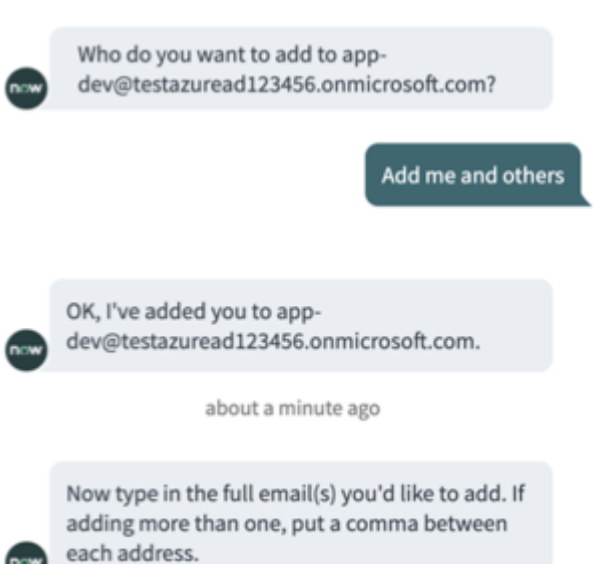
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Ajouter un utilisateur au groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent s'ajouter eux-mêmes ou ajouter d'autres utilisateurs à un groupe Microsoft Office 365 en fournissant le nom du groupe et l'adresse e-mail d'un ou de plusieurs utilisateurs à ajouter.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Créer un groupe Office 365

Les utilisateurs peuvent créer un groupe Microsoft Office 365 en fournissant les informations suivantes :

- Confidentialité du groupe
- Alias de messagerie de groupe

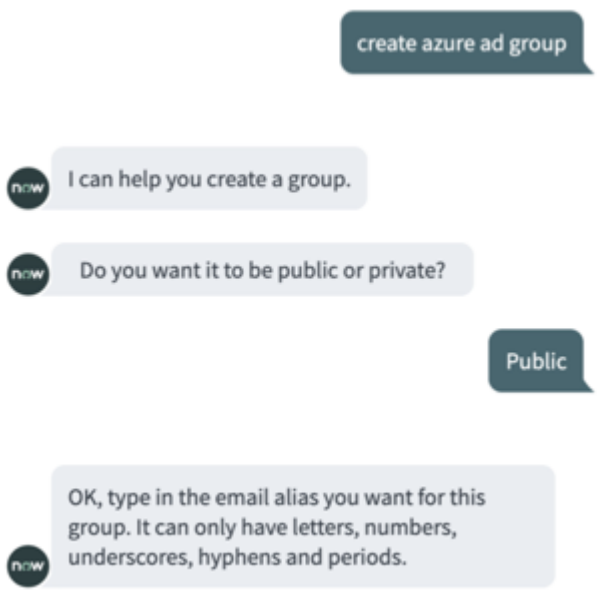
Traduction automatique

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

- Nom d'affichage Outlook
- Description du groupe
- Propriétaires et membres (facultatif)

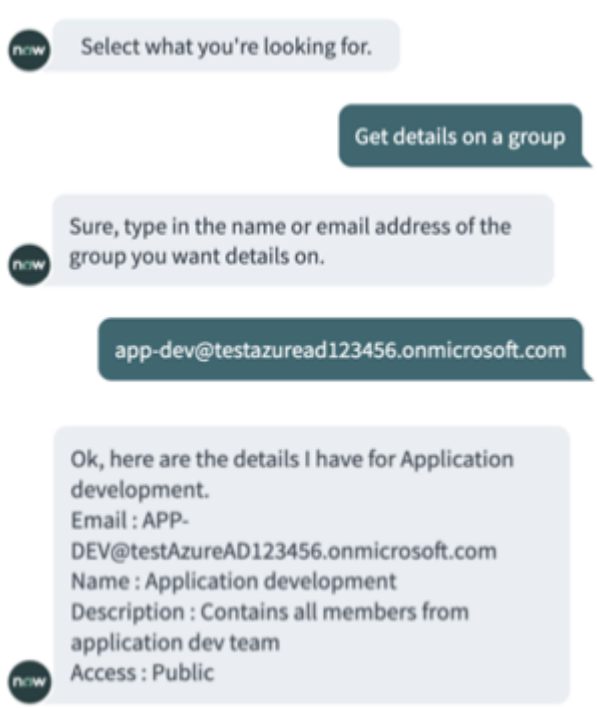
L'utilisateur actuel est automatiquement ajouté en tant que propriétaire du groupe, ainsi que tous les autres utilisateurs spécifiés.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Obtenir les détails du groupe Office 365

Les membres du groupe peuvent obtenir les détails du groupe en indiquant le nom ou l'adresse e-mail du groupe.



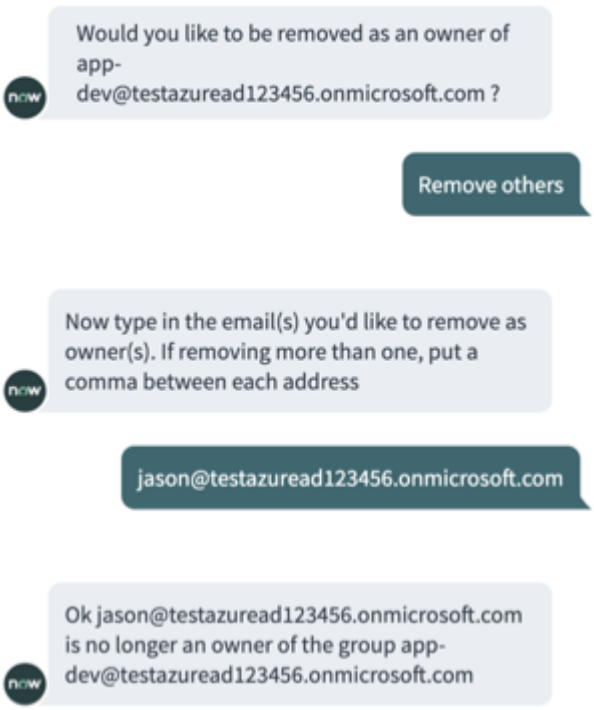
Traduction automatique

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

Supprimer un propriétaire du groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent se retirer ou retirer d'autres propriétaires de groupe en indiquant le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à retirer.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



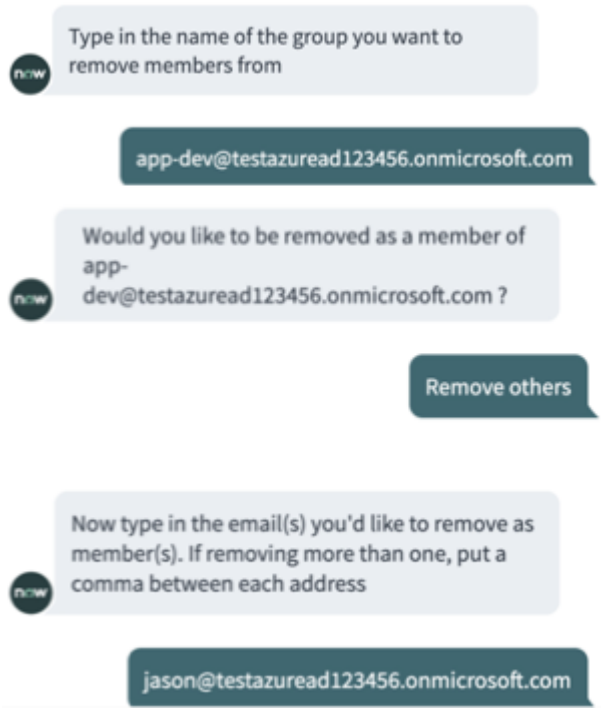
Supprimer des utilisateurs du groupe Office 365

Les utilisateurs peuvent se retirer d'un groupe Microsoft Azure AD. Les propriétaires de groupe peuvent retirer d'autres utilisateurs d'un groupe. Indiquez le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à retirer.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

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



Microsoft Active Directory Rubriques prédéfinies pour Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer Microsoft Active Directory les listes de distribution à l'aide d'actions dans les flux de conversation.

Le Natural Language Understanding (NLU) est utilisé pour identifier et déclencher l'action du groupe Microsoft Active Directory qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Exigence : module d'extension Microsoft AD Spoke for Hub d'intégration (com.sn.ad.spoke)

Remarque :
si les rubriques sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations, la Microsoft Active Directory logique de script peut être affectée et entraîner des Agent virtuel ITSM erreurs.

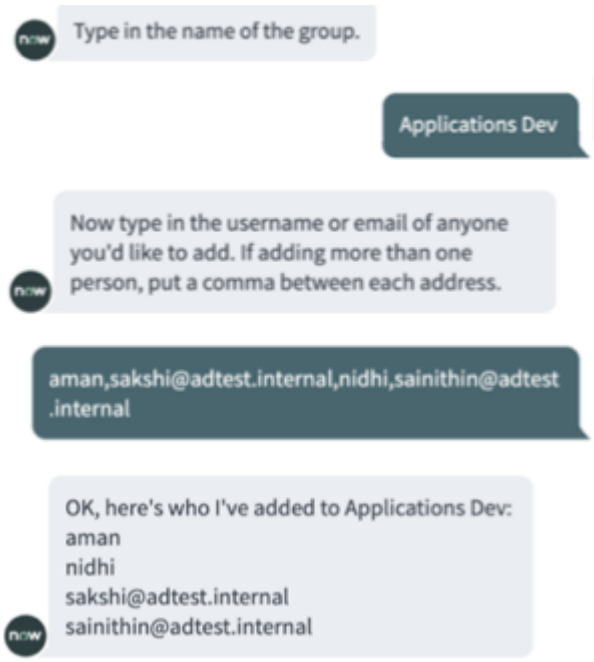
Ajouter un utilisateur au groupe AD

Les propriétaires de groupe peuvent s'ajouter eux-mêmes ou ajouter d'autres utilisateurs à une Microsoft Active Directory liste de distribution de groupe en fournissant le nom du groupe et l'adresse e-mail ou le nom d'utilisateur d'un ou de plusieurs utilisateurs à ajouter.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

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



Créer un groupe de distribution AD

Les utilisateurs peuvent créer une liste de Microsoft Active Directory distribution en fournissant les informations suivantes :

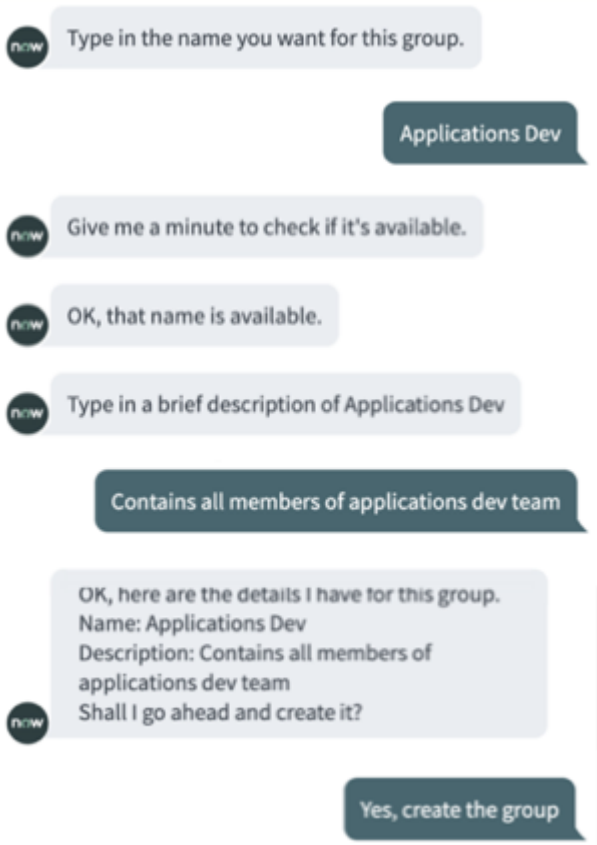
- Nom de groupe
- Description du groupe
- Membres (facultatif)

L'utilisateur actuel est automatiquement ajouté en tant que propriétaire du groupe. Les listes de distribution sont toujours publiques.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Traduction automatique

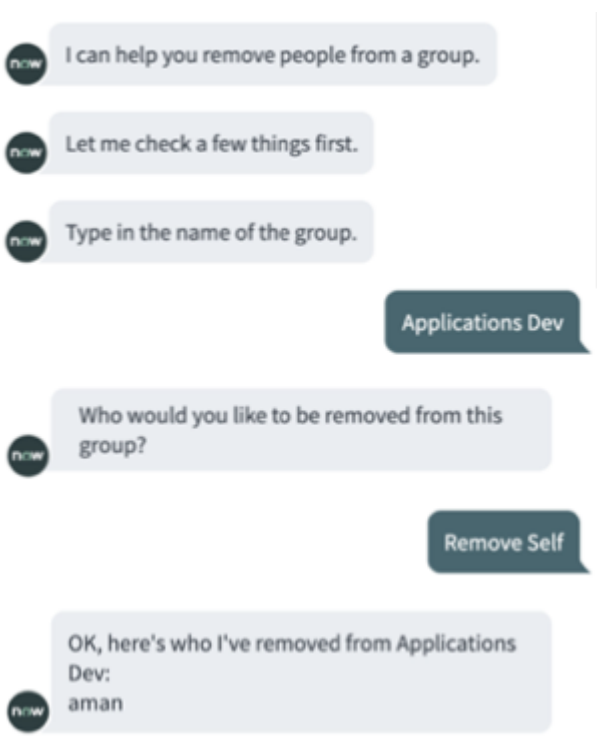
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Supprimer l'utilisateur du groupe AD

Les utilisateurs peuvent se retirer d'une Microsoft Active Directory liste de distribution de groupe. Les propriétaires de groupe peuvent retirer d'autres utilisateurs d'un groupe. Indiquez le nom du groupe et le nom d'utilisateur ou les adresses e-mail à retirer.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



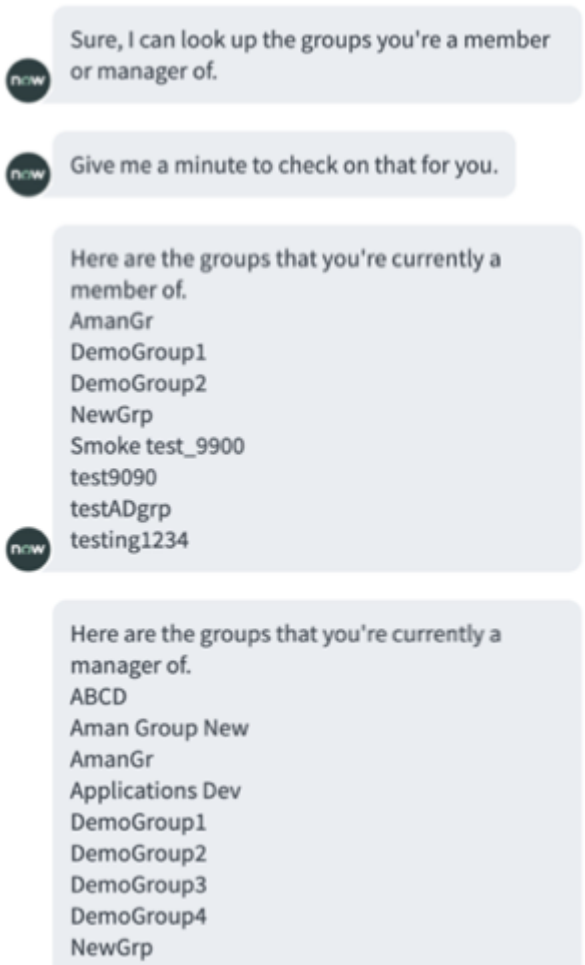
Traduction automatique

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

Afficher mon appartenance au groupe AD

Les membres du groupe peuvent consulter la Microsoft Active Directory liste des listes de distribution dont ils sont actuellement membres ou responsables.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Microsoft Exchange Online Rubrique prédéfinie de gestion des réunions pour Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Online. À l'aide de la rubrique Gérer des réunions EXO, vous pouvez planifier, reporter et annuler une réunion.

Gérer des réunions EXO v1.0

Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisé pour identifier et déclencher l'action de réunion qu'un utilisateur souhaite effectuer. Les utilisateurs peuvent planifier, reporter ou annuler une réunion.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online (sn_ex_online_spke)
- Les adresses e-mail pour les participants à la réunion doivent être configurées dans la table Utilisateur [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) pour envoyer des liens de réunion à Microsoft Teams

Traduction automatique

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

- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Cisco Webex Teams (sn_cisco_teams_spk)
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) pour ajouter des liens de réunion
- Cette rubrique utilise les blocs de rubriques Employee Experience VA

Remarque :
si cette rubrique est dupliquée dans un champ d'application différent de celui des conversations, la logique de script peut être affectée et entraîner des Agent virtuel ITSM erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations Agent virtuel ITSM .

Flux de base pour la planification d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur entre l'objet et la description de la réunion.
4. L'utilisateur peut choisir le type de réunion : virtuelle/en ligne, salle de conférence ou hybride.

   Si les spokes sont activés sur l'instance, l'utilisateur peut ajouter un lien de réunion pour Microsoft Teams, Webexou Zoom.
5. Agent virtuel renvoie le lien de la réunion (le cas échéant) ainsi que les détails de la réunion.
6. L'utilisateur confirme qu'il Agent virtuel doit planifier la réunion.
7. Une fois que l'utilisateur a confirmé, Agent virtuel envoie les invitations par e-mail et planifie la réunion.

Remarque :
L'utilisateur peut également planifier une réunion via Agent virtuel à l'aide du service Microsoft Teams.

Flux de base pour annuler une réunion :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions pendant la période spécifiée.
4. Agent virtuel annule toutes les réunions précisées et envoie à l'utilisateur un e-mail de confirmation.

Flux de base pour la replanification d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit la date de réunion initiale.
2. Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. L'utilisateur entre une nouvelle heure de réunion.
5. Agent virtuel confirme que la réunion a été reportée.
6. L'utilisateur peut reporter des réunions supplémentaires, s'il le souhaite.

Traduction automatique

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

Cette rubrique est déconseillée. Utilisez plutôt Gérer des réunions EXO v1.0.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online
- Les adresses e-mail pour les participants à la réunion doivent être configurées dans la table Utilisateur [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) pour ajouter des liens de réunion
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) pour envoyer des liens de réunion à Microsoft Teams

Remarque :
si cette rubrique est dupliquée dans un champ d'application différent de celui des conversations, la logique de script peut être affectée et entraîner des Agent virtuel ITSM erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations Agent virtuel ITSM .

Flux de base pour la planification d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur entre l'objet et la description de la réunion.
4. Si l'administrateur a configuré la variable de script **default_collaboration_software** et que le spoke approprié est activé sur l'instance, l'utilisateur peut ajouter un lien ou un ZoomMicrosoft Teams lien.
5. Agent virtuel renvoie le lien de la réunion (le cas échéant) ainsi que les détails de la réunion.
6. L'utilisateur confirme qu'il Agent virtuel doit planifier la réunion.
7. Une fois que l'utilisateur a confirmé, Agent virtuel envoie les invitations par e-mail et planifie la réunion.

Remarque :
L'utilisateur peut également planifier une réunion via Agent virtuel à l'aide du service Microsoft Teams.

Flux de base pour annuler une réunion :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions pendant la période spécifiée.
4. Agent virtuel annule toutes les réunions précisées et envoie à l'utilisateur un e-mail de confirmation.

Flux de base pour la replanification d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit la date de réunion initiale.
2. Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.

Traduction automatique

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

4. L'utilisateur entre une nouvelle heure de réunion.
5. Agent virtuel confirme que la réunion a été reportée.
6. L'utilisateur peut reporter des réunions supplémentaires, s'il le souhaite.

Microsoft Exchange Server Rubriques prédéfinies de gestion des réunions pour Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Server. À l'aide de la rubrique Gérer des réunions EXS, vous pouvez planifier, reporter et annuler des réunions.

Gérer des réunions EXS

Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisé pour identifier et déclencher l'action de réunion qu'un utilisateur souhaite effectuer. Les utilisateurs peuvent planifier, reporter ou annuler une réunion.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)
- Les adresses e-mail pour les participants à la réunion doivent être configurées dans la table Utilisateur [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion
- Certaines rubriques peuvent utiliser le spoke Zoom pour ajouter des liens de réunion

Remarque :
si ces rubriques sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations, la logique de script peut être affectée et entraîner des Agent virtuel ITSM erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations Agent virtuel ITSM .

Gérer des réunions EXS : annuler une réunion

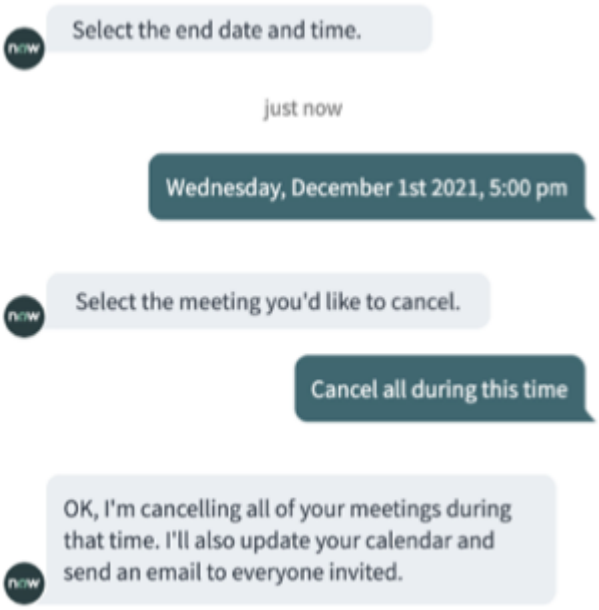
Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour Agent virtuel demander l'annulation d'une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis sélectionner **Annuler la réunion**.

Flux de base :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions pendant la période spécifiée.
4. Agent virtuel annule les réunions, envoie un e-mail à tous les participants et met à jour le calendrier.

Traduction automatique

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



Gérer des réunions EXS : replanifier une réunion

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour Agent virtuel demander le report d'une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis sélectionner **Replanifier une réunion**.

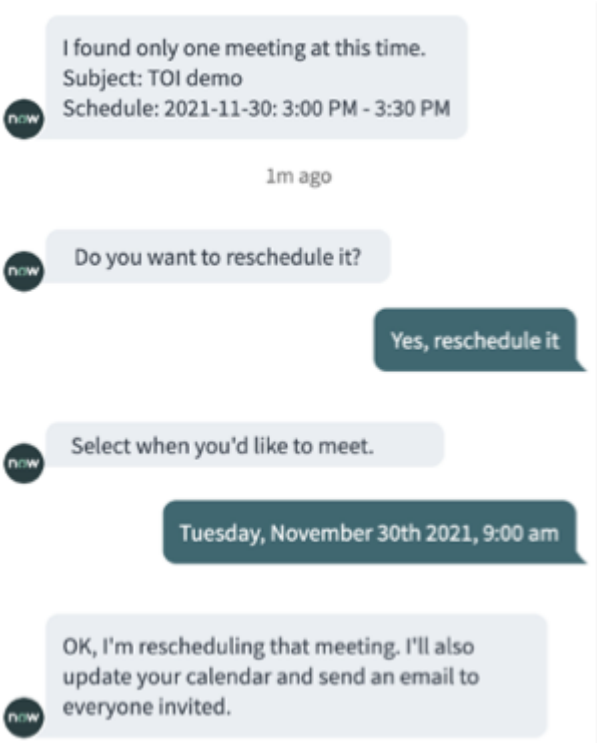
Flux de base :

1. L'utilisateur saisit la date de réunion initiale.
2. Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. L'utilisateur entre une nouvelle heure de réunion.
5. Agent virtuel replanifie la réunion, envoie des e-mails aux participants et met à jour le calendrier.

Agent virtuel replanifie la réunion, envoie des e-mails aux participants et met à jour le calendrier.

Traduction automatique

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



Gérer des réunions EXS : planifier une réunion

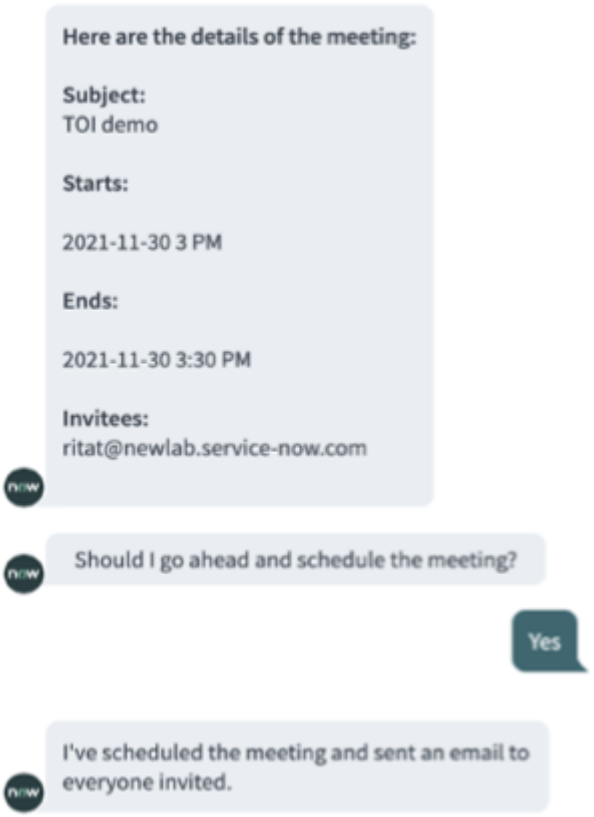
Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour Agent virtuel demander à planifier une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis sélectionner Configurer une **réunion**.

Flux de base :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur entre l'objet et la description de la réunion.
4. Agent virtuel renvoie les détails de la réunion.
5. L'utilisateur confirme qu'il Agent virtuel doit planifier la réunion.
6. Une fois que l'utilisateur a confirmé, Agent virtuel envoie les invitations par e-mail et planifie la réunion.

Traduction automatique

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



Rubriques prédéfinies d'ordinateur virtuel pour Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer un ordinateur virtuel à l'aide de flux de conversation. Ces flux de conversation vous permettent de démarrer, arrêter, éteindre, décrire et mettre en service un ordinateur virtuel.

Il existe deux catégories de rubriques de gestion des ordinateurs virtuels :

Rubriques prenant en charge les fournisseurs AWS et Azure

Les rubriques étiquetées **CAI** utilisent l'interface d'accès dans le cloud pour effectuer des actions sur les ordinateurs virtuels mis en service sur AWS et Azure. L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user pour effectuer ces actions. L'administrateur Virtual Agent peut définir la variable `max_records` de script (valeur par défaut = 100) pour indiquer le nombre d'enregistrements à extraire d'Azure dans un seul appel d'API REST. La variable `carousel_entries_threshold` de script indique le nombre d'enregistrements affichés par l'entrée carrousel. Si le nombre d'enregistrements est supérieur à la valeur spécifiée, une liste de choix de référence s'affiche pour l'utilisateur.

Cloud Provisioning and Governance n'est pas nécessaire pour décrire, démarrer, arrêter et éteindre un ordinateur virtuel pour AWS et Azure. Vous pouvez effectuer les actions suivantes avec les rubriques Cloud Access Interface (CAI) pour Virtual Agent :

- Démarrer un CAI d'ordinateur virtuel
- Arrêter le CAI d'un ordinateur virtuel
- Éteindre un CAI d'ordinateur virtuel
- Décrire un CAI d'ordinateur virtuel

Rubriques qui utilisent le module d'extension Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 rubriques suivantes s’intègrent à Cloud Provisioning and Governance (obligatoire) :

- Gérer un ordinateur virtuel
- Mettre en service un ordinateur virtuel

Décrire le CAI de l’ordinateur virtuel

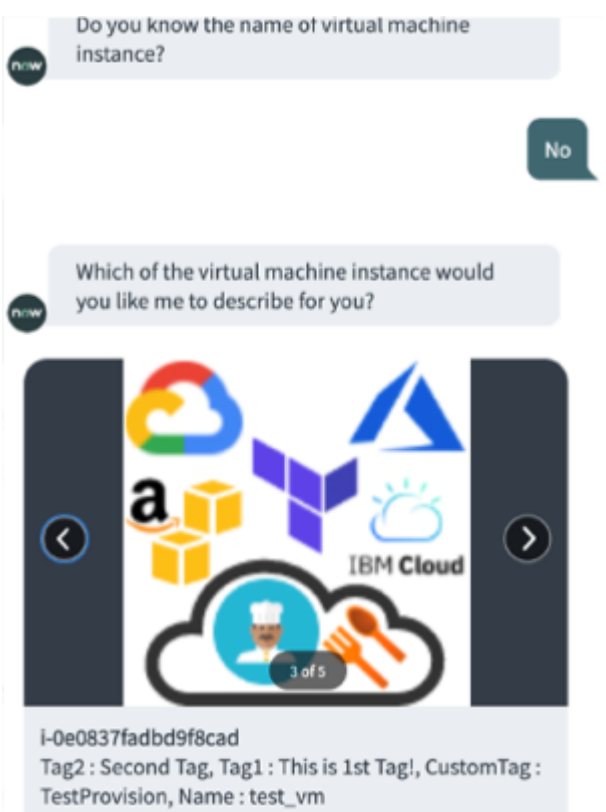
Les utilisateurs peuvent voir les détails de n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée aux informations d'identification définies par l'administrateur système. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Les détails renvoyés comprennent le fournisseur, la région et l’ID d’instance. L'utilisateur peut indiquer quel ordinateur virtuel décrire, ou Agent virtuel peut fournir une liste des instances d'ordinateurs virtuels disponibles à partir de laquelle l'utilisateur peut sélectionner l'ordinateur virtuel pour lequel il souhaite obtenir des détails.

Exigence : L’utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user pour effectuer ces actions.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opération d’ordinateur virtuel AWS
- Opération d’ordinateur virtuel Azure



Gérer un ordinateur virtuel

Cette rubrique appelle le bloc de rubriques approprié (décrire, démarrer, arrêter et terminer) pour exécuter la demande de bout en bout.

Cette rubrique appelle le bloc de rubriques approprié (décrire, démarrer, arrêter et terminer) pour exécuter la demande de bout en bout. Cette rubrique prédéfinie est 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.

lecture seule. Dupliquez la rubrique dans Gestion des ordinateurs virtuels pour le champ d'application de Agent virtuel et activez-la pour utiliser le flux de conversation.

Exigence : module d'extension Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt)

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Décrivez un ordinateur virtuel
- Démarrer un ordinateur virtuel
- Arrêter un ordinateur virtuel
- Éteindre l'ordinateur virtuel

Mettre en service un ordinateur virtuel

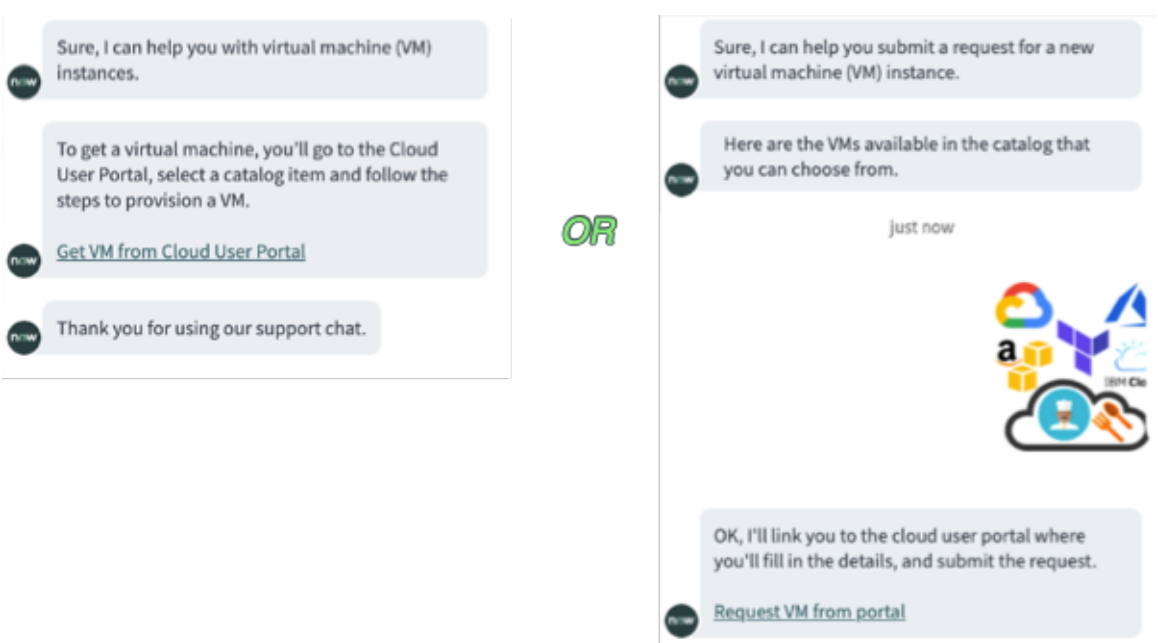
Les utilisateurs peuvent demander un nouvel ordinateur virtuel dans une Agent virtuel conversation. envoie un lien vers le portail de l'utilisateur dans le cloud pour envoyer l'élément de catalogue. Agent virtuel

Exigence : module d'extension Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt)

Flux de base :

1. L'utilisateur demande un ordinateur virtuel.
2. Agent virtuel Effectue l'une des actions suivantes :
   - Fournit un lien vers le portail de l'utilisateur dans le cloud , ainsi que des instructions pour demander un ordinateur virtuel à partir du catalogue.
   - Affiche les éléments du catalogue d'ordinateurs virtuels affectés à l'utilisateur.

     Si l'utilisateur ne trouve pas l'élément de catalogue souhaité, il peut soit accéder directement au portail de l'utilisateur dans le cloud, soit terminer la conversation.



Démarrer le CAI de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent démarrer n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée à leurs informations d'identification définies par l'administrateur système. Si

Traduction automatique

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

AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Exigence : L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user pour effectuer ces actions.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opération d'ordinateur virtuel AWS
- Opération d'ordinateur virtuel Azure

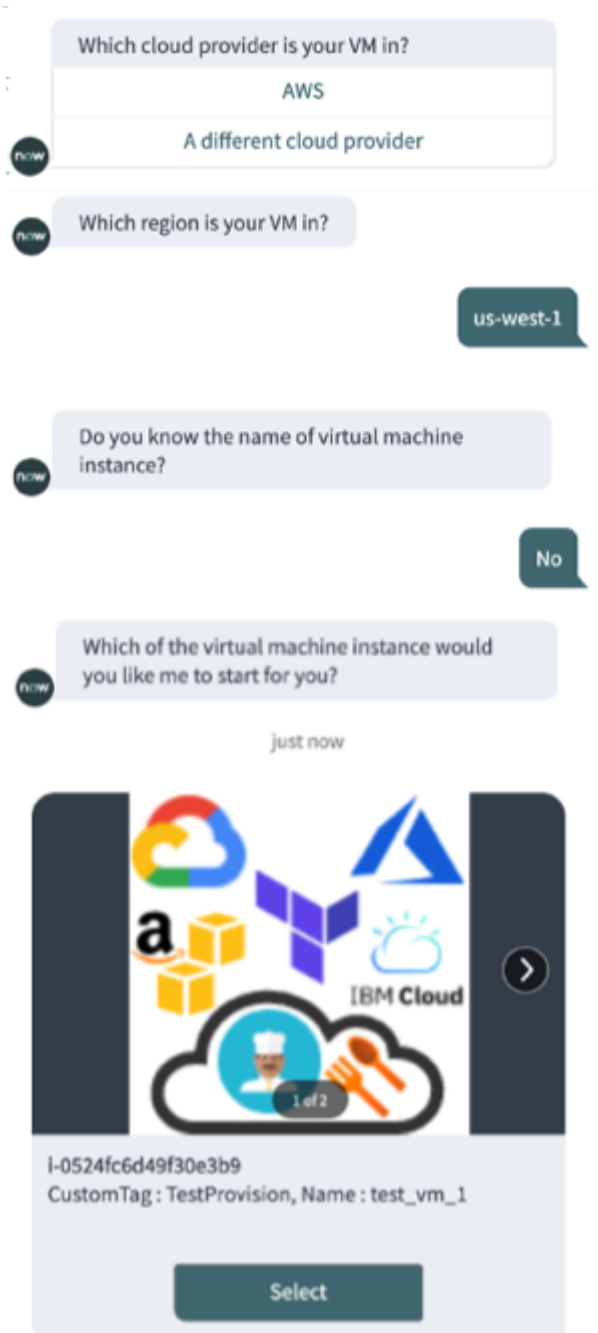
Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à démarrer ou Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquels il peut choisir.
2. Agent virtuel envoie à l'utilisateur une notification exploitable lorsque l'ordinateur virtuel demandé démarre.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.

   Agent virtuel Informe également l'utilisateur si l'opération a échoué.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Arrêter le CAI de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent arrêter n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée aux informations d'identification définies par l'administrateur système. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Exigence : L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user pour effectuer ces actions.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opération d'ordinateur virtuel AWS
- Opération d'ordinateur virtuel Azure

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

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à arrêter ou Agent virtuel fournit une liste des instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquels l'utilisateur peut choisir.
2. Agent virtuel envoie à l'utilisateur une notification exploitable lorsque l'ordinateur virtuel demandé s'arrête.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.

   Agent virtuel Informe également l'utilisateur si l'opération a échoué.



Éteindre le CAI de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent éteindre n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée à leurs informations d'identification définies par l'administrateur système. Le fait d'éteindre un ordinateur virtuel étant une action permanente, Agent virtuel affiche les détails de l'ordinateur virtuel et demande confirmation. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

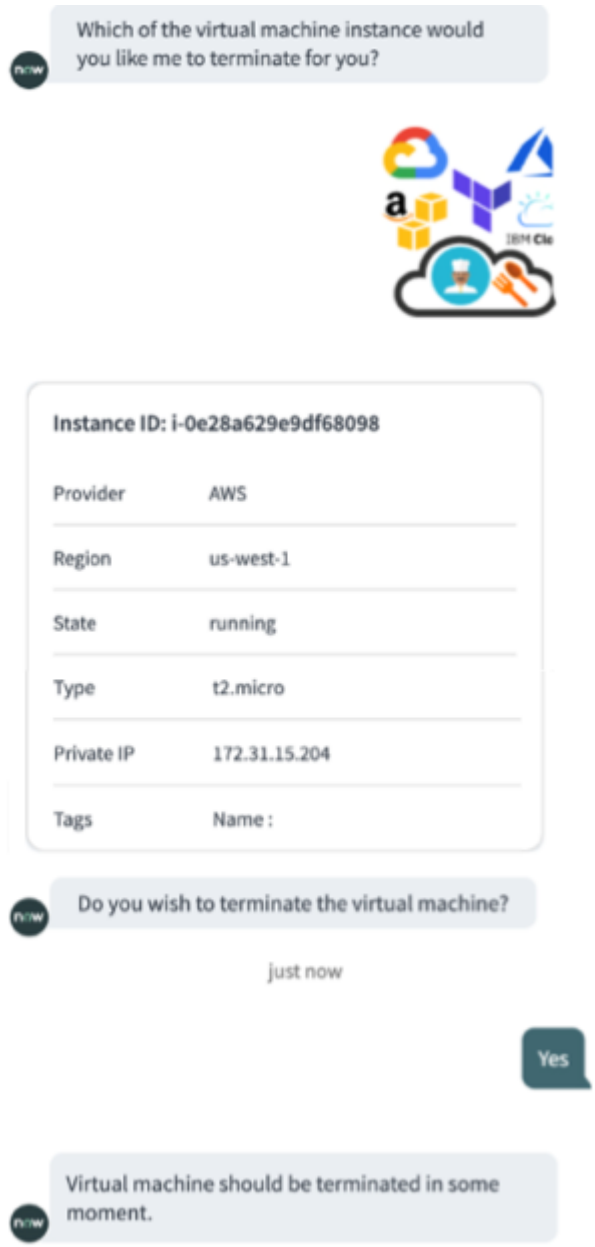
Exigence : L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user pour effectuer ces actions.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opération d'ordinateur virtuel AWS
- Opération d'ordinateur virtuel Azure

Traduction automatique

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



Rubriques de configuration prédéfinies pour Agent virtuel

Utilisez des rubriques de configuration prédéfinies pour créer un message de bienvenue standard et une conversation de clôture. En outre, les rubriques de configuration peuvent fournir des commentaires et des enquêtes des utilisateurs, ainsi que la gestion des erreurs.

Pour plus d'informations sur les rubriques de configuration, consultez Configuration des expériences de messagerie instantanée pour les utilisateurs Virtual Agent.

Pour obtenir la liste complète des rubriques de configuration incluses dans Agent virtuel, reportez-vous à la section Utilisation des rubriques de configuration.

Rubrique de salutation dynamique

Les utilisateurs reçoivent une salutation dynamique et basée sur le temps au début d'une conversation de la part d'un agent virtuel. Le message d'accueil inclut la désignation de l'utilisateur par son prénom avec l'heure de la journée, la référence à l'incident ou à 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.

demande que l'utilisateur peut avoir ouverte et les informations de panne si une panne se produit ou est planifiée. Par exemple :

« Bonjour, John. Vous avez actuellement [x] incidents et [x] demandes ouverts. Nous avons connaissance d'une [panne] avec [service] qui a commencé à [heure de début] ».

Lorsque nous connaissons l'heure de fin, l'agent virtuel inclut le message suivant :

« La [panne] est planifiée pour se terminer à [heure de fin] ».

Remarque :
en l'absence d'incidents, de demandes ou de pannes, ces messages ne s'affichent pas.

Le message d'accueil dynamique est suivi par le message d'accueil standard, qui demande à l'utilisateur de saisir des informations.

Pour plus d'informations sur la configuration de la rubrique Configuration du message d'accueil, reportez-vous à la section Change the Virtual Agent greeting messages in the Greeting setup topic .

Rubriques prédéfinies du prestataire pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique de prestataire sont conçues spécifiquement pour les ITSM professionnels disposant du rôle itil. Ces rubriques prédéfinies comprennent la résolution d'un incident, la création d'un problème et la mise à jour des données dans le système.

Créer une demande de changement

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent créer des demandes de changement à l'aide du client de leur choix, tel que Slack. Les utilisateurs indiquent le type de demande de changement (**Normal**, **Standard** ou **Urgent**). Les définitions de type de changement sont fournies par l'agent virtuel.

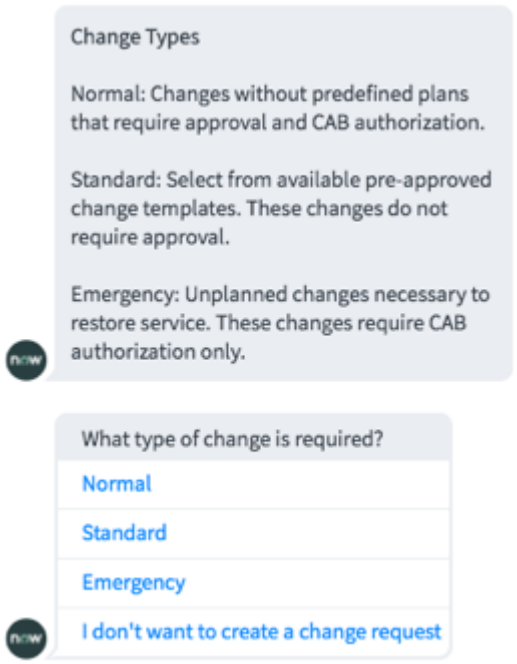
Pour les demandes de changement normal et urgent, Agent virtuel invite l'utilisateur à saisir les critères suivants :

- Description brève
- Justification
- Élément de configuration
- Groupe d'affectation
- Date de début planifiée
- Date de fin prévue

Pour les demandes de changement standard, Agent virtuel envoie un lien carrousel vers un catalogue d'éléments de changement standard. Une fois que l'utilisateur a sélectionné un élément, Agent virtuel fournit un lien pour ouvrir la page de catégorie associée afin de demander le changement.

Traduction automatique

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



Créer un problème

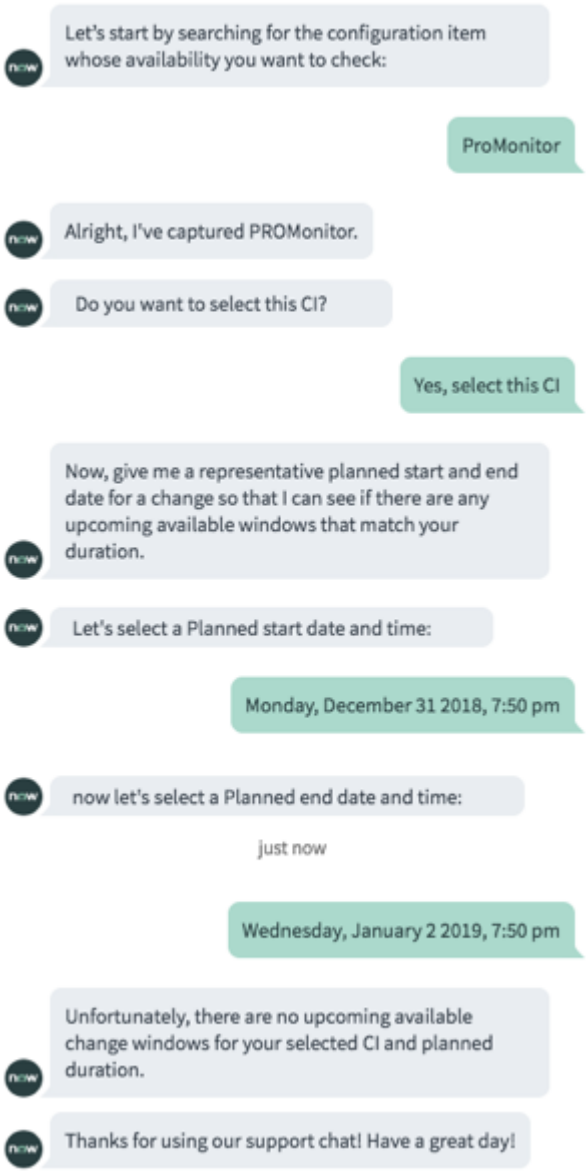
Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent créer des enregistrements de problèmes. Ils fournissent une description du problème et précisent l'urgence et l'impact du problème. Les utilisateurs doivent également connaître et saisir l'élément de configuration problématique associé.

Identifier les fenêtres des changements disponibles

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent vérifier la fenêtre de changement disponible suivante d'un élément de configuration. Par exemple, vous pouvez déterminer la prochaine fenêtre des changements disponible pour un actif spécifique affecté à un utilisateur, en ce qui concerne la maintenance ou les calendriers de sortie. Les utilisateurs doivent saisir l'élément de configuration à vérifier, tel que `PROmonitor`, puis sélectionner une date et une heure de début et de fin planifiées.

Traduction automatique

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

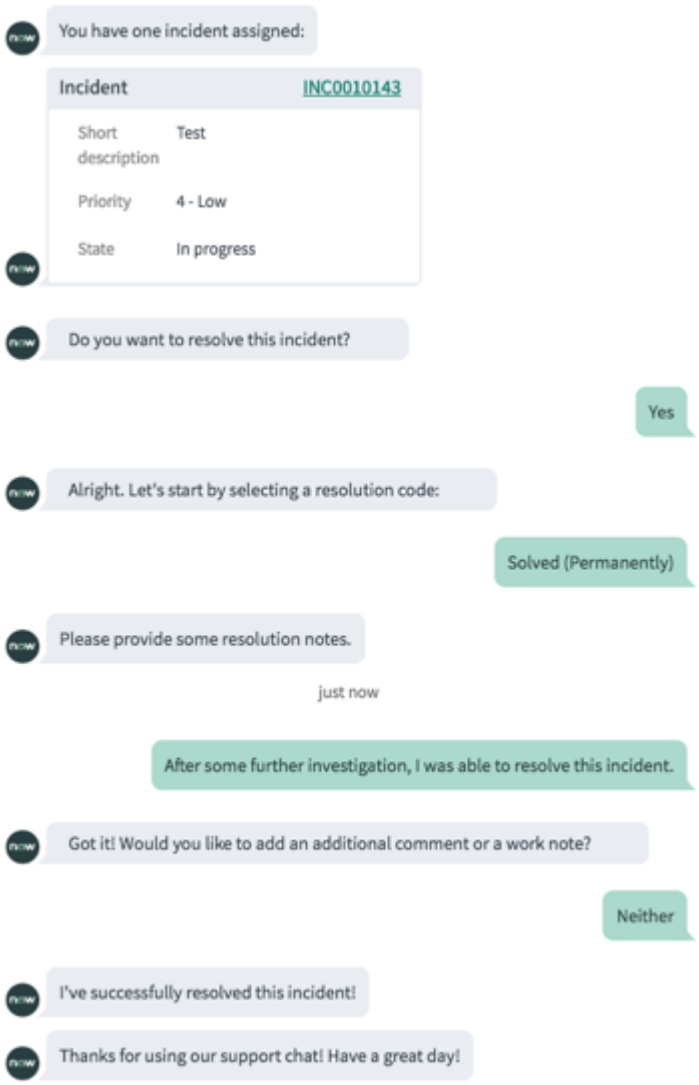
Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent trouver les demandes de changement à venir pour un élément de configuration spécifique (CI). Pour afficher les demandes de changement, les utilisateurs doivent saisir le nom de l'élément de configuration qui contient les changements.

Résoudre l'incident

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent résoudre un incident par le biais de la messagerie instantanée de support en fournissant un code de fermeture, par exemple, **Résolu (Définitivement)** ou **Résolu (Solutions de contournement)**, et des notes de résolution.

Traduction automatique

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



Mettre à jour la tâche affectée

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent mettre à jour des commentaires ou des notes de travail dans les tâches affectées. Lorsqu'un utilisateur souhaite mettre à jour une tâche, l'agent virtuel renvoie une liste de toutes les tâches affectées et demande à l'utilisateur laquelle il souhaite mettre à jour. L'utilisateur peut sélectionner dans la liste une seule tâche à mettre à jour ou sélectionner **Toutes** pour charger et mettre à jour toutes les tâches affectées. L'agent virtuel demande alors si l'utilisateur veut ajouter un commentaire, une note de travail ou les deux. En option, les utilisateurs peuvent annuler la mise à jour.

Mettre à jour la demande de changement

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent mettre à jour l'heure réelle de début et de fin d'un changement, ainsi que le basculer dans l'état Travail en cours ou Fermé.

Blocs de rubriques prédéfinis réutilisables Agent virtuel ITSM

Réutilisez des blocs de rubriques pour effectuer des fonctions courantes dans Agent virtuel ITSM les conversations, telles que la création d'un incident ou l'exécution d'une recherche.

Utilisez la liste **Type** de la page Rubriques pour Concepteur d'agent virtuel trier par **blocs de rubriques**. Pour plus d'informations sur les blocs de rubriques, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques .

Traduction automatique

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

Agent virtuel ITSM fournit les modèles et les blocs de rubriques prédéfinis suivants.

Remarque :
la plupart de ces blocs de rubriques sont disponibles avec le module d'extension Service Management Virtual Agent Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Pour plus d'informations sur les modules d'extension, voir Modules d'extension ServiceNow

Recherche contextuelle

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Contextual Search

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
contexte	sys_id d'un enregistrement de contexte de recherche (cxs_context_config). Définit les sources incluses dans la recherche. Par exemple, les sources peuvent inclure la base de connaissances ou la communauté.
query	Mot clé de recherche saisi par un utilisateur au cours d'une conversation Virtual Agent.
portail	Portail à partir duquel la conversation a été initiée, par exemple un portail de services ou un portail des ressources humaines. Ce portail correspond au suffixe d'URL, par exemple, sp, esc, csm et hr, à partir duquel le résultat de la recherche s'ouvre.
kb_knowledge_base	sys_id d'un enregistrement de la base de connaissances (kb_knowledge_base). Dans le contexte, recherchez uniquement ces articles de la base de connaissances.
Paramètres de sortie	
results_returned	Vrai si les résultats de recherche sont trouvés, sinon faux.
results_helpful	Vrai si l'utilisateur répond que les résultats de la recherche sont utiles, sinon faux.

Créer un incident

Ce bloc de rubriques initie la rubrique de conversation **Ouvrir un ticket informatique** .

Créer les paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Incident

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
appelant	Nom de l'utilisateur qui crée un enregistrement Incident (incident).
short_description	Description courte saisie dans l'enregistrement Incident (incident).
urgence	Niveau d'urgence indiqué dans l'enregistrement Incident (incident).
description	Description saisie dans l'enregistrement Incident (incident).
cmdb_ci	Élément de configuration CMDB.
Paramètres de sortie	
created_incident_sys_id	sys_id de retour d'un incident nouvellement créé.

Traduction automatique

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

Créer un lien de réunion MS Teams (déconseillé)

Ce bloc de rubriques est déconseillé. Utilisez plutôt le lien Obtenir une réunion MS Teams .

Les utilisateurs peuvent faire une demande de lien de réunion Microsoft Teams à l'aide de Agent virtuel. Ce bloc de rubriques peut être inclus dans d'autres rubriques. Par défaut, ce bloc de rubriques s'exécute en mode silencieux et les messages de sortie ne sont pas affichés.

Exigence : module d'extension Microsoft Teams Communication Spoke (sn_msteams_com_spk)

Créer un Zoom lien de réunion

Pour plus d'actions, le bloc de rubriques Actions de réunion Zoom est également disponible.

Les utilisateurs peuvent faire une demande de lien de réunion Zoom à l'aide de Agent virtuel. Ce bloc de rubriques peut être inclus dans d'autres rubriques. Par défaut, ce bloc de rubriques s'exécute en mode silencieux et les messages de sortie ne sont pas affichés.

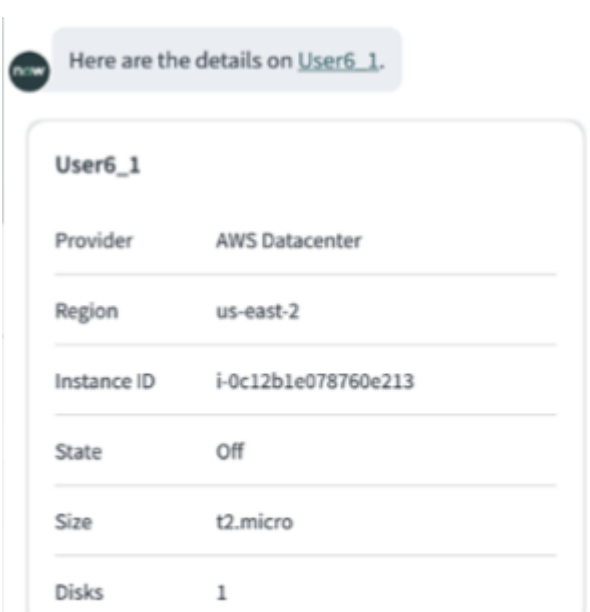
Exigence : module d'extension Zoom spoke(com.sn.zoom.spoke)

Décrivez un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent obtenir des détails sur n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée à l'aide de la rubrique Gérer une machine virtuelle de Agent virtuella rubrique . Les détails comprennent notamment le fournisseur, la région, l'ID d'instance, etc.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à décrire ou Agent virtuel fournit une liste des instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut choisir.
2. Agent virtuel fournit les détails de l'ordinateur virtuel demandé.
3. Pour obtenir des détails supplémentaires, les utilisateurs peuvent sélectionner le lien fourni, qui les redirigera vers le portail de l'utilisateur dans le cloud .



Traduction automatique

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

Décrire les paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques de l'ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre d'entrée : vm_sys_id	ID système de l'instance d'ordinateur virtuel dans la table cmdb_ci_vm_instance.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement d'incident, le cas échéant.

Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe

Si Password Reset est activé le Agent virtuelet que l'utilisateur a été authentifié, ce bloc de rubriques renvoie un lien de réinitialisation du mot de passe. Si Password Reset n'est pas activé, l'utilisateur est dirigé vers le centre de services.

Ce bloc de rubriques en tant que paramètre d'entrée unique : `unlock_account`. Si l'utilisateur a été authentifié, la valeur est `true`. Sinon, la valeur est `false`.

Pour plus d'informations, consultez Password Reset pour Virtual Agent .

Ce bloc de rubriques a un paramètre d'entrée : `unlock_account`. Si l'utilisateur a été authentifié, la valeur est `true`. Sinon, la valeur est `false`.

Demandez l'élément de catalogue.

Pour plus d'informations sur ce bloc de rubrique, voir Blocs de rubriques Service Catalog dans Virtual Agent .

Recherchez un élément de catalogue.

Pour plus d'informations sur ce bloc de rubrique, voir Blocs de rubriques Service Catalog dans Virtual Agent .

Démarrer un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent démarrer n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée à l'aide de la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà activé ou dans un état où il ne peut pas être démarré, Agent virtuel en informe l'utilisateur.

Flux de base :

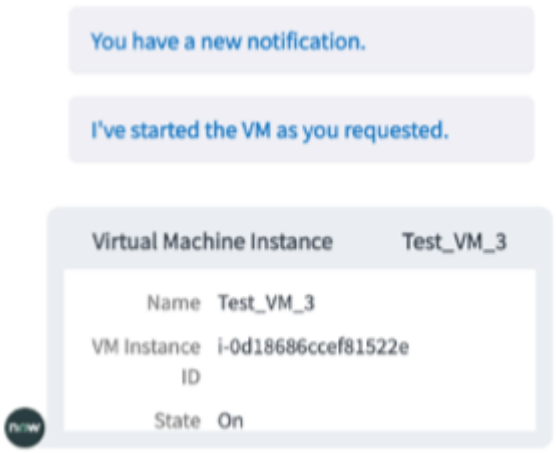
1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à démarrer ou Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquels il peut choisir.
2. Agent virtuel envoie à l'utilisateur une notification exploitable lorsque l'ordinateur virtuel demandé démarre.

   Agent virtuel Informe également l'utilisateur si l'opération a échoué.

Traduction automatique

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

3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.
4. Si l'utilisateur demande des instructions de connexion supplémentaires, Agent virtuel fournit ces instructions et l'utilisateur peut confirmer si la connexion a réussi.



Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Démarrer l'ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement d'incident, le cas échéant.

Arrêter un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent arrêter n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée à l'aide de la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà arrêté ou est dans un état où il ne peut pas être arrêté, Agent virtuel en informe l'utilisateur.

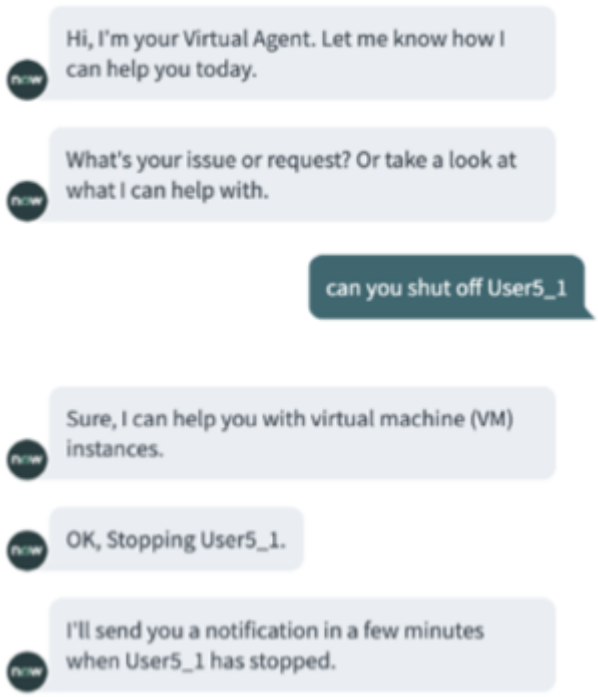
Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à arrêter ou Agent virtuel fournit une liste des instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquels l'utilisateur peut choisir.
2. Agent virtuel envoie à l'utilisateur une notification exploitable lorsque l'ordinateur virtuel demandé s'est arrêté.

   Agent virtuel Informe également l'utilisateur si l'opération a échoué.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails ou d'ignorer la notification.

Traduction automatique

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



Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Arrêter l'ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement d'incident, le cas échéant.

Éteindre l'ordinateur virtuel

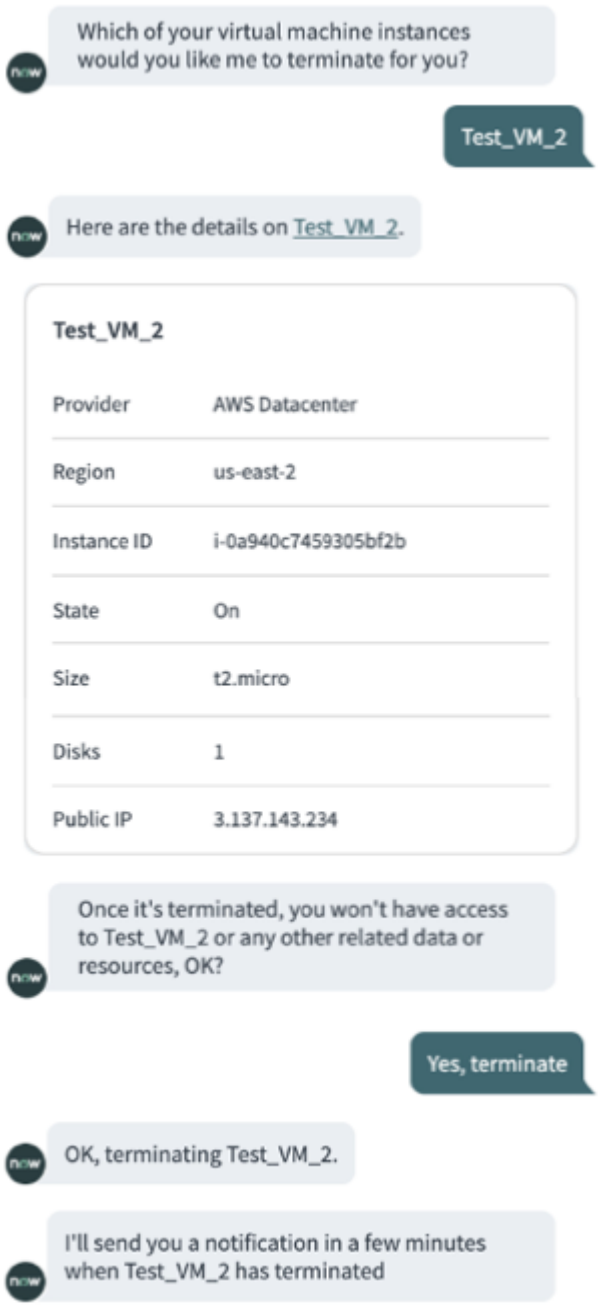
Les utilisateurs peuvent éteindre n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée à l'aide de la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà éteint ou est dans un état où il ne peut pas être éteint, Agent virtuel en informe l'utilisateur.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à éteindre ou Agent virtuel fournit une liste des instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles il peut choisir.
2. Agent virtuel fournit les détails de l'ordinateur virtuel à éteindre.
3. L'arrêt d'un ordinateur virtuel est une action permanente, l'utilisateur doit donc confirmer l'opération pour continuer.
4. Agent virtuel envoie à l'utilisateur une notification exploitable une fois que l'ordinateur virtuel demandé est éteint.

Traduction automatique

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

Éteindre les paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques de l'ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement d'incident, le cas échéant.

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

Dépanner Cisco Webex

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants Webex . Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration .

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu d'aide statique pour le problème, la solution de secours est AI Search ou Contextual Search. Le type de recherche est dicté par la propriété *sn_itsm_va.fallback_search_option*système .

Dépanner Cisco Webex les paramètres d'entrée et de sortie de bloc de rubriques

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Le problème d'application utilisateur.
Paramètre de sortie	
user_query	Chaîne de problème utilisée pour le retour de recherche.

Dépanner Microsoft Teams

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants Microsoft Teams . Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration .

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu d'aide statique pour le problème, la solution de secours est AI Search ou Contextual Search. Le type de recherche est dicté par la propriété *sn_itsm_va.fallback_search_option*système .

Dépanner Microsoft Teams les paramètres d'entrée et de sortie de bloc de rubriques

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Le problème d'application utilisateur.
Paramètre de sortie	
user_query	Chaîne de problème utilisée pour le retour de recherche.

Dépanner Zoom

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants Zoom . Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration .

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu d'aide statique pour le problème, la solution de secours est AI Search ou Contextual Search. Le type de recherche est dicté par la propriété *sn_itsm_va.fallback_search_option*système .

Dépanner Zoom les paramètres d'entrée et de sortie de bloc de rubriques

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Le problème d'application utilisateur.
Paramètres de sortie	

Traduction automatique

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

Dépanner Zoom les paramètres d'entrée et de sortie de bloc de rubriques (suite)

Nom	Description
user_query	Chaîne de problème utilisée pour le retour de recherche.
ticket_description	Chaîne de problème utilisée pour créer un ticket informatique.

Opération d'ordinateur virtuel AWS

Les utilisateurs peuvent utiliser l'interface d'accès au cloud pour prendre des mesures sur les ordinateurs virtuels provisionnés le Amazon AWS. L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Ce bloc de rubriques est utilisé dans les rubriques prédéfinies CAI de gestion des ordinateurs virtuels . Les actions disponibles incluent Arrêter, Démarrer, Éteindre ou Décrire l'ordinateur virtuel.

Opération d'ordinateur virtuel Azure

Les utilisateurs peuvent utiliser l'interface d'accès au cloud pour prendre des mesures sur les ordinateurs virtuels provisionnés le Microsoft Azure. L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Ce bloc de rubriques est utilisé dans les rubriques prédéfinies CAI de gestion des ordinateurs virtuels . Les actions disponibles incluent Arrêter, Démarrer, Éteindre ou Décrire l'ordinateur virtuel.

Blocs de rubriques Expérience des employés

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Online. À l'aide de la rubrique Gérer des réunions EXO v1.0, vous pouvez planifier, reporter et annuler une réunion.

Utilisez la liste **Catégorie** de la page Rubriques pour Concepteur d'agent virtuel trier par **libre-service** afin d'afficher tous les blocs de rubriques Expérience des employés.

Pour plus d'informations sur les blocs de rubriques, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques .

Annuler la réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander l'annulation Agent virtuel d'une réunion.

Annuler un bloc de rubriques Meeting EXO Paramètres d'entrée et de sortie

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Date/heure de début	Date et heure de début de la réunion en UTC.
Date/heure de fin	La date et l'heure de fin de la réunion au format UTC.
Paramètres de sortie	
statut	Renvoie un état d'annulation de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion :

Traduction automatique

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

Annuler un bloc de rubriques Meeting EXO Paramètres d'entrée et de sortie (suite)

Nom	Description
	• MEETING_CANCELLED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Disponibilité des salles de conférence

Les utilisateurs peuvent choisir une salle de conférence disponible pour leur réunion.

Disponibilité de la salle de conférence Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Emplacement de la chambre	Emplacement de la salle de conférence.
Capacité de la salle	Nombre de personnes dans la salle de conférence.
Date/heure de début	Date et heure de début de la réunion en UTC.
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs s'incrémentent par segments de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Paramètres de sortie	
selected_room_info	Nom de la salle de conférence sélectionnée.
booking_info	Chaîne JSON indiquant des informations supplémentaires sur la réservation (emplacement, heure de début et durée de la réunion).
statut	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • NO_EMAIL_FOUND • TECHNICAL_ISSUE • INVALID_SCHEDULE_INFO • INVALID_EMAIL • NO_ROOMS_AVAILABLE • ROOMS_SELECTED • ROOMS_VIEWED

Obtenir le lien de la réunion MS Teams

Si Microsoft Teams Communication Spoke (sn_msteams_com_spk) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un Microsoft Teams lien de réunion avec leur invitation.

Traduction automatique

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

Obtenir les paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques du lien de réunion MS Teams

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
email_id	Adresse e-mail de l'organisateur de la réunion.
meeting_subject	Objet de la réunion.
silent_mode	Détermine si le bloc de rubriques génère une sortie de message. Lorsque la valeur est `true`, le bloc de rubriques ne produit pas de message de sortie.
service_user_azure	ID Azure du compte de services pour l'utilisateur. Cela sera utilisé pour lancer la réunion lors Microsoft Teams des réunions. Utilisez une variable de script pour transmettre l'ID utilisateur.
Paramètres de sortie	
URL	Microsoft Teams URL de la réunion.
meeting_id	Microsoft Teams ID de réunion.
output_status	Indique si l'action a été effectuée avec succès.
output_error_message	Message d'erreur indiquant que le lien de la réunion n'a pas été généré.

Replanifier une réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour Agent virtuel demander le report d'une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis sélectionner **Replanifier une réunion**.

Replanifier un bloc de rubriques Meeting EXO Paramètres d'entrée et de sortie

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Date/heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion en UTC.
Date/heure de fin	Date et heure de fin actuelles de la réunion en UTC.
Date replanifiée	Nouvelles date et heure de la réunion au format UTC.
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs s'incrémentent par segments de 15 minutes, de `15` à `1440` (1 jour).
Paramètres de sortie	
statut	Renvoie un état replanifié pour la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • MEETING_RESCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Traduction automatique

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

Planifier une réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour Agent virtuel demander la planification d'une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis sélectionner **Configurer la réunion**.

Planifier une réunion Paramètres d'entrée et de sortie de bloc de rubriques EXO

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Participants	Adresses e-mail des personnes invitées à la réunion. Plusieurs adresses e-mail des participants sont séparées par une virgule.
Objet	Objet de la réunion.
Date de réunion	Date de début de la réunion dans le fuseau horaire de l'utilisateur.
Heure de la réunion	Heure de la réunion en minutes. Par exemple, pour 23h26, la valeur est *1406*.
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs s'incrémentent par segments de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Type de ressource	Ressources requises pour la réunion. Les valeurs comprennent : • *Virtual*: nécessite un logiciel de conférence, tel que Zoom. • *Conference*: nécessite qu'une chambre soit réservée. • *Hybrid*: nécessite à la fois un logiciel de conférence et une salle. • *None*: aucune ressource supplémentaire n'est requise.
Application de réunion	Outil logiciel de conférence pour la réunion. Les valeurs comprennent : • *Teams* • *Webex* • *Zoom* • *None*
Détails	Ordre du jour de la réunion.
ID Azure de l'utilisateur de service	ID Azure du compte de services pour l'utilisateur dans Microsoft Teams les réunions.
Paramètres de sortie	
event_id	ID de la réunion planifiée.
statut	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • MEETING_SCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • NO_MEETING_SELECTED

Traduction automatique

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

Actions de réunions Webex

Si le spoke Cisco Webex Teams (sn_cisco_teams_spk) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un Webex lien de réunion avec leur invitation.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Actions de réunions Webex

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Action	L'action Webex pour la réunion. Les valeurs comprennent : • `Schedule` • `Reschedule` • `Cancel`
Date/heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion en UTC.
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs s'incrémentent par segments de 15 minutes, de `15` à `1440` (1 jour).
ID d'utilisateur	Adresse e-mail ou ID d'utilisateur de l'organisateur de la réunion.
Objet de la réunion	Objet de la réunion.
Ordre du jour	Ordre du jour de la réunion.
URL de réunion	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.
Invités de la réunion	Adresses e-mail des utilisateurs invités, séparées par des virgules.
Paramètres de sortie	
meeting_url	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.
output_status	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING

Traduction automatique

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

Actions de réunions Zoom

Si le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un Zoom lien de réunion avec leur invitation.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Actions de réunions Zoom

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Action	Action de zoom pour la réunion. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Programmation • Replanifier • Annuler
ID d'utilisateur	ID ou adresse e-mail de l'utilisateur du compte.
Date et heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion en UTC.
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs s'incrémentent par segments de 15 minutes, de `15` à `1440` (1 jour).
Objet de la réunion	Objet de la réunion.
Ordre du jour	Ordre du jour de la réunion.
ID de réunion	ID Zoom unique affecté à la réunion virtuelle.
Paramètres de sortie	
output_status	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING
meeting_url	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.

Agent virtuel ITSM Notifications exploitables prédéfinies

Envoyez des messages interactifs à un employé par le biais de Agent virtuel, en fonction des tâches ou alertes en attente. Redirigez certains des incidents ITSM les plus courants vers

Traduction automatique

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

Agent virtuel ITSM, réduisez le volume d'incidents vers Centre de services et faites découvrir le canal de résolution Agent virtuel ITSM aux employés.

Notifications recevables

Les notifications activables sont des messages interactifs qui Agent virtuel sont envoyés à l'utilisateur final lorsque celui-ci prend certaines mesures sur les canaux de service non conversationnels. Ces notifications disposent de boutons qui permettent au destinataire d'effectuer certaines actions, telles que l'ajout d'un commentaire ou la demande d'un agent actif. Lorsque vous créez une notification activable, vous associez une action à une rubrique publiée Agent virtuel , à une action pouvant contenir des scripts ou à une action de flux qui gère l'action à effectuer. Par exemple, peut envoyer une notification lorsqu'un employé soumet un incident par e-mail ou par le biais du , Agent virtuel s'il existe des mises à jour ou des actions requises de la part de l'employé ServiceNow® Portail de services. Les employés peuvent résoudre l'incident directement dans la conversation Agent virtuel, sans impliquer un agent en direct.

Les utilisateurs administrateurs ou Agent virtuel administrateurs (virtual_agent_admin) activent les notifications et les rubriques de Agent virtuel ITSM conversation.

Pour créer vos propres notifications personnalisées, voir Configuration des notifications Virtual Agent .

Notifications exploitables prédéfinies ITSM

Les notifications prédéfinies suivantes sont disponibles pour Agent virtuel ITSM. Vous devez activer ces notifications avant Concepteur de flux de pouvoir les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour Agent virtuel ITSM.

Je veux	Notifications prédéfinies
Notifier les utilisateurs des changements apportés à leurs incidents	Notifications exploitables pour les incidents dans Agent virtuel ITSM
Notifier les utilisateurs des changements apportés à leurs Catalogue de services demandes	Notifications exploitables pour Catalogue de services les demandes dans Agent virtuel ITSM
Notifier les utilisateurs des approbations de demandes de changement ou d'articles de la base de connaissances	Notifications exploitables pour les approbations dans Agent virtuel ITSM
Avertir les utilisateurs lorsque leur mot de passe est sur le point d'expirer	Notifications exploitables pour Password Reset pour Agent virtuel
Notifier les utilisateurs des modifications apportées aux ordinateurs virtuels	Notifications exploitables pour les ordinateurs virtuels dans Agent virtuel ITSM
Notifier les utilisateurs lorsqu'il Agent virtuel existe une rubrique susceptible de résoudre le problème de l'utilisateur final	Notifications exploitables pour Résolution automatique des problèmes les Agent virtuel ITSM

Information associée

Résolution automatique des problèmes pour 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.

Notifications exploitables pour les incidents dans Agent virtuel ITSM

Notifiez les employés des tâches en attente et des alertes d'incident grâce aux notifications de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer les notifications pour Concepteur de flux pouvoir les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour Agent virtuel ITSM.

Incident commenté

Les utilisateurs finaux sont informés lorsqu'une personne ajoute un commentaire à leur incident. L'utilisateur final peut choisir de consulter les commentaires, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final sélectionne **Afficher les commentaires**, Agent virtuel affiche les trois commentaires les plus récents sur l'incident.

Une fois les commentaires les plus récents consultés, l'utilisateur final peut choisir d'ajouter ses propres commentaires et images.



Incident pour le compte de l'appelant

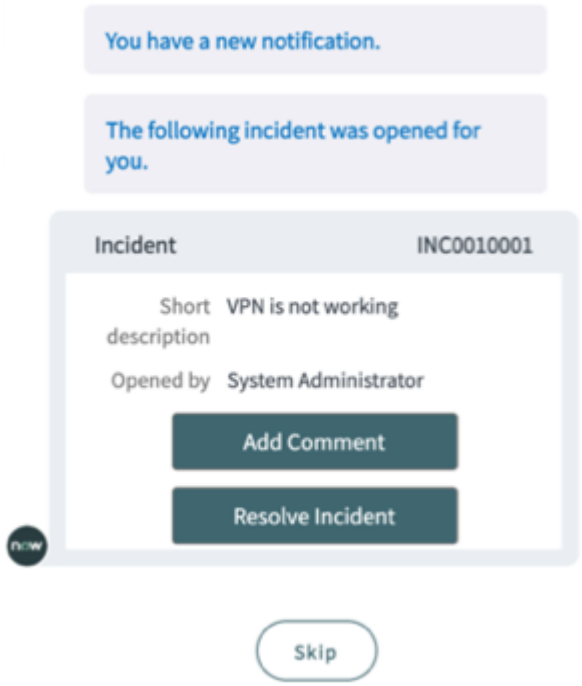
Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois qu'un incident est ouvert pour leur compte. L'utilisateur final peut choisir d'ajouter un commentaire à l'incident, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final sélectionne **Ajouter un commentaire**, Agent virtuel fournit une URL pour l'incident et l'utilisateur final peut saisir des commentaires directement dans la messagerie instantanée.

Si l'utilisateur final sélectionne **Résoudre l'incident**, Agent virtuel résout l'incident et fournit l'URL de l'incident.

Traduction automatique

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



Incident résolu

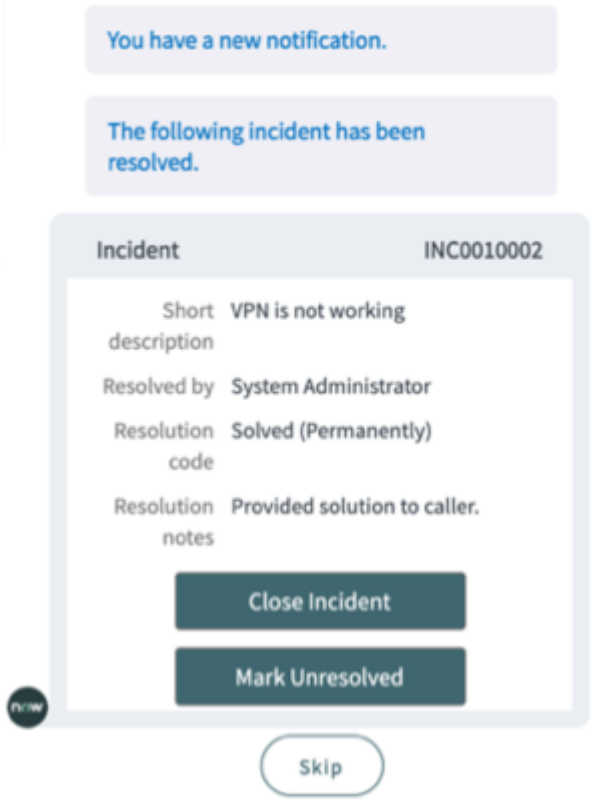
Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois que quelqu'un d'autre que l'utilisateur final résout l'un de ses incidents. L'utilisateur final peut choisir de fermer l'incident, de marquer l'incident comme non résolu ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final choisit de marquer l'incident comme non résolu, Agent virtuel propose d'ajouter des commentaires de l'utilisateur final directement via la messagerie instantanée et de rouvrir l'incident.

Si l'utilisateur final choisit de fermer l'incident, Agent virtuel ferme l'incident et fournit l'URL de l'incident.

Traduction automatique

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



Incident Update (Mise à jour de l'incident)

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois qu'une personne met à jour leur incident. L'utilisateur final peut choisir d'ajouter un commentaire à l'incident, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Base de connaissances jointe à un incident (obsolète)

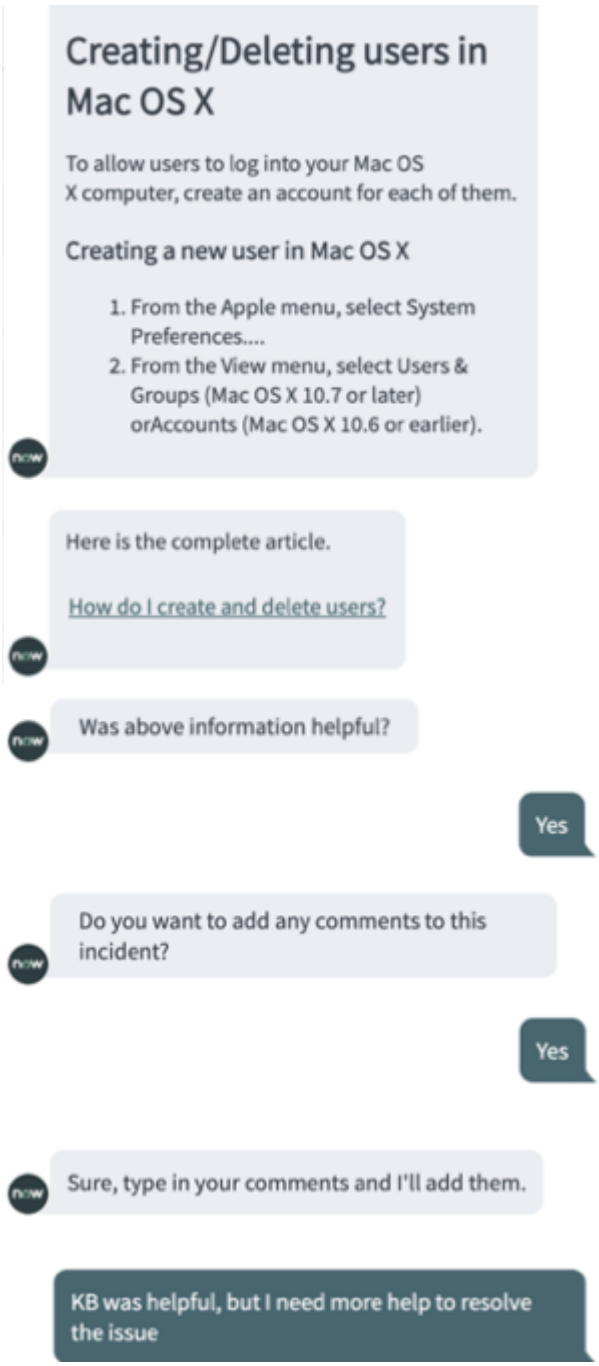
Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification lorsqu'un Agent virtuelBase de connaissances article est joint à leur incident. L'utilisateur final peut choisir de consulter l'article, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final choisit de consulter l'article, Agent virtuel affiche un extrait et un lien vers l'article complet.

L'utilisateur final peut également fournir des commentaires et ajouter des commentaires à l'incident.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Notifications exploitables pour Catalogue de services les demandes dans Agent virtuel ITSM

Notifiez les employés des tâches et des Catalogue de services alertes grâce aux notifications de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer ces notifications dans Concepteur de flux. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour Agent virtuel ITSM.

Notification de mise en service Citrix

Les utilisateurs finaux sont avertis chaque fois qu'un changement se produit sur une session ou une application Citrix. Pour plus d'informations sur les rubriques prédéfinies pour Citrix, reportez-vous à la section Citrix Sujets prédéfinis de la session pour Agent virtuel ITSM.

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

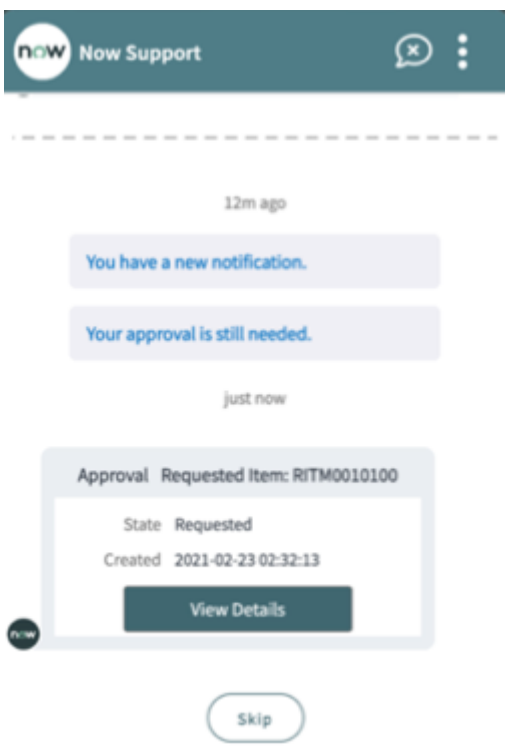
Demande approuvée ou refusée

Agent virtuel Envoie une notification au demandeur d'une demande générique Catalogue de services . Le demandeur peut choisir d'afficher les détails ou d'ignorer la notification.

Rappel d'approbation d'élément demandé

Agent virtuel Envoie une notification à l'approbateur d'une Catalogue de services demande. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter directement la demande dans la messagerie instantanée. Les approbateurs peuvent également ajouter des commentaires aux demandes rejetées directement dans la messagerie instantanée.



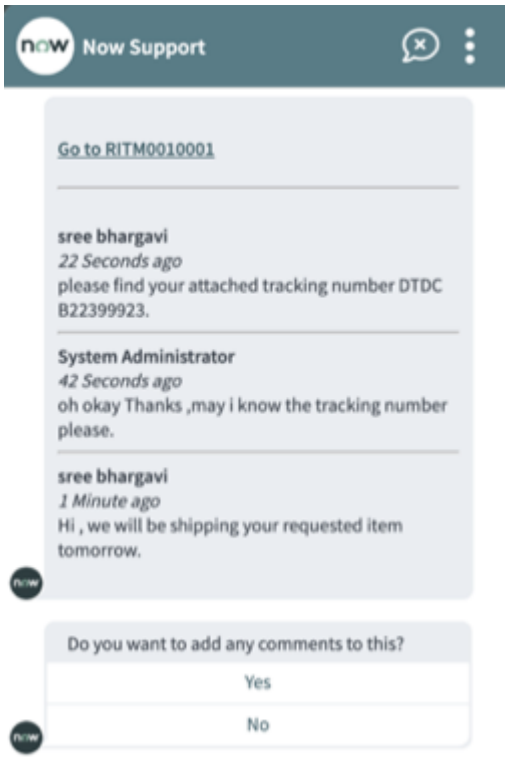
Élément demandé commenté

Agent virtuel Envoie une notification aux employés qui ont demandé Catalogue de services des éléments lorsqu'un nouveau commentaire est ajouté à la demande. Les demandeurs peuvent choisir d'afficher le commentaire ou d'ignorer la notification.

Si le demandeur sélectionne **Afficher le commentaire**, Agent virtuel affiche les trois commentaires les plus récents et le demandeur peut choisir d'ajouter son propre commentaire.

Traduction automatique

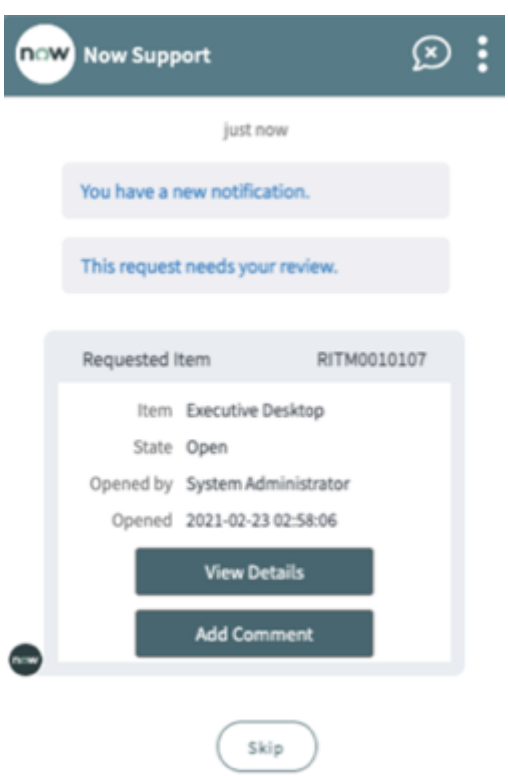
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Le demandeur entre un commentaire et Agent virtuel ajoute le nouveau commentaire directement depuis la messagerie instantanée.

Élément demandé pour le compte du demandeur

Agent virtuel Envoie une notification à un utilisateur final lorsqu'une Catalogue de services demande est ouverte pour le compte de l'utilisateur final. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la demande, d'ajouter des commentaires directement dans la messagerie instantanée ou d'ignorer la notification.



Traduction automatique

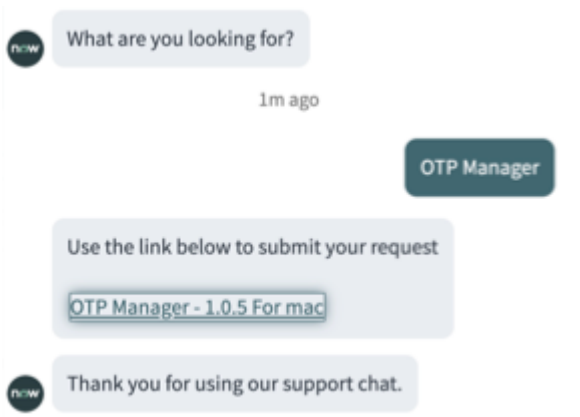
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Requested Item Update (Mise à jour de l'élément demandé)

Agent virtuel Envoie une notification au demandeur d'une Catalogue de services demande chaque fois que l'état change. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails ou d'ignorer la notification.

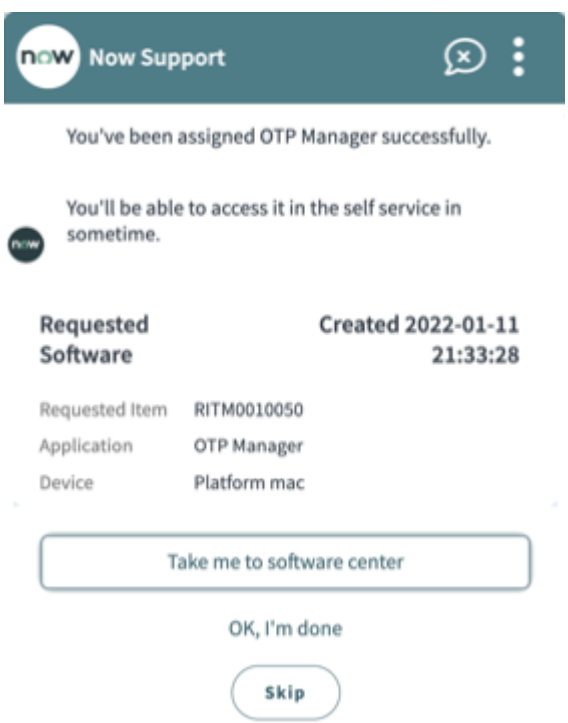
Installation de logiciel

Les utilisateurs finaux (demandeurs) peuvent soumettre une demande de logiciel à partir du catalogue de logiciels en sélectionnant le lien affiché sous **Utiliser le lien ci-dessous pour soumettre votre demande**.



Lorsque la demande soumise est approuvée, Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur final lui confirmant que le logiciel a été affecté et qu'il sera disponible prochainement.

Remarque :
les utilisateurs finaux doivent utiliser la distribution de logiciel client .



Le demandeur peut effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

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

- consulter les détails de la demande de logiciel en sélectionnant **Accéder au centre logiciel** ;
- consulter une liste des articles de la base de connaissances pertinents, le cas échéant, en sélectionnant **OK, j'ai terminé**.

  Par défaut, Agent virtuel affiche les articles inclus dans la table sc_2_kb. Un administrateur peut définir quelle table est utilisée en modifiant la valeur de la `sn_itsm_va.cat_item_related_kb` propriété système.

Notifications exploitables pour les approbations dans Agent virtuel ITSM

Notifie aux employés les approbations des demandes avec notifications de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer les notifications pour Concepteur de flux pouvoir les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour Agent virtuel ITSM.

Voici quelques-unes des notifications exploitables par défaut qui Agent virtuel ITSM nécessitent des approbations :

Demande d'approbation pour les éléments demandés

Agent virtuel Envoie une notification à l'approbateur d'une Catalogue de services demande d'élément. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

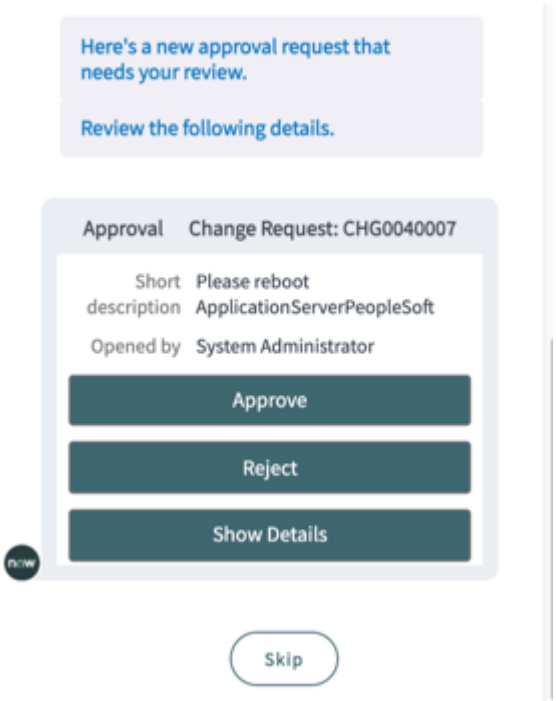
Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter directement la demande dans la messagerie instantanée. Les approbateurs peuvent également ajouter des commentaires aux demandes rejetées directement dans la messagerie instantanée.

Demande d'approbation pour les demandes

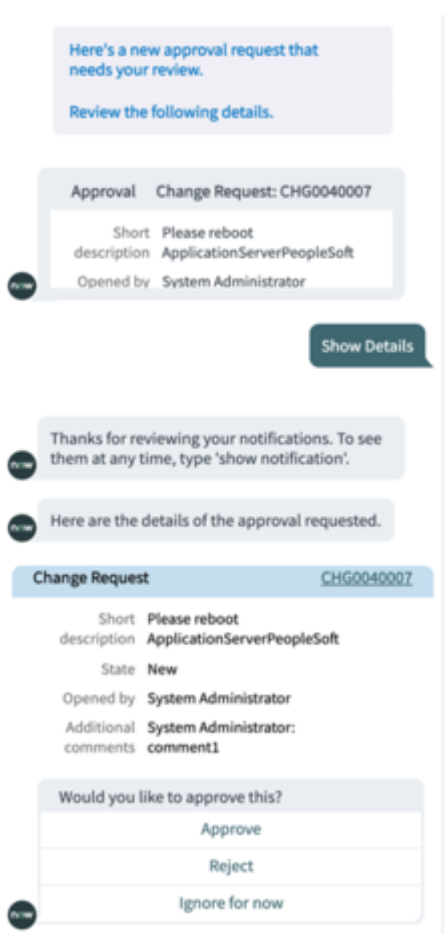
Lorsque l'approbation d'un changement est demandée, Agent virtuel envoie une notification à l'utilisateur final qui a effectué la demande de changement. L'utilisateur final peut être le demandeur ou l'approbateur. Agent virtuel envoie la notification à l'utilisateur final, le cas échéant, qui peut alors approuver ou rejeter la demande, afficher les détails ou ignorer la notification.

Traduction automatique

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



Les champs affichés ci-dessous sont les champs par défaut pour toutes les tables de tâches (le champ **Afficher les détails** n'est pas configuré pour la table Tâche étendue).

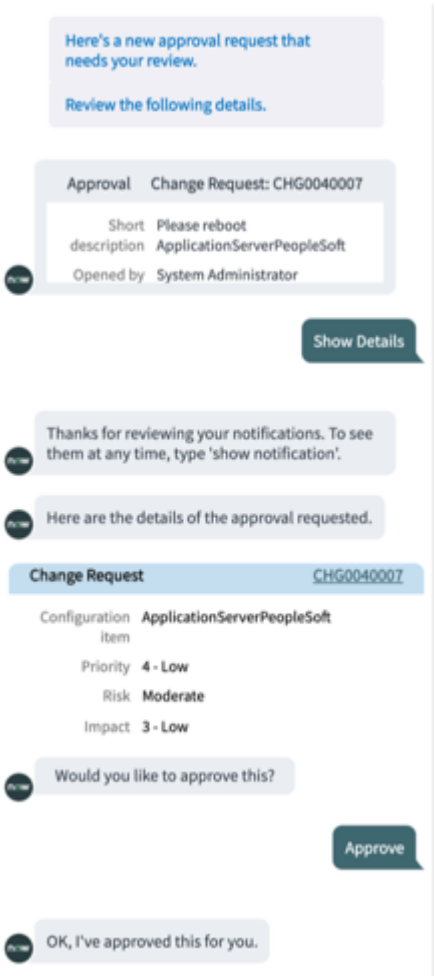


Les champs ci-dessous sont les champs configurés dans la rubrique _show_approval_details_ (le champ **Afficher les détails** est configuré pour la table Tâche

Traduction automatique

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

étendue). Les utilisateurs administrateurs peuvent configurer ces champs en dupliquant la rubrique et en modifiant la variable de script approval_default_task_fields dans la rubrique.

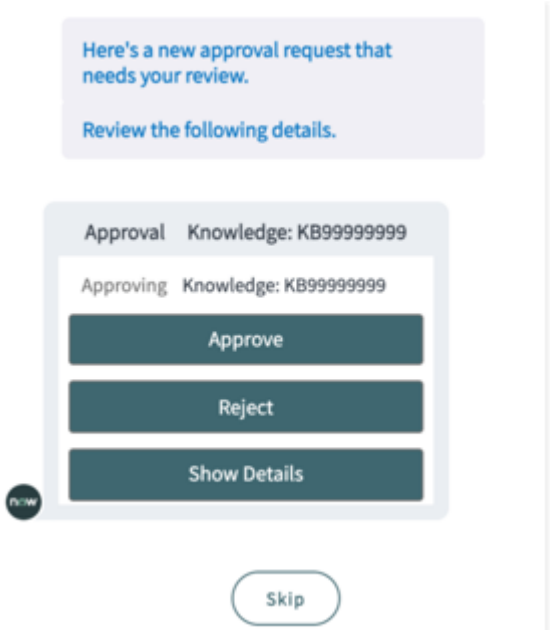


Demande de la base de connaissances approuvée ou rejetée

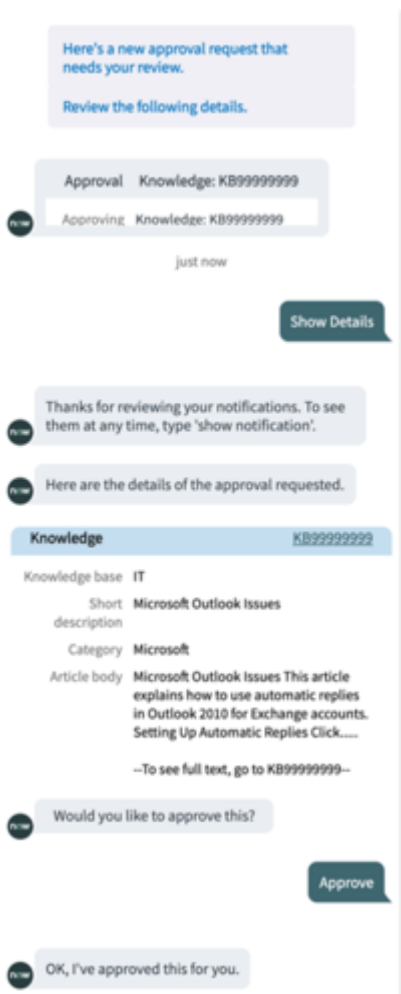
Agent virtuel Envoie une notification lorsque l'approbation d'un article de la base de connaissances est demandée. Les utilisateurs finaux approuvent ou rejettent la demande, affichent les détails ou ignorent la notification.

Traduction automatique

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



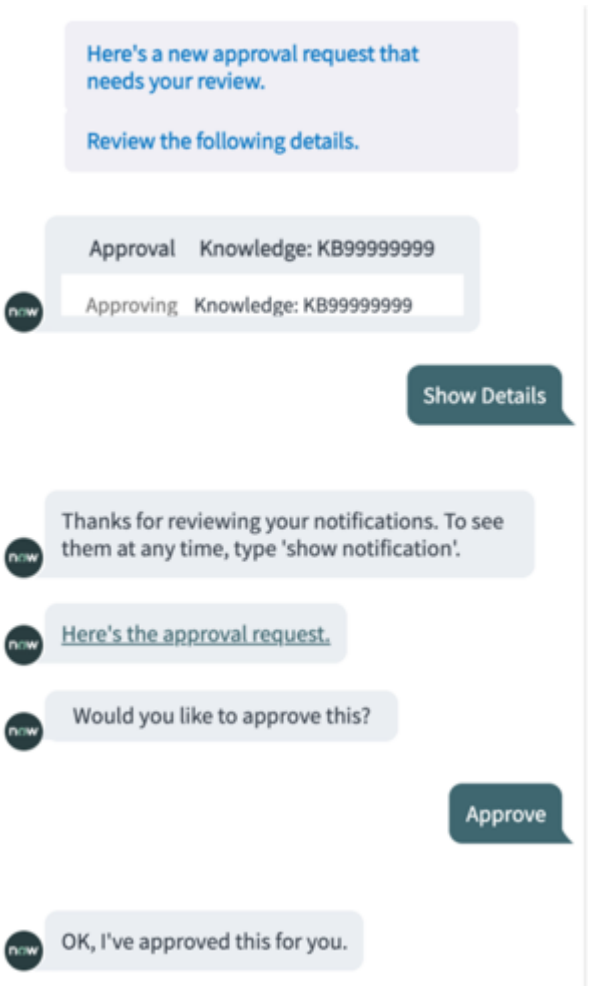
Les champs indiqués ici sont les champs configurés dans la rubrique _show_approval_details_. Les utilisateurs administrateurs peuvent configurer ces champs en dupliquant la rubrique et en modifiant la variable de script approval_default_task_fields dans la rubrique.



Traduction automatique

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

Pour les tables autres que Tâche, lorsqu'aucun champ n'est configuré dans la rubrique _show_approval_details_, un message s'affiche avec un lien vers l'enregistrement en cours d'examen.



Autre approbation

Agent virtuel envoie une notification à l'approbateur lorsqu'un enregistrement qui ne fait pas partie d'une tâche (comme un article de la base de connaissances) doit être approuvé. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Rappel d'approbation de demande

Agent virtuel Envoie une notification pour rappeler à l'approbateur une demande en attente Catalogue de services . L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Demande approuvée ou refusée

Agent virtuel Envoie une notification au demandeur d'un Catalogue de services élément lorsque sa demande a été approuvée ou rejetée. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Approbation de la tâche

Agent virtuel informe l'approbateur d'une tâche nouvellement créée qui doit être revue et approuvée.

Traduction automatique

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

Cette notification ne s'applique pas aux tâches telles que Changement ou Changement standard. Elle ne s'applique pas non plus aux demandes (sc_requests) et aux éléments demandés (sc_req_item).

Notifications exploitables pour Password Reset pour Agent virtuel

Utilisez cette propriété Agent virtuel pour avertir les employés lorsque leur mot de passe est sur le point d'expirer.

Vous devez activer cette notification dans Concepteur de flux. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour Agent virtuel ITSM.

Rappel d'expiration du mot de passe

Agent virtuel Avertit l'utilisateur lorsque son mot de passe est sur le point d'expirer. Les utilisateurs peuvent réinitialiser les mots de passe et déverrouiller les comptes même s'ils ne sont pas connectés. Lorsque les utilisateurs sont connectés, ils peuvent effectuer toutes les actions, telles que la modification des mots de passe. Après avoir modifié ou réinitialisé un mot de passe, l'utilisateur ne peut pas modifier ou réinitialiser le mot de passe pendant les prochaines 24 heures.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'expiration du mot de passe, reportez-vous à Configure password expiration reminder .

Notifications exploitables pour les ordinateurs virtuels dans Agent virtuel ITSM

Avertir les utilisateurs lorsqu'une modification est apportée à une instance d'ordinateur virtuel.

Vous devez activer les notifications pour Concepteur de flux pouvoir les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour Agent virtuel ITSM.

Démarrer l'échec de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs finaux sont informés lorsqu'un changement apporté à une instance d'ordinateur virtuel a échoué. Par exemple, l'ordinateur virtuel n'a pas pu démarrer ou s'arrêter. Pour plus d'informations sur les rubriques prédéfinies pour les machines virtuelles, reportez-vous à la section Rubriques prédéfinies d'ordinateur virtuel pour Agent virtuel ITSM.

Démarrage réussi de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs finaux sont informés lorsqu'une modification apportée à une instance d'ordinateur virtuel a réussi. Par exemple, l'ordinateur virtuel a démarré ou arrêté avec succès. Pour plus d'informations sur les rubriques prédéfinies pour les machines virtuelles, reportez-vous à la section Rubriques prédéfinies d'ordinateur virtuel pour Agent virtuel ITSM.

Notifications exploitables pour Résolution automatique des problèmes les Agent virtuel ITSM

Avertir les employés lorsqu'une Agent virtuel rubrique correspondant à l'intention de l'utilisateur final est trouvée.

Résolution automatique des problèmesenvoie des notifications exploitables directement à Agent virtuel l'utilisateur final sur son canal de messagerie instantanée préféré lorsque le modèle d'apprentissage machine trouve une rubrique qui correspond à l'intention de l'utilisateur

Traduction automatique

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

final. doit être activé et l'utilisateur final doit être abonné aux notifications. Résolution automatique des problèmes

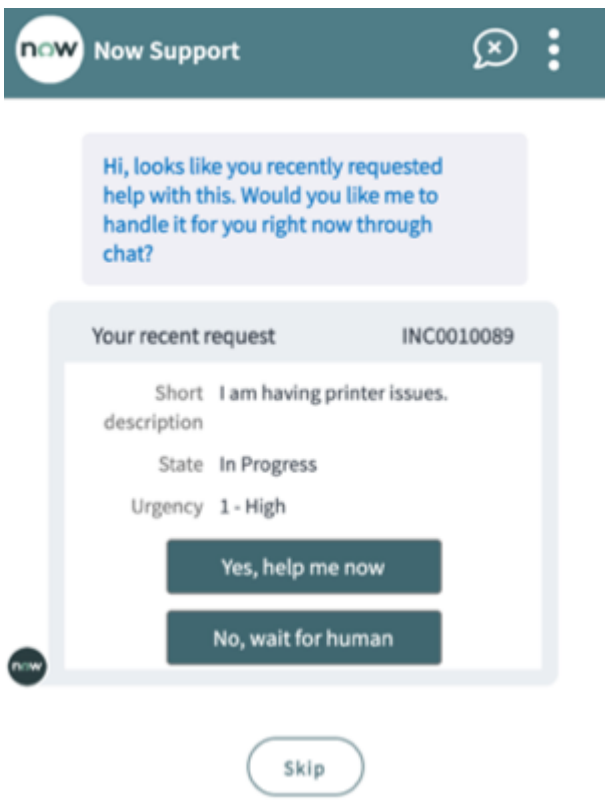
Les notifications exploitables contiennent des boutons que l'utilisateur final peut sélectionner. Chaque bouton est mappé à une rubrique qui est activée pour Résolution automatique des problèmes. En fonction des sélections de l'utilisateur final, différentes caractéristiques de Résolution automatique des problèmes s'exécutent, selon la logique de la rubrique correspondante.

Pour plus d'informations sur Résolution automatique des problèmes, reportez-vous à la section Utilisation de la résolution automatique des problèmes et Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSMde .

Remarque :
Vous devez activer les notifications pour Concepteur de flux pouvoir les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour Agent virtuel ITSM.

Résolution automatique des problèmes

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification lorsqu'un incident est créé et que la brève description de l'incident se rapporte à une intention de rubrique existante Résolution automatique des problèmes . L'utilisateur final peut choisir d'accepter l'aide Agent virtuel, d'attendre un agent humain ou d'ignorer la notification.



Si l'utilisateur final accepte l'aide Agent virtuel, la rubrique Résolution automatique des problèmes correspondante s'exécute et Agent virtuel fournit des suggestions pour résoudre le problème.

Une fois que Agent virtuel a fourni des suggestions pour résoudre le problème, l'utilisateur final peut indiquer si ces suggestions ont fonctionné et choisir de fermer le ticket ou de le laisser ouvert. Si l'utilisateur final choisit de laisser le ticket ouvert, Agent virtuel affecte le ticket à un agent en direct.

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

Résolution automatique des problèmes Rappel

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification pour leur rappeler qu'une assistance virtuelle a été trouvée pour les aider. L'utilisateur final peut choisir d'accepter l'aide Agent virtuel, d'attendre un agent humain ou d'ignorer la notification.

Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSM

Déviez de manière proactive les incidents ITSM courants vers Agent virtuel ITSM. Lancez une conversation avec un utilisateur final après l'envoi d'un incident par l'intermédiaire d'un canal de service non conversationnel, si une conversation Agent virtuel ITSM existante peut résoudre le problème.

Présentation de Résolution automatique des problèmes

Résolution automatique des problèmes Permet Agent virtuel ITSM de résoudre de manière proactive les incidents par le biais d'une conversation sur le canal de messagerie instantanée préféré de l'utilisateur. Le flux Résolution automatique des problèmes suit les étapes suivantes :

- Lorsqu'un utilisateur final crée un incident par le biais d'un canal de service non conversationnel, tel que ServiceNow® Portail de services par e-mail, le Compréhension du langage naturel modèle (NLU) recherche une intention correspondante qui a Résolution automatique des problèmes été activée.
- Si une intention et une rubrique correspondantes sont trouvées, Résolution automatique des problèmes envoie une notification exploitable à l'utilisateur final sur son canal de messagerie instantanée existant. L'utilisateur peut accepter ou refuser l'aide.
- Si l'utilisateur final accepte l'aide, Résolution automatique des problèmes invoque la conversation correspondante Agent virtuel ITSM pour résoudre l'incident.
- Une fois la conversation terminée, l'utilisateur peut indiquer si la conversation a résolu l'incident et choisir de conserver le ticket ouvert ou de le fermer.
- Lorsqu'aucune intention correspondante Résolution automatique des problèmes n'est trouvée, Recherche IA est activé comme retour avec les intentions ajoutées. Pour plus d'informations, consultez Activer Recherche IARésolution automatique des problèmes.

Lors de l'annulation de l'affectation d'un incident de Résolution automatique des problèmes

L'affectation d'un incident à Résolution automatique des problèmes est annulée et l'incident est acheminé vers un agent lorsque l'une des conditions suivantes s'applique :

- L'intention correspondante n'a pas de rubrique correspondante dans le même domaine que celle de l'incident.
- Résolution automatique des problèmes n'est pas activé pour la rubrique correspondante.
- L'utilisateur final ne s'est pas abonné aux notifications.
- L'utilisateur final refuse, ignore ou abandonne la conversation Agent virtuel.
- La rubrique correspondante n'a pas résolu le problème.

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

Lors de l'affectation d'un incident à partir de Résolution automatique des problèmes

Un incident est affecté à partir de Résolution automatique des problèmes et est acheminé vers un lorsqu'une intention à une rubrique est mise en correspondance pour l'incident Agent virtuel .

Vous devez vérifier les SLA et les notifications pour voir s'ils déclenchent la condition **Affecté à est VIDE afin d'éviter** des problèmes avec les SLA et la configuration des notifications sur l'instance par rapport à la table d'incidents.

Mettez à jour votre condition de déclenchement SLA et notifications sur Affecté à est **vide** ou assurez-vous que le champ **Affecté à** est défini sur **Virtual Agent**.

Tableau de bord de Résolution automatique des problèmes

Le Résolution automatique des problèmes tableau de bord fournit des mesures pour l'efficacité de la déviation d'incident, en fonction Agent virtuel des conversations. Ce tableau de bord n'est accessible qu'aux utilisateurs disposant du rôle admin, du rôle virtual_agent_admin, du rôle chat_analytics_viewer ou du rôle iar_admin. Le tableau de bord suit à la fois l'utilisation de Résolution automatique des problèmes et le taux de résolutions d'incident réussies. Les utilisateurs peuvent identifier les tâches déviées vers Résolution automatique des problèmes, ainsi que la réussite globale de Résolution automatique des problèmes via les KPI ServiceNow® Analyse des performances suivants :

- Nombre de tâches résolues par Résolution automatique des problèmes
- Nombre de notifications ignorées par le demandeur.
- Nombre de tâches non résolues par Résolution automatique des problèmes auxquelles le demandeur a répondu.

Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Analyse conversationnelle** > **Tableau de bord d'Agent virtuel**. Sélectionnez l'onglet **Résolution automatique des problèmes** pour afficher l'analyse.

Cet onglet fournit également des visualisations détaillées sur l'intention et la correspondance de rubrique effectuées pour la résolution automatique. Pour plus d'informations, consultez l'onglet Résolution automatique des problèmes .

Tableau de bord d'analyse des intentions Résolution automatique des problèmes

Le tableau de bord d'analyse des intentions fournit des rapports sur l'efficacité de prédiction d'intention et d'autres mesures générées avant le lancement de la rubrique Résolution automatique des problèmes. Seuls les utilisateurs disposant du rôle admin, virtual_agent_admin ou iar_admin peuvent accéder à ce tableau de bord. Les analyses et les rapports d'intention sont basés sur des enregistrements de contexte et sont générés à partir des données de contexte pour effectuer les actions suivantes :

- mesurer l'efficacité de l'API d'apprentissage machine (NLU) ;
- déterminer si Résolution automatique des problèmes a bien résolu la tâche.

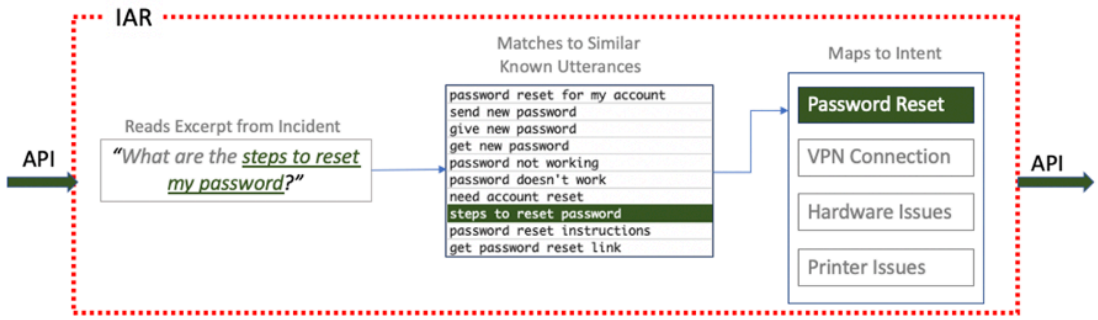
Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Résolution automatique d'incidents** > **Analyse de l'intention**.

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

Compréhension du langage naturel et Résolution automatique des problèmes

Résolution automatique des problèmes utilise la NLU pour identifier les Agent virtuel rubriques qui correspondent aux intentions soumises par les utilisateurs. La correspondance d'intention est déterminée par les champs **Description de l'incident** et **Brève description**. Les intentions doivent respecter le seuil de confiance minimum requis pour être considérées comme une correspondance.

Résolution automatique des problèmes Intégration NLU



Pour afficher, entraîner ou reformer le modèle NLU, consultez Former et tester votre modèle dans Virtual Agent Designer .

Remarque :
Résolution automatique des problèmes doit être activé et Agent virtuel ITSM installé pour accéder aux modèles NLU. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer Résolution automatique des problèmes pour les Agent virtuel ITSM.

À propos des notifications exploitables

Les notifications exploitables sont des messages interactifs qui sont envoyés à l'utilisateur final sur son canal de messagerie instantanée préféré. Envoie une notification exploitable lorsque le modèle d'apprentissage machine trouve une rubrique qui Agent virtuel correspond à l'intention de l'utilisateur et que l'utilisateur est abonné aux notifications. Résolution automatique des problèmes Les notifications exploitables contiennent des boutons que l'utilisateur peut sélectionner. Chaque bouton est mappé sur une rubrique Résolution automatique des problèmes. En fonction des sélections de l'utilisateur, différentes caractéristiques de Résolution automatique des problèmes s'exécutent, selon la logique de la rubrique correspondante. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des notifications exploitables et sur la façon dont elles sont envoyées aux destinataires, consultez Configuration Agent virtuel Notifications .

Agent virtuel ITSM Rubriques pour Résolution automatique des problèmes

Les utilisateurs dotés du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent mettre à la disposition de Résolution automatique des problèmes un sous-ensemble de rubriques prédéfinies. Les intentions suivantes Agent virtuel ITSM sont prises en charge par Résolution automatique des problèmes défaut et certaines intentions IAR sont mappées aux rubriques ITSM par défaut.

Intention vers les mappages de rubriques pris en charge par IAR

Intentions	Rubriques mappées
CollaborationSoftwareProblèmes	n/a
Demande matérielle	n/a

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

Intention vers les mappages de rubriques pris en charge par IAR (suite)

Intentions	Rubriques mappées
HardwareIssues	Problèmes de matériel (modèle)
Accès administrateur local	Accès administrateur local (modèle)
SoftwareAccessRequest	n/a
Installation logicielle	n/a
RSAToken	n/a
VPNConnectivity	Connectivité VPN (modèle)
Problèmes d'e-mail	Problèmes d'e-mail (modèle)
Accès au référentiel	Accès au référentiel (modèle)
PrinterIssues	Problèmes d'imprimante (modèle)
ManageDistributionList	n/a
ResetPassword	Réinitialiser le mot de passe (modèle)
MACHINE_GENERATED	n/a

Les intentions par défaut et les rubriques correspondantes sont répertoriées dans l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique**. Les utilisateurs dotés du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent utiliser leurs propres rubriques personnalisées à la place des rubriques prédéfinies incluses. Ces rubriques personnalisées doivent être mappées sur une intention prise en charge dans l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique** pour la configuration de résolution automatique.

Réglage de la résolution automatique des problèmes

Réglez les intentions IAR par défaut dans le Console NLU avant de revenir à Admin Résolution automatique des problèmes Console et de les publier. Pour plus d'informations, consultez Issue Auto Resolution Tuning in NLU .

Information associée

Utilisation de Virtual Agent pour la résolution automatique des problèmes

Activer Recherche IARésolution automatique des problèmes

Vous pouvez l'activer comme mécanisme de secours lorsqu'aucune Résolution automatique des problèmes intention correspondante n'est trouvée pour l'incidentRecherche IA.

Application de Résolution automatique des problèmes configuration Recherche IA

Lorsqu'aucune correspondance d'intention n'est trouvée pour , Recherche IA peut être appliqué pour Résolution automatique des problèmesla capacité de secours. Pour utiliser AI Search comme secours :

- Ouvrez l'enregistrement Configuration de résolution automatique.
- Accédez à l'onglet **AI Search** .
- Cochez la case **Appliquer AI Search** pour activer le retour.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 voir les paramètres AI Search suivants à partir de l'enregistrement de configuration IAR qui sont utilisés en l'absence de correspondance d'intention pour la rubrique.

- **Définition EVAM** : la définition du mappeur d'action de vue d'entité est définie sur **Recherche Virtual Agent** par défaut.
- **Application** de recherche : l'application par défaut pour Recherche IA le secours est définie sur **l'application de recherche par défaut de Service Portal**.
- **Rubrique d'affichage** AI Search : la Recherche IA rubrique d'affichage fournie par défaut est **IAR : rubrique AI Search** .
- **Portail des résultats de recherche** : le portail par défaut pour Recherche IA le retour est défini sur le **portail** de services.

Pour prendre en charge Recherche IA le retour, Agent virtuel ITSM fournit l'intention suivante pour les mappages de rubriques.

Intention vers les cartes de rubriques

Intention de résolution automatique	Rubrique correspondante
Accès au référentiel	Accès au référentiel (modèle)
Problèmes d'e-mail	Problèmes d'e-mail (modèle)
RSAToken	Jeton RSA (modèle)
Accès administrateur local	Accès administrateur local (modèle)
CollaborationSoftwareProblèmes	Applications de collaboration (modèle)

Chaque fois que vous essayez de créer un incident en utilisant l'e-mail ou le libre-service comme canal qui déclenche IAR, vous recevrez les recommandations pertinentes.

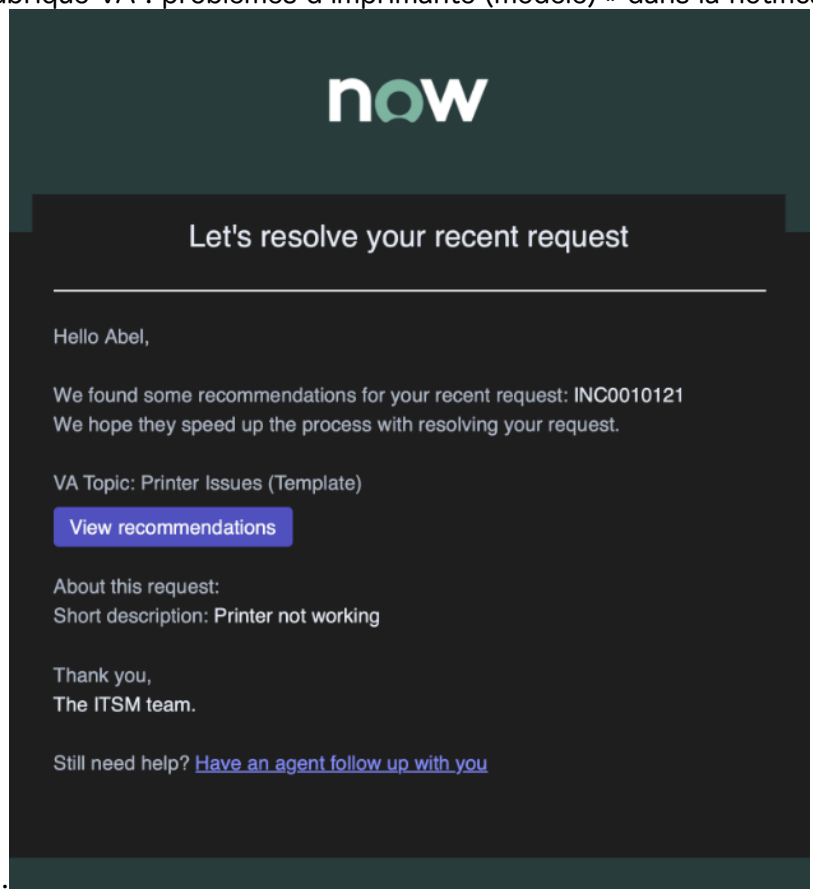
Il existe trois types de recommandations, d'articles de base de connaissances, de catalogues et de rubriques VA. Par exemple, si vous créez un incident et vérifiez ses notifications par e-mail, diverses recommandations (y compris les bases de connaissances et les catalogues) pour la résolution de l'incident de Résolution automatique des problèmes.

Dans le cas où il existe une rubrique VA correspondante de l'intention au mappage de rubriques, dans ce cas, vous ne recevrez pas les recommandations de la base de connaissances et du catalogue, mais le nom de la rubrique VA, tel 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.

« Rubrique VA : problèmes d'imprimante (modèle) » dans la notification par e-mail.

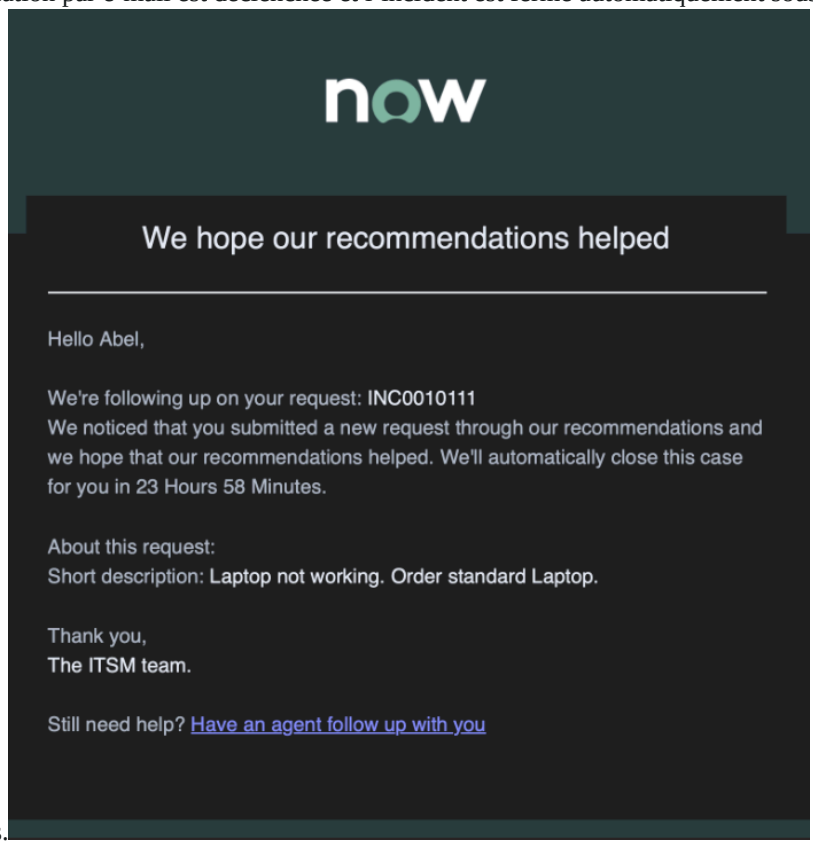


Une fois que vous aurez cliqué sur **Afficher les recommandations** de votre notification par e-mail, vous serez redirigé vers l'incident du portail de services, qui dispose désormais d'un onglet **Recommandations** à partir duquel vous pourrez lire la base de connaissances et marquer la recommandation comme utile et la résoudre.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si l'option recommandée pour les recommandations est un élément de catalogue et que vous créez la demande du catalogue à partir de l'onglet Recommandations, une notification par e-mail est déclenchée et l'incident est fermé automatiquement sous 24 heures.



Suivi des déviations dans Agent virtuel ITSM

Vous pouvez utiliser les rubriques de déviation prédéfinies et les blocs de rubriques prédéfinis dans Agent virtuel les conversations pour suivre les incidents ayant Agent virtuel ITSM contribué à la résolution.

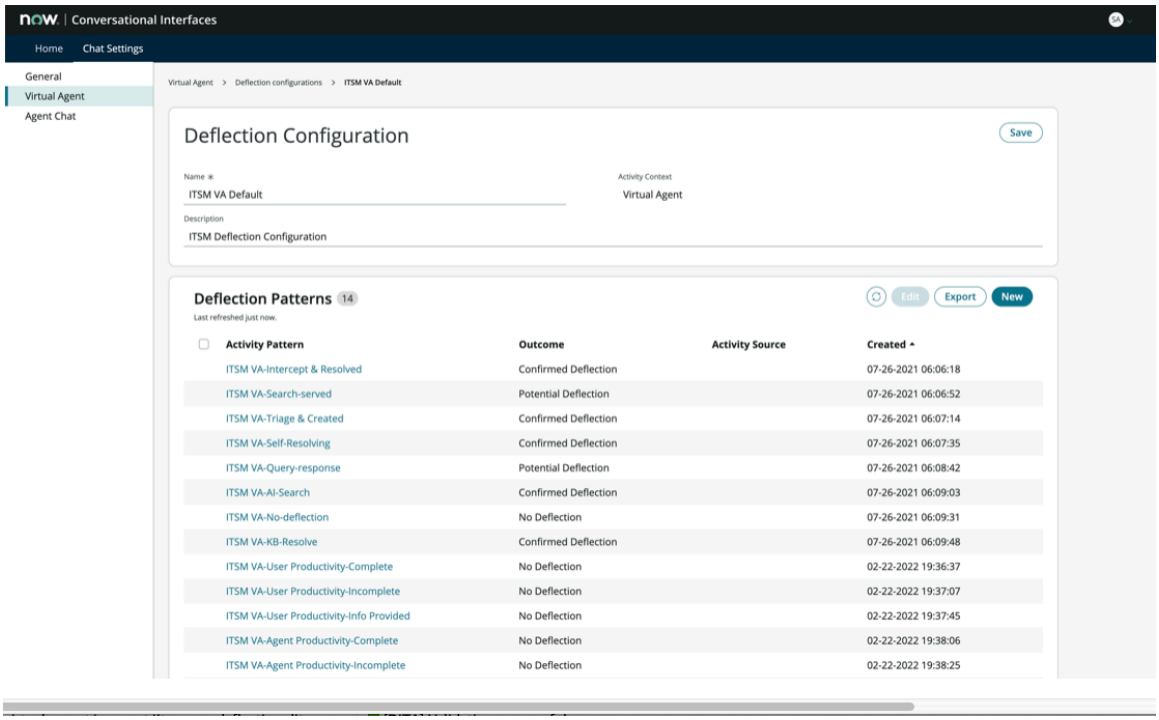
Une déviation se produit lors Agent virtuel ITSM de la résolution d'un problème pour vous. En vous posant des questions pertinentes, peut Agent virtuel ITSM créer un incident dans le groupe d'affectation correct. Par conséquent, vous n'avez peut-être pas besoin de créer un incident ou avoir besoin de l'aide d'un agent actif.

Le suivi de déviation utilise les rubriques et les blocs de rubriques créés dans Concepteur d'agent virtuel et est activé par défaut. Pour plus d'informations, consultez Suivi des déviations à l'aide de blocs de rubriques de déviation .

Inclut par défaut des Agent virtuel ITSM configurations de déviation prédéfinies dans le système de base. Vous pouvez utiliser les configurations de déviation dans le système de base ou les personnaliser selon vos besoins. Pour plus d'informations, voir Créer des configurations et des modèles de déviation .

Traduction automatique

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



Les modèles de déviation prédéfinis dans le système de base sont décrits dans le tableau suivant.

Nom du modèle de déviation	Description	Résultat
ITSM VA : auto-résolution	Agent virtuel termine une tâche avec ou sans dépôt d'enregistrement de tâche pour ITSM. Par exemple, ajoute Agent virtuel un utilisateur à une liste de distribution.	Déviation confirmée
ITSM VA-Triage & Créé	Agent virtuel Enregistrement de tâche classé et créé basé sur l'entrée de l'utilisateur final. La création de cet enregistrement de tâche raccourcit le délai de résolution.	Déviation confirmée
ITSM VA-KB-Resolve	L'utilisateur a résolu le problème à l'aide des articles de la base de connaissances affichés.	Déviation confirmée
ITSM VA : interception et résolution	Agent virtuel Intercepté un incident créé par l'utilisateur final et aidé à le résoudre et à le fermer. Par exemple, Agent virtuel résout et ferme l'incident avec la résolution automatique des problèmes (IAR).	Déviation confirmée
ITSM VA-Search :servi	Agent virtuel affiche les résultats de la recherche en fonction des besoins de service informatique de l'utilisateur.	Déviation potentielle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du modèle de déviation	Description	Résultat
ITSM VA-AI-Search	Agent virtuel utilise les résultats pour fournir une Recherche IA assistance.	Déviation confirmée
ITSM VA-Requête :réponse	Agent virtuel Répond à la requête d'un client. Il n'est pas clair si la réponse a été utile.	Déviation potentielle
ITSM VA-Aucune déviation	Agent virtuel n'est pas en mesure d'aider l'utilisateur.	Aucune déviation
ITSM VA : productivité de l'utilisateur : terminé	L'utilisateur termine une tâche à l'aide de Agent virtuel. Ce modèle effectue un suivi des tâches terminées qui ont permis de gagner du temps et d'améliorer la productivité.	Aucune déviation
ITSM VA : productivité de l'utilisateur : informations fournies	L'utilisateur a reçu des informations qui pourraient lui être utiles.	Aucune déviation
ITSM VA : productivité de l'utilisateur : incomplète	L'utilisateur n'a pas pu effectuer une tâche à l'aide de Agent virtuel.	Aucune déviation
ITSM VA : productivité de l'agent : terminé	L'agent (prestataire) a pu effectuer une tâche en utilisant Agent virtuel comme canal de service. Ce modèle effectue un suivi des tâches terminées qui ont permis de gagner du temps et d'améliorer la productivité.	Aucune déviation
ITSM VA-Productivité de l'agent — Informations fournies	L'agent (prestataire) a reçu des informations qui pourraient lui être utiles.	Aucune déviation
ITSM VA-Productivité de l'agent-Incomplète	L'agent (prestataire) n'a pas été en mesure d'effectuer une tâche en Agent virtuel utilisant comme canal de service.	Aucune déviation

Les mesures de déviation sont générées et stockées dans la table Mesure de déviation [ssa_deflection_metric]. Pour afficher les mesures de déviation pour chaque modèle de déviation, vous pouvez choisir l'une des méthodes suivantes :

- Accédez au module Mesures de déviation dans le cadre de travail d'analyse en libre-service.

Remarque :
Le cadre de travail d'analytique en libre-service nécessite le module d'extension Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core).

Pour plus d'informations, consultez Activer l'analytique en libre-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.

- Utilisez l'onglet **Vue d'ensemble** du tableau de bord pour analytique conversationnelle.

  Pour plus d'informations sur ce tableau de bord, consultez Tableau de bord pour analytique conversationnelle .

Agent virtuel ITSM Lite

Accédez à un sous-ensemble prédéfini de fonctionnalités Agent virtuel ITSM pour implémenter rapidement et facilement Virtual Agent pour vos utilisateurs finaux. Agent virtuel ITSM Lite propose une collection d'introduction de rubriques de conversation pour l'assistance informatique.

Présentation de Agent virtuel ITSM Lite

Agent virtuel ITSM Lite vous permet d'utiliser une version limitée de Agent virtuel. Les conversations basées sur mots clés disponibles s'exécutent dans le client de messagerie instantanée Web et également dans les applications de messagerie, telles que Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebook et Facebook Messenger.

Catégorie et conversations de rubriques Agent virtuel ITSM Lite

Les conversations de rubriques s'exécutent dans le client de messagerie instantanée Web et également dans les intégrations de messagerie Agent virtuel ITSM prises en charge. Familiarisez-vous avec la technologie pour améliorer votre expérience de libre-service ITSM avec Agent virtuel une interface conversationnelle simplifiée.

Les modèles de conversations de rubriques en lecture seule prédéfinis de Agent virtuel ITSM Lite figurent dans la catégorie **ITSM Self Service Lite** Concepteur d'agent virtuel. Les modèles de rubriques de conversation suivants sont prêts à la publication et à l'utilisation :

- Vérifier l'état du ticket
- Signaler un problème

Configuration de Agent virtuel ITSM Lite

Configurez Agent virtuel ITSM Lite à l'aide de pour utiliser les rubriques de conversation prédéfinies et en lecture seule pour vos tickets en libre-service les plus courants ITSM . Par exemple, vous pouvez connecter vos utilisateurs grâce à un agent virtuel permettant de vérifier l'état du ticket, rechercher dans la base de connaissances, ou encore signaler et émettre un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Agent virtuel Lite est un sous-ensemble des fonctionnalités disponibles dans Agent virtuel. Agent virtuel Lite est automatiquement activé. Vous n'avez pas besoin d'abonnement pour Agent virtuel Lite.

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur ou de virtual_agent_admin peuvent activer les modules d'extension 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.

- Module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite)

  Active les rubriques de conversation en lecture seule pour le libre-service ITSM de base.

- Module d'extension Gestion des services Agent virtuel Core (com.glideapp.sm_va_core)

  Fournit la fonctionnalité de base pour Gestion des services Agent virtuel. Ce module d'extension est automatiquement activé avec le module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite.

Procédure

1. Activez le module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) pour accéder aux rubriques de conversation prédéfinies de Agent virtuel ITSM Lite.
2. Passez en revue les rubriques de conversation en lecture seule **ITSM Self Service Lite ITSM** de Concepteur d'agent virtuel.
   a. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
   b. Dans la liste déroulante **Catégorie**, sélectionnez **ITSM self service Lite**.
3. Sélectionnez une rubrique disponible pour l'ouvrir.
   Le modèle de rubrique de conversation s'ouvre dans Concepteur d'agent virtuel.
4. Sélectionnez **Inactif** dans la barre d'en-tête, puis faites glisser le commutateur sur **Actif**.

   Remarque :
   Pour désactiver une rubrique, sélectionnez **Actif** et faites glisser le commutateur sur la position Inactive.

5. Sélectionnez **Publier** pour publier la rubrique.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation et la publication des rubriques de conversation, consultez Prise en main de Virtual Agent Designer .

6. Pour tester une rubrique de conversation active et publiée, sélectionnez la rubrique à tester dans Concepteur d'agent virtuel puis sélectionnez **Tester**.

Agent virtuel ITSM Rubriques prédéfinies Lite

Agent virtuel ITSM Lite inclut plusieurs conversations par rubriques prédéfinies et en lecture seule permettant de configurer un agent virtuel pour vos utilisateurs finaux.

Agent virtuel ITSM Rubriques Lite

Vérifiez l'état du ticket

Les utilisateurs peuvent vérifier l'état des tickets informatiques actifs (incidents ou demandes). Lorsqu'un utilisateur demande l'état d'un ticket, l'agent virtuel répond en envoyant une liste de tous les tickets actifs de cet utilisateur. Chaque ticket comprend un lien vers l'incident ou la demande, l'élément, l'état (**Étape**), et la date de la mise à jour.

Signaler un problème

Les utilisateurs peuvent créer des incidents à l'aide d'un créateur d'enregistrement .

Traduction automatique

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

Expérience de visite

Avec l'application ServiceNow® Expérience de visite, vous pouvez créer et gérer une plateforme informatique en ligne sans rendez-vous où les demandes et les problèmes sont traités et résolus par des agents expérimentés et qualifiés en personne et à distance. Vous pouvez configurer Expérience de visite pour fournir un service à tous les utilisateurs de votre organisation à l'aide d'une marque inclusive, comme Tech Lounge, Service Center ou Genius Bar.

Explorer

- Explorer Expérience de visite
- Utilisation d'un canal de contact sans rendez-vous pour l'informatique et au-delà (inclut le livre blanc : Walk-Up Experience)
- Académie Virtual Agent : obtenez un service plus rapidement avec Virtual Agent et Walk-Up Experience
- Domain separation et l'application Expérience de visite

Configurer

Activer Expérience de visite

Administrer

- Configurer le portail Expérience de visite
- Créer ou modifier des notifications Expérience de visite
- Créer ou modifier des calendriers Expérience de visite
- Créer ou modifier un entrepôt Expérience de visite
- Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite
- Créer ou modifier une enquête sur la satisfaction des clients Expérience de visite

Utiliser

- Gestion manuelle des interactions Expérience de visite
- Affichage des actifs et de l'entrepôt d'emplacement Expérience de visite
- Présentation du tableau de bord Expérience de visite

Développer

- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs
- Installé avec Expérience de visite

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Walk-Up Experience
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

Explorer Expérience de visite

Expérience de visite vous permet de créer et de gérer un canal d'assistance sur site où les demandes et les problèmes sont résolus et exécutés par des agents expérimentés, en personne et en temps réel.

Explorer Expérience de visite

Expérience de visite vise à optimiser l'expérience des utilisateurs et à améliorer considérablement leur satisfaction vis-à-vis des services fournis. Expérience de visite améliore la productivité des agents qui offrent un service aux demandeurs par le biais d'une assistance en personne ou à distance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 employés et les clients professionnels peuvent obtenir de l'aide en temps réel, en personne ou à distance, pour résoudre leurs problèmes et leurs demandes d'équipement.

L'objectif principal d'un centre de service de visite est de prendre en charge et de résoudre les problèmes quotidiens courants auxquels doit faire face un Service Desk. Ces fonctions peuvent être une demande pour une nouvelle souris ou un nouveau clavier, déverrouiller un compte ou aider à configurer un logiciel sur un équipement mobile. Les noms de marque courants pour votre centre de visite comprennent « Tech Lounge », « Service Center » et « Genius Bar ».

Fonctionnalités principales

Chaque employé ou invité peut s'enregistrer et obtenir de l'aide dans un centre de service de visite établi.

Demandeurs

Les demandeurs peuvent accéder à l'application Expérience de visite de plusieurs façons.

- En ligne et via un équipement mobile :
  - Enregistrez-vous rapidement en ligne au lieu de visite disponible le plus proche grâce à un widget d'enregistrement préinstallé sur le Portail de services à l'aide de votre ordinateur portable, de votre tablette ou de votre téléphone mobile.

    Remarque :
    la géolocalisation interagit avec l'application Expérience de visite pour vous diriger automatiquement vers la file d'attente de visite la plus proche. Vous pouvez toujours modifier l'emplacement, si vous le souhaitez.

    La géolocalisation utilise les coordonnées des navigateurs ou des équipements mobiles pour déterminer l'emplacement. Si la géolocalisation est bloquée sur le navigateur, Expérience de visite utilise par défaut les critères de latitude/longitude dans le profil d'utilisateur ou de l'équipement mobile.

  - Consultez les heures d'ouverture, le temps d'attente estimé et votre position dans la file d'attente au point d'enregistrement grâce au widget **Walk-up Status** du Portail de services. Vous pouvez également accéder à l'enregistrement en ligne de Expérience de visite à partir de ce widget.

    Remarque :
    le widget **Walk-up Status** doit être configuré pour apparaître sur le Portail de services.

  - Consultez les rendez-vous à venir et la position actuelle dans la file d'attente par emplacement à l'aide de l'onglet **Services** de l'application Now® Mobile sur votre équipement mobile. Les **visites de salon Tech Lounge** apparaissent s'il y a des données associées. Si aucune donnée n'existe, la section est cachée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
nécessite l'activation du module d'extension ServiceNow Mobile Request Native Application Screens and Applet Launcher (com.glide.mobile-employee). Voir Modules d’extension mobiles et mises à niveau pour plus d’informations . Ce module d'extension active la fonctionnalité Catalogue de services par défaut.

- Planifiez des rendez-vous pour obtenir de l'assistance et recevez des rappels de rendez-vous, et annulez ou reportez des rendez-vous via les liens présents dans le rappel ou depuis l'interface d'enregistrement en ligne.
- Ne planifiez qu'un seul rendez-vous à la fois par file d'attente de l'emplacement de visite.

Remarque :
même avec un rendez-vous prévu, vous pouvez toujours vous enregistrer dans une file d'attente de l'emplacement de visite en ligne ou en personne sur place.

- Planifiez des rendez-vous au nom d'autres personnes qui ont besoin d'une assistance informatique, comme des dirigeants ou des subordonnés directs.

Remarque :
la configuration est nécessaire pour mettre cette fonction à la disposition du **Groupe d'utilisateurs de délégation de prise de rendez-vous**, comme les assistants exécutifs. Ceci est configuré dans la table File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue).

- Recevez des notifications par e-mail ou sur votre équipement mobile lorsque votre demande est affectée à un prestataire de l'assistance informatique, lorsque vous arrivez en haut de la liste d'attente, et lorsque votre demande de visite a été fermée ou abandonnée si vous décidez de ne pas vous joindre à la file d'attente.
- Affichez vos rendez-vous Expérience de visite dans votre calendrier principal avec l'intégration du calendrier Microsoft Office 365 Outlook. Lorsque vous prenez un rendez-vous, que vous le modifiez ou que vous l'annulez, votre calendrier reçoit des invitations à un rendez-vous et aux mises à jour.

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé.

- Ajoutez votre rendez-vous Expérience de visite en ligne à un calendrier de votre choix avec iCalendar. Cliquez sur un lien dans le portail pour télécharger un fichier iCalendar contenant les informations sur le rendez-vous, notamment l'emplacement du rendez-vous.

- Sur site à l'emplacement Expérience de visite :

Traduction automatique

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

- Enregistrez-vous à l'emplacement physique d'une file d'attente de visite en entrant manuellement votre nom ou votre adresse e-mail ou en scannant le badge d'un employé.

  Remarque :
  la fonctionnalité d'analyse des badges nécessite une activation et une configuration. Consultez Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

- Observez les activités de file d'attente sur un grand écran qui affiche à la fois les demandeurs sans rendez-vous et ceux qui ont rendez-vous.
- Consultez l'écran affichant le nombre de personnes actuellement dans la file d'attente, les positions des clients dans la file, les personnes qui reçoivent de l'aide et les temps d'attente estimés.
- Écoutez un son audio émis par le grand écran de l'emplacement de visite sur site lorsqu'une nouvelle personne se déplace vers le début de la file d'attente pour un service.
- Répondez à une enquête d'une seule question disponible qui recueille votre avis d'utilisateur après une visite.

- Support après les heures de travail — Obtenez un support même lorsqu'une file d'attente de visite est fermée. Un numéro de téléphone d'assistance informatique est affiché sur l'appareil d'enregistrement, ainsi qu'un lien pour créer un incident en temps réel.

Agents

L'organisation informatique utilise l'application Expérience de visite pour répondre à la demande des problèmes et demandes informatiques urgents.

- Les techniciens informatiques de Expérience de visite gèrent les opérations quotidiennes aux emplacements de file d'attente de visite. Ils résolvent les problèmes liés à l'informatique, offrent un support pour les périphériques mobiles et les ordinateurs portables et répondent aux demandes de consommables logiciels et matériels.
- Les agents peuvent accepter et fermer les interactions Expérience de visite depuis l'interface Espace de travail d'agent. Espace de travail d'agent contient une boîte de réception personnelle où les interactions de visite, selon la configuration dans Affectation de travail avancée, sont automatiquement mises en avant pour l'affectation.
- Les agents peuvent gérer tous les aspects de l'exécution de Expérience de visite en utilisant Espace de travail d'agent. En fonction de leur capacité et si des dossiers sont en attente, ils peuvent travailler sur plusieurs transactions en même temps et promouvoir les interactions en incidents ou en demandes, ou accéder aux consommables entreposés associés.
- Les techniciens peuvent afficher et accepter les rendez-vous prévus dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent personnelle. Les rendez-vous sont acheminés vers la boîte de réception en fonction de la disponibilité de l'agent. Les agents peuvent aussi choisir des rendez-vous manuellement.
- Si nécessaire, les techniciens peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment. Ils peuvent s'affecter manuellement à 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.

interaction de visite, en acceptant l'interaction dans une liste d'interactions non affectées dans Espace de travail d'agent.

- Les agents peuvent utiliser la fonctionnalité Assistant d'agent pour accélérer la résolution des incidents.

Gestionnaires

Les responsables informatiques supervisent les techniciens de l'emplacement de visite et les opérations quotidiennes.

- Les gestionnaires de visite peuvent observer et capturer les données opérationnelles et de performance en surveillant le tableau de bord des visites.
- Les gestionnaires de visite peuvent utiliser l'application pour accroître la satisfaction des clients des services informatiques, s'assurer et confirmer que l'inventaire des entrepôts est disponible, fournir un service clientèle en temps opportun et communiquer les données de performance à leurs supérieurs.

Administrateurs

Configurez et maintenez les systèmes de visite connexes comme la marque et le texte de l'emplacement de visite, les emplacements et les calendriers des files d'attente, les rendez-vous, les affectations de tâches avancées et les notifications, les enquêtes CSAT et les entrepôts connexes.

Accédez au widget **Expérience d'enregistrement en ligne – Visite** préinstallé pour l'utiliser dans votre Portail de services. Effectuez des changements mineurs d'étiquettes directement dans le widget sans avoir besoin de les personnaliser par codage.

Activez l'intégration du calendrier Expérience de visite Microsoft Office 365. Lorsque les utilisateurs prennent un rendez-vous, le modifient ou l'annulent, les invitations à ces rendez-vous et mises à jour sont envoyées au calendrier Outlook. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, reportez-vous à Intégrer le calendrier Expérience de visite Microsoft Office 365.

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé.

Avantages

L'ensemble de votre organisation bénéficie de l'utilisation de l'application des manières suivantes :

Améliore l'accès des employés aux professionnels de l'informatique

Les employés accèdent aux services informatiques en temps réel en se rendant dans un emplacement de visite. Ils peuvent également prendre rendez-vous pour se rendre dans l'emplacement de visite plus tard. Ainsi, tout le monde gagne du temps et la productivité est accrue. Les agents bénéficient d'un accès direct aux appareils des utilisateurs afin que les employés puissent reprendre leur travail plus rapidement.

Suivi des interactions et des performances

Les responsables informatiques utilisent le tableau de bord de Expérience de visite pour analyser et comprendre le travail qu'effectuent les techniciens informatiques pour soutenir l'entreprise.

Intégration à d'autres 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.

Les techniciens peuvent gérer les interactions Expérience de visite depuis l'interface Espace de travail d'agent.

Les techniciens de visite peuvent créer des incidents traditionnels lorsque les problèmes ne peuvent pas être résolus à l'emplacement de visite directement dans Espace de travail d'agent.

Si un article demandé n'est pas disponible dans un entrepôt associé, les techniciens de visite peuvent créer une demande en commandant directement dans le catalogue de services de Espace de travail d'agent.

Les enquêtes CSAT sont disponibles dans la file d'attente de visite et sont envoyées par e-mail aux clients visiteurs après la fermeture de leur interaction pour recueillir leurs impressions sur le service.

Périphériques requis pour livrer Expérience de visite

L'application Expérience de visite fournit ses fonctionnalités en s'appuyant sur plusieurs types d'appareils. Les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans une file d'attente de visite en ligne à l'aide d'un ordinateur de bureau ou portable, d'une tablette ou d'un téléphone mobile. À l'emplacement de visite sur place, les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans la file d'attente en scannant le badge d'un employé ou au moyen d'une tablette fournie, généralement stationnaire. Les directives suivantes décrivent les appareils nécessaires et qui fonctionnent le mieux pour chaque fonctionnalité de Expérience de visite :

- Enregistrement en ligne et prise de rendez-vous : ordinateur de bureau ou portable, tablette ou téléphone mobile.
- Enregistrement sur place : la tablette est recommandée, mais les ordinateurs de bureau fonctionnent également.
- File d'attente sur place : grande télévision à écran plat. Cette fonctionnalité est conçue pour les appareils d'affichage plus grands, comme les écrans de télévision. Elle n'est pas prise en charge sur tablette.
- Enquête CSAT sur place : la tablette est recommandée, mais les ordinateurs de bureau fonctionnent également.
- Lecteur de badge sur site : intégration de l'analyse de badges. Pour plus de détails, consultez la section Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

Remarque :
Pour optimiser l'expérience sur les tablettes fonctionnant avec iOS d'Apple, enregistrez les onglets d'enregistrement et d'enquête CSAT ouverts sur la page d'accueil de l'appareil. Lorsque quelqu'un clique dessus depuis la page d'accueil, ils s'ouvrent en plein écran.

Domain separation et l'application Expérience de visite

Il s'agit d'un aperçu de Domain separation telle qu'elle se rapporte à l'application Expérience de visite et ses liens avec les pages, files d'attente d'interaction et configurations de Portail de services. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

Traduction automatique

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

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

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

Vue d'ensemble

Domain Separation est prise en charge dans l'application Walk-up Experience au niveau basique. Cependant, l'application dépend de Portail de services, qui n'est pas pris en charge pour Domain Separation. Domain separation se rapporte à l'application Walk-up Experience de la manière suivante :

- Les files d'attente de l'emplacement de visite prennent en charge Domain separation afin de définir quels utilisateurs finaux peuvent accéder à chaque file d'attente de l'emplacement.
- La table Interaction prend en charge Domain separation standard pour la sécurité des données. Les tickets d'interaction sont ouverts pour un domaine spécifique.
- Les files d'attente de l'emplacement de visite et les interactions de visite prennent en charge Domain separation. Par conséquent, les agents travaillent également dans un environnement de domaines séparés lorsqu'ils traitent des tickets d'interaction associés à une file d'attente de l'emplacement.
- Les configurations de gestion et d'administration résident dans les enregistrements des files d'attente de l'emplacement de visite. Par conséquent, ces configurations sont disponibles pour leurs gestionnaires de domaine et administrateurs respectifs.
- Bien que les pages de Portail de services ne soient pas séparées par domaine, les pages du portail de l'application Walk-up Experience récupèrent des données dans le domaine spécifique de l'utilisateur. Ces pages peuvent donc être réutilisées sur différents portails de services conçus et configurés pour des domaines distincts. Les administrateurs doivent développer chaque portail eux-mêmes.
- Le champ **Domaine** est disponible dans la table wu_location_queue. Définir des domaines ici garantit que les utilisateurs ne voient que les files d'attente qui font partie de leurs domaines lors de l'enregistrement en ligne.
- Pour que l'acheminement de Affectation de travail avancée fonctionne, chaque wu_location_queue doit inclure une condition d'acheminement d'élément de travail qui ajoute explicitement une référence au domaine dont la file d'attente fait partie.

> **Remarque :**
> la fonctionnalité de prise de rendez-vous n'est pas séparée par domaine. Étant donné que les données de table Rendez-vous [itil_appointment] ne sont pas séparées par domaine, les vues de listes peuvent révéler des données dans tous les domaines.

Traduction automatique

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

Fonctionnement de Domain separation dans l'application Walk-up Experience

Pour que cette application soit la plus efficace possible, les administrateurs de visite doivent configurer les emplacements de visite en conséquence. Pour ce faire, il faut configurer l'enregistrement wu_location_queue pour répondre aux besoins des demandeurs. Chaque domaine configuré sur un enregistrement de file d'attente de l'emplacement a son propre ensemble de règles. Il en va de même pour les autres tables de l'application de visite.

Remarque :
les éléments de la plateforme Portail de services comme les paramètres, les portails et les widgets ne peuvent pas être séparés par domaine. Les données dans les widgets s'affichent toutefois en fonction de la façon dont le domaine est configuré. L'approche recommandée consiste à mettre en place des portails distincts pour chaque client MSP.

Les éléments du Portail de services suivants sont utilisés dans le cadre de l'expérience de visite :

- Portail (visite)
- Pages (walkup_online_checkin, walkup_queue_on_site, walkup_home, walkup_survey, walkup_check_in)
- Thème (thème de la visite)
- Widgets (expérience d'enregistrement en ligne, file d'attente de visite sur place, enregistrement de visite, enquête de fin de visite, accueil de la visite, planification de la visite)

Pour en savoir plus, voir Domain Separation et Service Portal .

Pour la séparation des données, l'application Walk-up Experience utilise le domaine du demandeur de visite pour déterminer dans quel domaine les données du demandeur doivent être placées.

- Les demandeurs ne peuvent s'enregistrer que dans les emplacements sur lesquels ils ont une visibilité.
- Les demandeurs peuvent sélectionner les motifs qui appartiennent uniquement à leur propre domaine.
- Les enregistrements d'interaction sont créés dans le domaine du demandeur.

L'application utilise le domaine de l'administrateur ou de l'agent de visite pour déterminer quels enregistrements sont visibles pour l'agent.

- Selon les règles de Domain Separation, les agents ne peuvent travailler que sur les interactions qui sont visibles pour eux.
- Les agents peuvent configurer uniquement les enregistrements de l'emplacement de visite qui appartiennent à leur domaine, qui font partie du domaine global ou qui suivent la hiérarchie parent-enfant.
- Les mêmes règles de visibilité s'appliquent pour la table Plusieurs à plusieurs [wu_m2m_location_queue_reason] qui contrôle le mappage entre un emplacement et le motif.
- Les enregistrements de contexte de visite prennent également en charge Domain Separation. Cela permet aux agents d'afficher les informations détaillées du demandeur uniquement pour les enregistrements visibles selon les règles de Domain Separation.

Traduction automatique

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

Tables séparées par domaine

Dans le cadre de la Walk-up Experience, les enregistrements dans les tables suivantes peuvent être séparés de domaine.

- Files d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue]
- Motifs des visites pour la consultation [wu_reason]
- Motifs des visites [wu_m2m_location_queue_reason]
- Contextes des visites [wu_context]
- Interactions [interaction]

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Accès et sécurité du portail Expérience de visite

Security est intégrée dans l'application pour empêcher les appareils destinés à l'utilisateur final sur le portail Expérience de visite sur site d'offrir des privilèges de rôle élevés aux utilisateurs. Le portail Expérience de visite sur site est accessible par un compte contenant uniquement le rôle sn_walkup.walkup_login.

Comprendre la sécurité du portail Walk-up Experience

Activez le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles) pour affecter des rôles de sécurité aux utilisateurs, soit snc_internal soit snc_external. Ce module d'extension a été introduit dans la version Now Platform Paris. Avec la version Quebec, pour les nouvelles installations, Expérience de visite a ajouté une dépendance à ce module d'extension pour définir explicitement l'utilisateur Expérience de visite en tant qu'utilisateur externe.

Lors de la mise à niveau des installations Expérience de visite vers Rome, le rôle snc_internal est affecté à l'utilisateur Expérience de visite en remplacement du rôle snc_external. Cela est dû au fait que le module d'extension Explicit Role affecte le rôle snc-internal à tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs Expérience de visite. Expérience de visite ne peut pas supprimer snc_internal pendant la mise à niveau. Le processus est automatique pour les nouvelles installations de Expérience de visite.

Remarque :
Consultez le module d'extension Explicit Role pour plus d'informations sur le module d'extension et Explicit Roles pour plus d'informations sur ce processus de mise à niveau.

Accès à Expérience de visite

Les agents qui ouvrent l'emplacement de visite sur site pour travailler, ou qui se joignent à l'équipe de support pendant les heures d'ouverture, accèdent au compte d'enregistrement utilisateur avec le rôle sn_walkup.walkup_login pour se connecter au portail Expérience de visite. Les utilisateurs internes et externes peuvent accéder au portail Expérience de visite sur site via un appareil d'enregistrement, généralement une tablette, pour rejoindre une file d'attente. Les utilisateurs internes authentifiés peuvent également accéder à un enregistrement de file d'attente en ligne via un ordinateur de bureau ou un équipement 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.

Informations importantes sur la mise à niveau de Expérience de visite vers Washington DC

Le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles) a été introduit dans la version Now Platform Paris. Une fois installé, les rôles de sécurité snc_internal ou snc_external sont affectés aux utilisateurs. Avec la version Washington DC, Expérience de visite a ajouté une dépendance à ce module d'extension pour définir explicitement l'utilisateur Expérience de visite en tant qu'utilisateur externe.

Lors de la mise à niveau de Expérience de visite vers Washington DC, le rôle snc_internal est affecté à l'utilisateur Expérience de visite en remplacement du rôle snc_external. Cela est dû au fait que le module d'extension Explicit Role affecte le rôle snc-internal à tous les utilisateurs, y compris l'utilisateur Expérience de visite. Expérience de visite ne peut pas supprimer snc_internal pendant la mise à niveau. Pour les nouvelles installations de Expérience de visite, ce processus fonctionne sans problème, car le module d'extension Explicit Role s'installe en premier, affecte tous les utilisateurs à snc_internal, puis le compte d'utilisateur Expérience de visite est créé avec le rôle snc_external déjà affecté.

Remarque :
Consultez le module d'extension Explicit Role pour en savoir plus sur le module d'extension et Now Platform les rôles explicites.

Après la mise à niveau vers Washington DC, vous devez supprimer le rôle snc_internal du compte d'utilisateur Expérience de visite ou de tous les utilisateurs créés pour vous connecter au guichet Expérience de visite. Vous devrez ensuite ajouter le rôle snc_external aux utilisateurs. Ce processus n'est pas nécessaire pour les mises à niveau postérieures à Washington DC.

Remarque :
Consultez la section Rôles explicites pour obtenir des détails complets sur ce processus.

Administration Expérience de visite

Les utilisateurs Expérience de visite avec le rôle sn_walkup.walkup_admin et les administrateurs peuvent activer et configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques.

Vous pouvez configurer des rendez-vous, décider quand envoyer des notifications aux utilisateurs, établir et configurer des emplacements de files d'attente physiques et des calendriers d'exploitation, implémenter l'intégration avec les enquêtes CSAT et associer les entrepôts aux emplacements de files d'attente. En outre, vous pouvez personnaliser votre portail Expérience de visite avec un logo et une image de marque uniques.

Activer Expérience de visite

Vous pouvez activer le module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Expérience de visite est destinée aux salons d'assistance préconstruits. Elle permet à votre organisation de configurer un canal de contact de visite pour prendre en charge l'enregistrement en file d'attente en ligne et sur site.

Traduction automatique

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

Le module d'extension Interaction Logging, Routing, and Queuing (com.glide.interaction) s'active avec le module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup). Les modules d'extension suivants doivent également être activés afin d'utiliser l'application Expérience de visite :

- Asset Management (com.snc.asset_management)
- Service Portal (com.glide.service-portal)

Pour activer Expérience de visite Badge Reader Integration et pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, consultez Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

Pour améliorer la sécurité, activez le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles). Le rôle snc_external est automatiquement affecté à l'utilisateur de visite. Ce module d'extension a été introduit dans la version Now Platform Paris.

Remarque :
Consultez le module d'extension Explicit Role pour plus d'informations sur le module d'extension et Explicit Roles pour plus d'informations sur ce processus de mise à niveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Installé avec Expérience de visite

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Expérience de visite, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connexion de visite	Utilisé pour se connecter au portail Expérience de visite sur place si	Aucun

Traduction automatique

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

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_walkup.walkup_login]	besoin. Par exemple, au début d'une journée de travail pour un agent. **Remarque :** ce rôle est affecté à un enregistrement utilisateur aux fins de la connexion à l'appareil d'enregistrement, généralement une tablette, sur le portail Expérience de visite sur site. Il ne s'agit pas d'un être humain réel à qui un rôle a été affecté, mais d'un compte utilisé pour se connecter aux appareils du portail sur site. Seul ce rôle peut être affecté à l'enregistrement utilisateur afin d'accéder au portail Expérience de visite sur site. Le compte d'enregistrement utilisateur ne peut contenir aucun autre rôle associé. Pour des raisons de sécurité, le portail Expérience de visite n'est pas accessible avec le rôle administrateur.	
Technicien de visite [sn_walkup.walkup_technician]	Travaille à l'emplacement Expérience de visite pour répondre aux demandes des clients, notamment les problèmes et demandes liés à l'informatique.	• itil • interaction_agent • workspace_agent • awa_agent • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
Gestionnaire de visite [sn_walkup.walkup_manager]	Gère les techniciens de l'emplacement Expérience de visite. Accédez au tableau de bord Expérience de visite pour superviser et surveiller les opérations et les performances.	• itil • sn_walkup.walkup_technician • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
Administrateur de visite [sn_walkup.walkup_admin]	Administre et configure les modules Expérience de visite.	• itil • sn_walkup.walkup_manager

Traduction automatique

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

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• inventory_admin • schedule_admin • sp_admin • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_ • awa_admin

Tables installées

Table	Description
Motif de la visite pour la consultation [wu_reason]	Enregistrement utilisé pour définir diverses raisons courantes pour lesquelles un utilisateur a besoin d'un support de visite.
Contexte de visite [wu_context]	Enregistrement utilisé pour configurer un canal d'enregistrement en ligne pour que les demandeurs rejoignent une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite. Identifie un demandeur de visite et la description de l'interaction associée.
File d'attente de l'emplacement de la visite [wu_location_queue]	Enregistrement utilisé pour configurer un emplacement de visite. Prolonge la table File d'attente [awa_queue].
Motif de la visite [wu_m2m_location_queue_reason]	Enregistrement utilisé pour définir l'ordre de priorité des motifs de visite dans un emplacement de visite.
Rendez-vous de visite [wu_appointment]	Enregistrement utilisé pour configurer les rendez-vous planifiés. Prolonge la table Tâche [task].

Traduction automatique

Tests de démarrage rapide pour Expérience de visite

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

Les tests de démarrage rapide pour Expérience de visite nécessitent l'activation du module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) et le chargement des données de démonstration.

Suite de tests Expérience de visite - Tests

Test	Description	Version
Créer un emplacement	Assurez-vous que les utilisateurs avec le rôle Administrateur de	Orlando

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

Suite de tests Expérience de visite - Tests (suite)

Test	Description	Version
	visite [sn_walkup.walkup_admin] peuvent accéder à toutes les files d'attente de visite existantes, créer de nouveaux emplacements de file d'attente et configurer les files d'attente de manière appropriée.	
Enregistrement sur site (utilisateur ITIL)	Vérifiez que les utilisateurs avec le rôle ITIL peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando
Enregistrement sur site (utilisateur ESS)	Vérifiez que les utilisateurs avec le rôle ESS peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando
Enregistrement sur site (invité)	Vérifiez que les utilisateurs invités peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Configurer Expérience de visite

Personnalisez votre portail Expérience de visite et configurez les rendez-vous, les notifications, les emplacements des lieux de visite, les entrepôts associés, les enquêtes sur la satisfaction des clients et les heures d'ouverture pour répondre à vos besoins.

Expérience de visite comprend des notifications associées pour alerter les demandeurs lorsque l'emplacement est fermé ou lorsqu'une interaction est affectée à un agent. Des enquêtes prédéfinies sur la satisfaction des clients capturent le sentiment des utilisateurs au sujet de l'expérience. Plusieurs tables configurables sont également incluses pour personnaliser votre portail de visite et l'expérience du centre de service. Vous pouvez configurer et spécifier les fonctions suivantes pour votre expérience :

- Configurez un canal d'enregistrement en ligne permettant aux demandeurs de rejoindre une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite.
- Accédez au widget **Expérience d'enregistrement en ligne – Visite** préinstallé pour l'utiliser dans votre Portail de services. Effectuer des changements mineurs d'étiquettes directement dans le widget sans les personnaliser par codage.
- Configurer les informations sur la file d'attente de l'emplacement de visite physique pour gérer et administrer les centres de service de visite.
- Établir des emplacements de visite, définir des heures d'ouverture, activer l'enregistrement en ligne, déterminer des groupes d'affectation, associer les entrepôts, ainsi que choisir les caractéristiques de l'affichage du temps en file d'attente et du système de notification de position.
- Configurer les motifs des visites dans une file d'attente de visite par emplacement.

Traduction automatique

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

- Ajouter un logo et adapter votre portail et votre emplacement de visite à l'identité visuelle de votre marque.
- Accéder à des éléments de marketing spécifiques aux emplacements tels que des images de logo, pour les files d'attente de visite. Ces options de configuration se trouvent dans la table File d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue].

Les applications suivantes sont incluses dans le module **Administration** de la barre de navigation Expérience de visite :

Applications d'administration Expérience de visite

Application	Description
Configurations des portails	Créez et modifiez des portails de service personnalisés Expérience de visite en ligne et sur place.
Notifications	Accédez aux alertes et configurez-les pour informer les demandeurs et les agents sur les événements les concernant.
Configurations de rendez-vous	Créez des configurations de service pour chaque emplacement de file d'attente de visite. Vous pouvez configurer les horaires, le nombre de rendez-vous autorisés par jour, la date future jusqu'à laquelle les demandeurs peuvent prendre rendez-vous et plus encore.
Emplacements de visite	Créez des files d'attente d'emplacement de visite en personnalisant leurs horaires, leurs groupes d'affectation, leur temps d'attente moyen et plus encore.
Horaires	Affichez, créez ou modifiez les horaires des lieux de visite, par exemple de 8h00 à 17h00 en semaine, et associez-les aux files d'attente d'emplacement de visite.
Entrepôts de visite	Établissez des entrepôts de lieux de visite par emplacement et spécifiez les consommables disponibles.
Enquêtes	Accédez aux enquêtes sur la satisfaction des clients et permettez au public d'accéder aux enquêtes, définissez les conditions de déclenchement des enquêtes et visualisez les réponses des demandeurs.

Configurer le portail Expérience de visite

Créez des portails de service de visite attrayants avec votre logo, votre thème de portail, le catalogue de votre choix, des liens vers une base de connaissances et une communauté sociale, et plus encore.

Avant de commencer

Expérience de visite comprend un portail **de visite** de base complet avec thème. Les pages du **portail de visite** sont conçues pour être utilisées telles qu'elles sont créées. Vous pouvez créer des pages de portail personnalisées pour répondre à vos besoins en copiant les pages du portail et les widgets associés et en apportant des modifications aux copies. Vous pouvez configurer à la fois un portail d'enregistrement en ligne et un portail d'enregistrement physique pour vos emplacements de visite.

Il y a plusieurs façons de configurer le portail de services de visite :

- L'application **Service Portal** : un cadre d'interface utilisateur modulaire permettant de développer et personnaliser rapidement et facilement des portails d'application.
- Le formulaire Portail de services de visite : nécessite une expérience CSS et HTML.

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Pour configurer le portail de services de visite à l'aide de l'application **Service Portal** , accédez à **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Pour des informations plus détaillées sur la personnalisation du portail de visite de base pour y apporter votre propre identité visuelle en choisissant le titre, le logo, les couleurs du thème, la disposition, les propriétés, les widgets et plus encore, ou pour créer un nouveau portail de visite, consultez Service Portal .
3. Alternativement, pour configurer le portail de services de visite à l'aide du formulaire Portail de services de visite, accédez à **Tous** > **Impressions de la visite** > **Administration** > **Configurations des portails**.
4. Dans la liste Portails de services, sélectionnez **Visite**.
5. Cliquez sur l'icône du menu de et sélectionnez **Configurer** > **Conception de formulaire**.
6. Dans la liste déroulante de l'en-tête du concepteur de formulaire, sélectionnez ou recherchez l'un des formulaires de visite configurables pour personnaliser l'apparence de votre portail.

Option	Description
Contexte de la visite [wu_context]	Canal d'enregistrement en ligne permettant aux demandeurs de rejoindre une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite. Identifie un demandeur de visite et la description de l'interaction associée.
File d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue]	File d'attente d'interaction de l'emplacement de visite pour gérer et administrer le centre de service. Vous pouvez établir des emplacements de visite, définir des heures d'ouverture, activer l'enregistrement en ligne, déterminer des groupes d'affectation, associer les entrepôts, ainsi que choisir les caractéristiques de l'affichage du temps en file d'attente et du système de notification de position.
Motif de la visite [wu_m2m_location_queue_reason]	Motifs pour lesquels un demandeur a besoin d'une assistance de visite.
Motif de la visite pour la consultation [wu_reason]	Ordre dans lequel les motifs de visite doivent être priorisés dans un emplacement de visite.

Vous pouvez modifier le contenu du formulaire pour répondre aux exigences de votre portail. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Configuration des formulaires .

Activer l'enregistrement en ligne en self-service pour Expérience de visite

Affichez ou masquez le module d'**enregistrement de visite** en ligne Expérience de visite sous **Self-service** dans le navigateur d'application. Vous pouvez activer ou désactiver le module à l'aide du menu de base de la plateforme ou du processus d'activation du module.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module **d'enregistrement de visite** en ligne Expérience de visite est désactivé (masqué) par défaut et n'apparaît pas dans le menu **Self-service** tant qu'il n'est pas activé.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Menus d'application**.
2. Cliquez sur **Tous** dans les fils d'Ariane des conditions pour afficher les menus d'application actifs et inactifs.
   Cette action supprime la condition de filtre par défaut.
3. Recherchez par **titre** le menu d'application **Self-service.**
   La recherche renvoie les applications de menu itil_self_service et mobile_self_service. Vous pouvez activer (afficher) le module **Enregistrement de visite** pour chaque application de menu.
4. Cliquez sur l'application de menu **Self-service** avec le **Nom : itil_self_service**.
   L'enregistrement du menu d'application Self-service s'affiche et la liste connexe des modules affiche les modules qui apparaissent dans le navigateur d'application.
5. Recherchez par **titre** le module **Enregistrement de visite**.
6. Cliquez sur **Enregistrement de visite**.
   L'enregistrement du module **Enregistrement de visite** s'affiche.
7. Dans l'onglet **Visibilité,** cliquez sur **Actif** pour activer le module **Enregistrement de visite**.
   Actif est **« vrai** » pour le module. Vous pouvez également activer le module à partir de la liste connexe des modules **Menus d'applications Self-service** :
   a. Double-cliquez sur le champ **Actif** à côté du nom du module **Enregistrement de visite** dans la liste connexe des modules.
   b. Choisissez **vrai** (afficher) ou **faux** (masquer) pour le paramètre **Actif**.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Lorsque vous modifiez des menus d'application ou des modules, le navigateur d'application s'actualise automatiquement pour afficher les changements.
9. Pour activer l'affichage du module **Enregistrement de visite** sous **Self-service** dans l'application mobile, cliquez sur **Enregistrement de visite** dans la liste connexe des modules mobiles.
10. Cliquez sur le champ **Actif** pour activer le module pour les équipements mobiles.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer l'icône d'enregistrement en ligne Expérience de visite pour qu'elle apparaisse sur le portail de services

Les demandeurs peuvent s'enregistrer en ligne à un emplacement de visite via le Service Portal. Vous pouvez modifier la page d'accueil du portail de services pour remplacer le lien d'icône générique d'assistance informatique **Obtenir de l'aide** par le lien d'icône d'assistance d'enregistrement en ligne Expérience de visite.

Avant de commencer

Le portail de services pour la gestion des services d'entreprise (com.glide.service-portal.esm) doit être activé.
Rôle requis : sp_admin ou admin

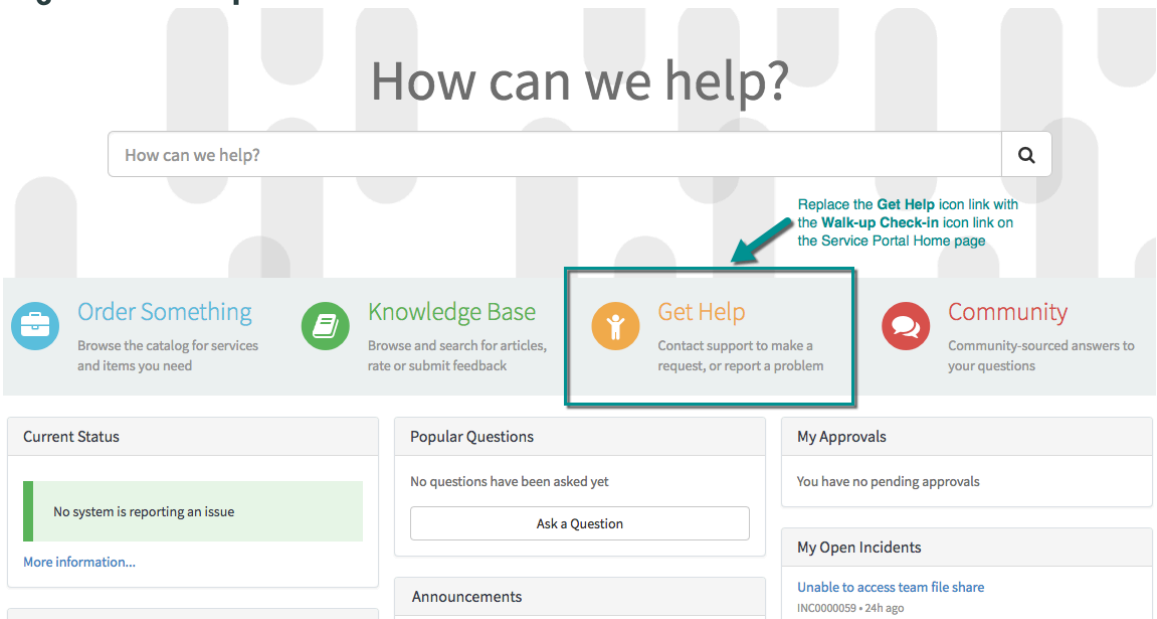
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour remplacer le lien d'icône Obtenir de l'aide avec le lien d'icône Enregistrement de visite sur la page d'accueil du portail de services, accédez au concepteur de portail de services. Vous pouvez également ajouter au portail de services un nouveau conteneur pour le lien d'icône d'enregistrement de visite, afin que le lien d'icône Obtenir de l'aide reste.

Traduction automatique

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

Page d'accueil du portail de services avec lien d'icône Obtenir de l'aide



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Cliquez sur la vignette **Concepteur** sur la page de configuration.
3. Sélectionnez la page d'index du **portail de services** à modifier.
4. Assurez-vous d'être en mode de modification en vérifiant que **Modifier** est indiqué comme actif dans la bannière du concepteur de portail de services.
   En mode de modification, vous pouvez ajouter un nouveau conteneur pour le lien d'icône d'enregistrement de visite ou modifier un conteneur existant, selon l'endroit où vous souhaitez placer le lien d'icône.
5. Pour modifier un conteneur existant, sélectionnez le conteneur du lien d'icône **Obtenir de l'aide**.
6. Cliquez sur l'icône de modification dans le coin supérieur droit.
7. Modifiez les champs de formulaire avec les données et informations de présentation suivantes.

Champs	Entrée de configuration
Données	
Type	Sélectionnez **Page** pour intégrer la page walkup_online_checkin avec widget sur le lien d'icône.
Page	Sélectionnez **walkup_online checkin**.
Présentation	
Titre	Saisissez Enregistrement de visite.
Description courte	Saisissez les informations sur le lien d'icône que vous souhaitez afficher, par exemple S'enregistrer dans un emplacement de visite informatique pour faire une demande ou signaler un problème.
Couleur d'amorce	Sélectionnez **Par défaut**.

Traduction automatique

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

Champs	Entrée de configuration
Nom de classe d'amorce	Saisissez un nom de classe ou laissez ce champ vide.
Glyphe	Sélectionnez un glyphe, ou bien sélectionnez le glyphe vide pour ignorer ce champ.
Modèle	Sélectionnez **Icône de cercle**.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page d'accueil du portail de services s'ouvre en mode de modification. Le lien d'icône Enregistrement de visite en ligne avec le glyphe et la description que vous avez sélectionnés s'affiche à la place de l'ancien lien d'icône **Obtenir de l'aide**.

Page d'accueil du portail de services avec lien d'icône Enregistrement de visite



9. Accédez à la **Portail de services** > **Accueil du Portail de services** pour vérifier et tester le lien d'icône Enregistrement de visite nouvellement créé.
10. Pour ajouter le lien d'icône Enregistrement de visite à un nouveau conteneur, consultez Créer et modifier une page à l'aide du concepteur de portail de services .
11. Modifiez les champs de formulaire de conteneurs avec les mêmes données et informations de présentation que décrites ci-dessus dans les descriptions d'entrée de configuration du formulaire et suivez les étapes pertinentes restantes.

Configurer le canal de service Expérience de visite

Configurez le canal de service Expérience de visite pour répondre aux besoins de vos agents de visite et la façon dont ils sont affectés et gèrent les interactions dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le canal de service Expérience de visite est consulté et configuré via Affectation de travail avancée. Vous pouvez modifier les valeurs et conditions par défaut comme vous le souhaitez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez **Visite** pour ouvrir le canal de service Expérience de visite.

Traduction automatique

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

3. Consultez la section Configurer un canal de service pour obtenir des informations détaillées sur les valeurs et conditions du formulaire Canal de service de visite.
   Pour plus d'informations sur Affectation de travail avancée les canaux de service, y compris la configuration de la capacité et de l'utilisation, la mise en page de la boîte de réception et le remplacement de la capacité pour les agents sélectionnés, consultez Canaux de service .

Créer ou modifier des notifications Expérience de visite

Créez et utilisez des notifications Expérience de visite pour tenir les demandeurs informés des événements de file d'attente qui les concernent. Le système peut avertir les utilisateurs par e-mail, message SMS ou notification push sur un équipement mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Expérience de visite comprend plusieurs notifications de système de base que vous pouvez utiliser ou personnaliser pour avertir les demandeurs sur des informations et interactions spécifiques, notamment :

Notifications Expérience de visite

Notification	Description
Visite abandonnée	Informe lorsqu'une interaction de visite est fermée.
Notification de seuil de visite	Informe les visiteurs lorsqu'ils sont les prochains en lice pour l'assistance.
Visite affectée	Informe lorsqu'une interaction est affectée à un technicien.
Emplacement de visite fermé	Informe lorsqu'un emplacement de visite est fermé.

Procédure

1. Pour afficher les Expérience de visite notifications, accédez à **Impressions de la visite** > **Administration** > **Notifications**.
2. Cliquez sur une notification de visite disponible pour afficher ses propriétés de base, ainsi que des informations sur le moment où elle sera envoyée, qui la recevra et ce qu'elle contiendra.
3. Pour modifier une notification de visite, modifiez les champs de formulaire de votre choix.
4. Pour créer un nouvel e-mail de visite ou une notification push, cliquez sur **Nouveau** et reportez-vous à Créer une notification par e-mail ou Créer un message push .
   Pour obtenir des informations complètes sur l'utilisation de l'application System Notification, reportez-vous à la section Notifications .

Créer ou modifier des calendriers Expérience de visite

Lorsque que vous connaissez les heures d'ouverture de votre emplacement Expérience de visite, vous pouvez soit accéder aux calendriers par défaut du système de base, soit créer de nouveaux calendriers à associer à votre emplacement de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_walkup.walkup_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. Pour afficher et utiliser un calendrier par défaut du système de base dans l'application Expérience de visite , accédez à **Impressions de la visite** > **Administration** > **Calendriers**.
   Vous pouvez consulter tous les horaires par défaut du système de base disponibles, tels que **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
2. Pour modifier un calendrier de base existant, cliquez sur le nom du calendrier, sinon cliquez sur **Nouveau** pour créer un calendrier si aucun des calendriers par défaut ne convient à votre emplacement de visite.
3. Remplissez le formulaire d'enregistrement de nouveau calendrier ou modifiez les champs sur un formulaire existant.
   Pour compléter ce processus et pour obtenir des informations détaillées sur la création, la modification et l'utilisation des calendriers dans le système, y compris une définition de tous les champs de formulaire, consultez Calendriers .

Réservation de rendez-vous Expérience de visite

Avec la fonction de réservation de rendez-vous Expérience de visite, les utilisateurs peuvent consulter les fenêtres de rendez-vous disponibles, faire une sélection et prendre rendez-vous pour un emplacement de visite en utilisant la fonction d'**enregistrement de visite** en ligne. Les agents de visite peuvent également prendre rendez-vous pour le compte de clients.

Créez des fenêtres de rendez-vous pour les emplacements de file d'attente de visite permettant aux demandeurs de prendre des rendez-vous pour des services.

Le module d'extension Appointment Booking (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application. L'activation du module d'extension ajoute le menu Réservation de rendez-vous au navigateur d'application et les modules suivants :

- **Configuration de la réservation de rendez-vous** : utilisez ce module pour créer une configuration de réservation de rendez-vous pour une application, puis des configurations pour chaque service au sein de cette application.
- **Réservations de rendez-vous** : utilisez ce module pour consulter une liste de rendez-vous qui ont été réservés pour des services. Cette liste comprend les commandes de travaux associées à chaque rendez-vous.

La réservation de rendez-vous nécessite une configuration à la fois au niveau de l'application, dans ce cas Expérience de visite, et au niveau du service de file d'attente de visite, représenté par l'emplacement réel de la file d'attente de visite.

La configuration de l'application Expérience de visite contient des paramètres qui s'appliquent à tous les emplacements de service au sein de l'application qui prennent en charge la réservation de rendez-vous.

Une configuration de service est requise pour chacun des emplacements de file d'attente de visite dans l'application qui offrent des rendez-vous planifiés. Une configuration de service inclut des paramètres qui ne s'appliquent qu'à cet emplacement spécifique de service de file d'attente de visite.

Remarque :
la configuration de l'application et la configuration de service doivent être actives pour prendre rendez-vous.

Pour plus d'informations sur l'application **Appointment Booking** , consultez Appointment booking.

Traduction automatique

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

Administration de la réservation de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez la fonctionnalité Expérience de visite **Réservation de rendez-vous**.

Les administrateurs peuvent créer, modifier et activer la configuration de l'application Expérience de visite. Les administrateurs de réservation de rendez-vous (appointment_booking_admin) peuvent créer, modifier et activer des configurations pour les emplacements de service au sein de l'application Expérience de visite.

Expérience de visite est une configuration au niveau de l'application fournie avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous du système de base. Vous pouvez inclure autant de configurations au niveau du service que nécessaire. Les configurations au niveau du service s'appliquent aux emplacements de file d'attente de visite individuels existants. Les administrateurs peuvent modifier ces configurations selon leurs besoins ou les utiliser comme exemples pour créer de nouvelles configurations.

Pour plus d'informations sur l'administration de la réservation de rendez-vous, consultez Administrer la réservation de rendez-vous .

Activer la réservation de rendez-vous Expérience de visite

Activez ou désactivez la fonctionnalité de réservation de rendez-vous pour Expérience de visite ainsi que pour les emplacements de service de visite individuels ouverts aux demandeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Appointment Booking (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application.

Lorsque la réservation de rendez-vous est activée, l'onglet **Planifier un rendez-vous** apparaît sur la page d'enregistrement en ligne. Les demandeurs peuvent choisir le motif du rendez-vous et une date parmi celles disponibles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Walk-up Experience**.
   La configuration de **Walk-up Experience** est fournie avec la fonctionnalité de **réservation de rendez-vous** du système de base.
3. Cliquez sur **Actif** pour activer la réservation de rendez-vous pour l'application Expérience de visite.
4. Dans la liste connexe de configuration du service de réservation de rendez-vous, sélectionnez le nom d'un service.
   Pour Expérience de visite, un service est défini par l'emplacement physique d'une file d'attente de visite. Chaque file d'attente de visite associée à votre application est un service qui doit être configuré pour la réservation de rendez-vous.
   Le formulaire de configuration du service de réservation de rendez-vous pour le service sélectionné s'affiche.
5. Sélectionnez **Actif** pour définir la valeur du champ sur vrai.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration de réservation de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez les configurations de réservation de rendez-vous pour Expérience de visite. Vous pouvez afficher ou modifier la configuration de réservation de rendez-vous de l'application Expérience de visite et créer ou modifier des configurations connexes de rendez-vous de services.

Traduction automatique

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

L'application Expérience de visite du système de base inclut une configuration de réservation de rendez-vous par défaut qui peut être modifiée. Par défaut, les informations stockées dans la configuration de réservation de rendez-vous de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services de cette application. Les services au sein de l'application Expérience de visite sont définis comme les emplacements réels de file d'attente de visite. Vous pouvez créer de nouvelles configurations de service de réservation de rendez-vous pour l'application Expérience de visite, ou modifier les configurations existantes.

Par exemple, vous pouvez configurer une file d'attente de visite pour accepter la réservation de rendez-vous tous les jours du lundi au vendredi, tandis que pour une autre file d'attente, vous voulez que la réservation de rendez-vous ne soit disponible que le lundi, le mercredi et le vendredi. En configurant la réservation de rendez-vous au niveau du service, vous pouvez atteindre cet objectif.

Les critères de configuration Expérience de visite spécifiques pour la réservation de rendez-vous comprennent les configurations suivantes :

- Définir différents calendriers de rendez-vous et fenêtres horaires par emplacement de file d'attente.
- Définir la fenêtre horaire dans laquelle vous souhaitez accepter les rendez-vous. Par exemple, 15 minutes ou 30 minutes.
- Définir la capacité de la fenêtre horaire. Par exemple, le nombre maximal de rendez-vous par fenêtre horaire.

Afficher ou modifier une configuration de réservation de rendez-vous Expérience de visite

Consulter la configuration de l'application de réservation de rendez-vous par défaut du système de base pour déterminer si les critères répondent à vos besoins de réservation de rendez-vous de visite. Vous pouvez modifier la configuration de l'application pour gérer la réservation de rendez-vous d'une manière spécifiquement adaptée pour l'expérience que vous souhaitez fournir. Les informations stockées dans la configuration de l'application de réservation de rendez-vous Expérience de visite s'appliquent à tous les services de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration de **Walk-up Experience** est fournie avec la fonctionnalité de **réservation de rendez-vous**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Pour afficher la configuration **Walk-up Experience**, sélectionnez son nom.
3. Dans le formulaire de configuration de réservation de rendez-vous, affichez ou modifiez les champs suivants selon vos besoins.

Configuration de la réservation de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table de tâches	Table où les rendez-vous sont créés pour les tâches. Le champ est automatiquement renseigné avec la table Rendez-vous de visite [wu_appointment] pour configurer **Walk-Up Experience**.
Méthode de disponibilité	Option permettant de déterminer la disponibilité des rendez-vous. ○ **Nombre de rendez-vous par créneau** : définissez un nombre spécifique de rendez-vous par créneau horaire. Utilisez cette méthode de disponibilité si la méthode d'affectation des tâches est configurée sur **Manuellement**. Il s'agit du paramètre par défaut. ○ **Scripté** : utilisez ce paramètre de configuration pour déterminer la disponibilité si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**.
Vue Calendrier avancée du portail	Option permettant d'afficher une vue avancée du calendrier pour la réservation d'un rendez-vous.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de l'application et la réservation de rendez-vous.
Acceptation automatique	Si le paramètre de configuration de l'application pour le **cycle de vie du processus** est **Selon la tâche**, un agent doit accepter ou rejeter une tâche assignée. Cochez la case **Acceptation automatique** pour ignorer ce paramètre de configuration pour la réservation de rendez-vous.
Vue du portail	Affiche les rendez-vous disponibles pour une seule journée ou pour une semaine sur le portail **d'enregistrement de visite en self-service** en ligne ou à partir du **Service Portal** si l'icône Visite y est configurée.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un créateur d'enregistrement pour capturer les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite

Capturez les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite en créant des créateurs d'enregistrements spécifiques pour vos emplacements de visite individuels. Le formulaire de configuration de service de réservation de rendez-vous contient des champs requis qui font référence aux variables du créateur d'enregistrement associé.

Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Afin de configurer correctement les services de vos emplacements de visite pour la réservation de rendez-vous, vous devez d'abord créer un créateur d'enregistrement unique pour chaque emplacement de visite. Vous devez également ajouter des jeux de variables au créateur d'enregistrement. En créant le créateur d'enregistrement unique avec des jeux de variables appropriés, vous pouvez capturer tous vos enregistrements de rendez-vous de visite pour chaque emplacement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir le formulaire de nouvel enregistrement de créateur d'enregistrement.
3. Fournissez un nom unique pour le créateur d'enregistrement dans le champ **Nom**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Recherchez et sélectionnez **Rendez-vous de visite [wu_appointment]** dans le champ **Nom de table**.
5. Remplissez la brève description pour fournir plus d'informations.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Retournez sur la liste des créateurs d'enregistrements et recherchez votre nouveau créateur d'enregistrement.
8. Cliquez pour ouvrir votre nouveau créateur d'enregistrement.
9. Faites défiler le formulaire et cliquez pour ouvrir l'onglet Jeux de variables.
10. Sélectionnez **Modifier** pour ajouter les jeux de variables appropriés au créateur d'enregistrement.
11. Sélectionnez et ajoutez les jeux de variables suivants au créateur d'enregistrement à l'aide du bouton d'ajout : `sn_appointment_variable_set` et `sn_walkup_variable_set`.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer ou modifier la configuration de service de réservation de rendez-vous Expérience de visite

Créer ou modifier des configurations de réservation de rendez-vous pour les services Expérience de visite. Un service est défini comme l'emplacement physique réel d'une file d'attente de visite. Les informations stockées dans la configuration de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services, ou emplacements de file d'attente, au sein de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser la fonctionnalité de réservation de rendez-vous, les administrateurs doivent créer une configuration pour chaque service, ou emplacement de file d'attente, disponible pour les clients de visite. Les configurations de service sont créées dans la configuration de l'application **Walk-up Experience**, dans le cadre de l'application **Appointment Booking**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Walk-up Experience**.
3. Créez ou modifiez la configuration de réservation de rendez-vous.
   - Pour créer une configuration pour la réservation de rendez-vous, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de configuration de service de réservation de rendez-vous

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la réservation de rendez-vous pour le service. **Remarque :** si ce paramètre est désactivé, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activer la configuration au niveau du jour	Option permettant de configurer le calendrier au niveau du jour. Pour plus d'informations, consultezConfigurer la réservation de rendez-vous au niveau du jour.
Informations générales	
Nom	Nom de la configuration de service.
Configuration	Nom de la configuration de réservation de rendez-vous à laquelle ce service appartient.
Table de disponibilité	Table utilisée pour calculer la disponibilité des rendez-vous. Pour Expérience de visite, choisissez Rendez-vous de visite [wu_appointment].
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité. La réservation de rendez-vous prend en compte le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous disponibles et exclut tout jour configuré comme **Exclure** dans le calendrier. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un calendrier dans la liste des calendriers. **Remarque :** les calendriers des jours non ouvrés sont utiles lorsque la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**, ce qui ne tient pas compte des calendriers des agents.
Informations du catalogue	
Élément de catalogue	Le service dans le catalogue de service pour lequel cette configuration de réservation de rendez-vous est créée. l'élément de catalogue doit exister dans le catalogue de service. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le service associé dans la liste des créateurs d'enregistrements. Vous devez créer un créateur d'enregistrement pour chaque emplacement de service de visite. Consultez Créer un créateur d'enregistrement pour capturer les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite. si vous utilisez la réservation de rendez-vous avec les commandes de travaux, créez un modèle de commande de travaux avant de configurer la réservation de rendez-vous.
Emplacement	Le champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine l'emplacement du rendez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : assurez-vous que le champ **Emplacement** sur ce formulaire et sur le formulaire File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue) sont configurés en alignement. contient la variable de référence de `l'emplacement`, qui est un enregistrement de l'emplacement (cmn_location). Sélectionner **Emplacement** depuis l'icône de la liste de recherches vous permet de vous aligner sur le même fuseau horaire que l'emplacement de visite pour lequel vous effectuez la configuration. Lorsque vous sélectionnez **Emplacement**, le calendrier de prise de rendez-vous en ligne s'affiche dans le fuseau horaire du demandeur. Si ce champ est laissé vide ou si la préférence du demandeur pour l'instance n'est pas configurée pour avoir un fuseau horaire associé, le calendrier de prise de rendez-vous s'affiche par défaut dans le fuseau horaire du demandeur. Si un demandeur en Europe a des préférences utilisateur pour le **fuseau horaire** configuré pour **l'Europe/Bruxelles** et que la configuration de réservation de rendez-vous pour le champ **Emplacement** est défini sur cmn_location avec le fuseau horaire **US/Pacifique**, alors le calendrier de prise de rendez-vous s'affichera dans le fuseau horaire US/Pacifique. Lorsqu'un demandeur crée un rendez-vous, le système utilise par défaut le calendrier associé à la File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue), quelle que soit la valeur du champ **Emplacement** de ce créateur d'enregistrement.
Fuseau horaire	Fuseau horaire utilisé pour l'emplacement. Sélectionnez un **lieu de rendez-vous** dans la liste déroulante.
Le rendez-vous est obligatoire	Option permettant d'activer la fonctionnalité obligeant un demandeur à créer un rendez-vous lorsqu'il demande ce service. ○ Si elle est cochée, le champ **Rendez-vous** apparaît sur le créateur d'enregistrement et le demandeur doit sélectionner un rendez-vous disponible avant d'envoyer la demande de service. ○ Si elle est décochée, le demandeur peut envoyer la demande de service sans choisir de rendez-vous.
Contact de l'utilisateur	Le champ sur le créateur d'enregistrement qui détermine pour qui le rendez-vous est créé. Définissez ce champ sur **Contact**. Il s'agit d'un champ de référence qui recherche une variable sys_user sur le créateur d'enregistrement.
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**. Si la méthode configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service. Définissez le délai en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nombre max. de jours avant la réservation	Nombre de jours à partir du jour actuel pendant lesquels un rendez-vous peut être réservé pour ce service. La valeur par défaut est de 14 jours.
Date limite de report / annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Un demandeur ne pourra pas annuler ou reporter un rendez-vous pendant ces heures, le bouton **Annuler** ne sera pas disponible. Définissez la durée en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Rendez-vous	
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Durée du travail	Temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Cette durée est fixée pour une tâche lorsqu'elle est créée. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Définissez la valeur sur 0 puisque le travail est effectué sur site et qu'il n'y a donc pas de déplacement nécessaire.
Calendrier journalier	
Jours pouvant être réservés	Jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés. La valeur par défaut est du lundi au vendredi. Les jours pouvant être réservés doivent refléter le calendrier de rendez-vous. **Remarque :** les calendriers de rendez-vous sont distincts du calendrier d'emplacement de file d'attente de visite, mais devraient avoir les mêmes jours et heures.
Heure de démarrage quotidienne	Début de la journée de travail et première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 9h00.
Heure de fin quotidienne	Fin de la journée de travail et dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 18h00.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé, puis sélectionnez les heures de début et de fin de la pause. Vous pouvez définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la réservation de rendez-vous	Option permettant de fournir un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer la réservation de rendez-vous au niveau du jour

Créez ou modifiez différents calendriers au niveau du jour lors de la réservation de rendez-vous pour un service. Les rendez-vous peuvent être programmés pour différents créneaux, comme le matin, l'après-midi et le soir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Walk-up Experience**.
3. Dans la liste connexe Configuration de service de réservation de rendez-vous, sélectionnez une configuration de service pour laquelle vous souhaitez configurer les calendriers de rendez-vous.
4. Sélectionnez **Activer la configuration au niveau du jour**.
5. Dans la liste connexe Configuration de jour de réservation de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de jour de réservation de rendez-vous

Nom	Nom de la configuration au niveau du jour, par exemple Matin, Après-midi ou Soir.
Actif	Option permettant d'indiquer si le créneau de rendez-vous est actif ou non.
Date de début	Date de début de la fenêtre de réservation de rendez-vous.
Date de fin	Date de fin de la fenêtre de réservation de rendez-vous.
Heure de démarrage quotidienne	Début de la journée de travail et première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. Ce champ est automatiquement défini sur 9 h du matin.
Heure de fin quotidienne	Fin de la journée de travail et dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est 18 heures.
Configuration de service	Nom de la configuration de service pour laquelle vous planifiez des configurations au niveau du jour, comme l'installation du point de vente.
Durée du travail	Temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Cette durée est fixée pour une tâche lorsqu'elle est créée. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 15 minutes.
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est Manuellement. Si la méthode configurée est Affectation automatique ou Planification dynamique, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé. Définissez les heures de début et de fin. Vous pouvez aussi définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la réservation de rendez-vous	Fournit un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les calendriers journaliers pour la réservation de rendez-vous Expérience de visite

Définissez des heures d'exploitation et des calendriers journaliers pour la réservation d'un rendez-vous à votre emplacement Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un calendrier de réservation unique pour chaque jour de la semaine ou pour des jours spécifiques de la semaine. Par exemple, vous pouvez définir un calendrier de disponibilité des réservations de rendez-vous fonctionnant de 9h00 à 17h00, le lundi, le mercredi et le vendredi. L'horaire de disponibilité des rendez-vous du mardi et du jeudi peut fonctionner de 9h00 à 12h00. Vous pouvez supprimer complètement la réservation de rendez-vous pour un jour spécifique de la semaine, par exemple le vendredi.

Remarque :
pour spécifier des calendriers de réservation quotidiens particuliers, tout en utilisant votre configuration de réservation de rendez-vous associée, créez de nouvelles entrées de calendrier pour exclure les heures pendant lesquelles la réservation de rendez-vous n'est pas disponible.

Procédure

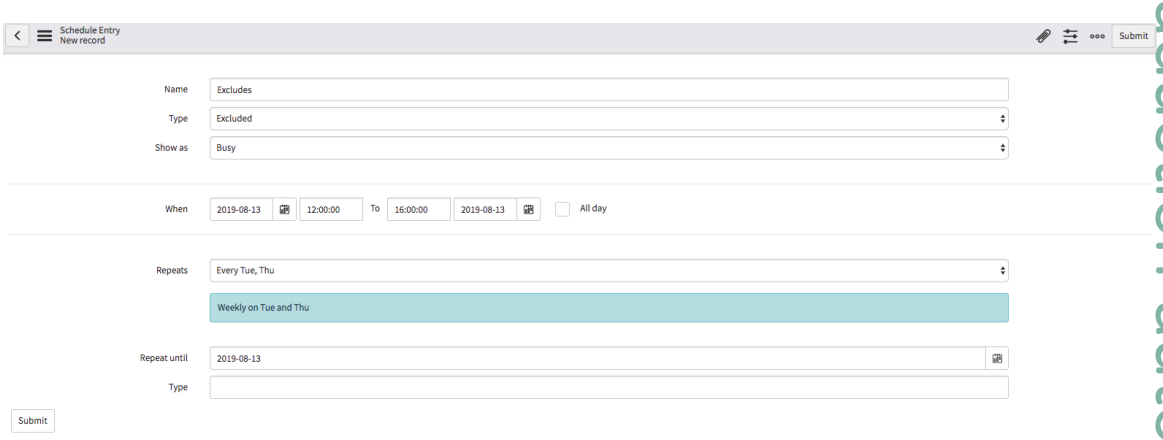
1. Accédez à la **Tous** > **Impressions de la visite** > **Administration** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez le calendrier que vous utilisez, par exemple le calendrier **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
3. Dans la liste connexe Entrées de calendrier, sélectionnez **Nouveau**.
4. Nommez le nouvel enregistrement **Exclusions** et remplissez le formulaire pour créer un calendrier de réservation quotidien spécifique pour les rendez-vous du mardi et du jeudi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration Exclusions d'entrées de calendrier

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement. Par exemple, nommez l'enregistrement **Exclusions** pour indiquer les heures exclues de la réservation de rendez-vous.
Type	Choisissez **Exclu** comme type.
Afficher comme	Choisissez **Occupé** comme motif de l'exclusion.
Quand	Indiquez la date à laquelle ce calendrier de disponibilité de réservation commence à être utilisé. Indiquez également l'horaire auquel exclure la disponibilité des réservations pour cette date. Par exemple, les heures entre 12h00 et 17h00.
Répétitions	Indiquez la récurrence de ce calendrier de disponibilité. Par exemple, **Hebdomadaire le mardi et le jeudi**.
Répéter jusqu'à	Indiquez combien de temps vous souhaitez que ce calendrier de disponibilité s'exécute en sélectionnant une date de fin.

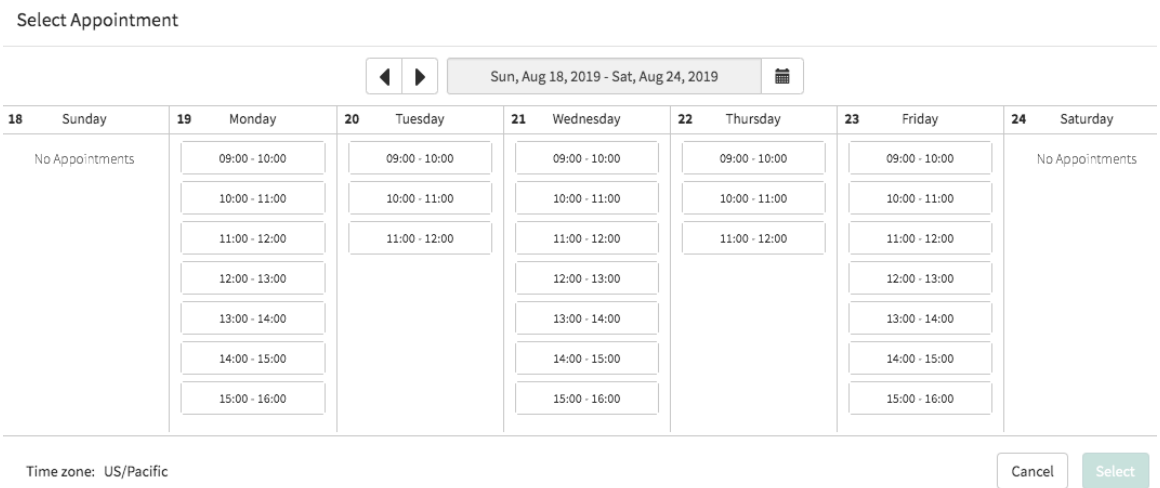


5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Pour vérifier que la réservation de rendez-vous le mardi et le jeudi n'est disponible que de 9h00 à 12h00, accédez à votre application d'enregistrement de visite en ligne.
   Si elle est configurée en affichage, vous pouvez accéder à l'application d'enregistrement de visite en ligne à partir de la **page d'accueil du portail de services** ou sous **Self-service** dans la barre de navigation gauche.
7. Sélectionnez l'emplacement de visite pour lequel vous vérifiez l'horaire.
8. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous** et sélectionnez un motif de visite.
9. Sélectionnez une date pour le rendez-vous.
   La fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** affiche le premier rendez-vous disponible, par semaine et par jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Vérifiez que les rendez-vous ne sont disponibles que de 9 h 00 à 12 h 00 les mardis et jeudis.



Configurer les heures exclues pour la réservation de rendez-vous Expérience de visite

L'application **Appointment Booking** vous permet d'exclure des plages de rendez-vous dans le calendrier de votre site Expérience de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez votre site Expérience de visite pour spécifier les plages de rendez-vous sur lesquelles vous ne souhaitez pas que les utilisateurs prennent de rendez-vous. Par exemple, vous pouvez indiquer une plage de réservation possible située entre 8h00 à 17h00, du lundi au jeudi. Le vendredi, vous pouvez planifier une plage de réservation de rendez-vous entre 8h00 et 14h00. Vous pouvez également supprimer vos disponibilités pour un jour spécifique de la semaine, par exemple le lundi ou le vendredi.

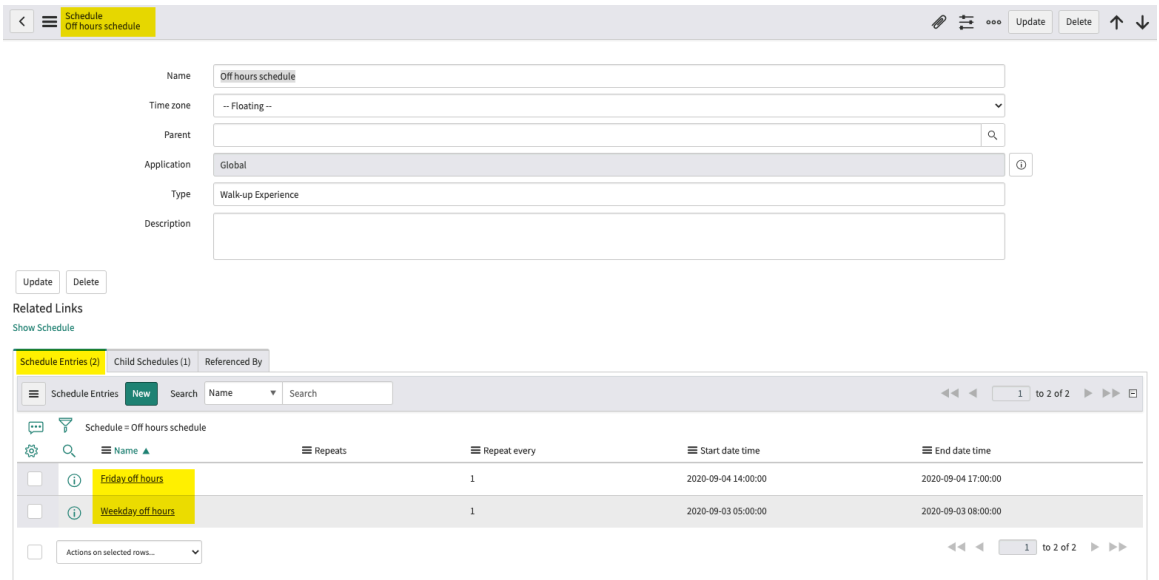
Reconfigurez le champ **Calendrier des jours non ouvrés** sur le formulaire Configuration de service de réservation de rendez-vous pour que votre emplacement de visite utilise un **calendrier des heures non travaillées** personnalisé au lieu du calendrier des jours non ouvrés par défaut.

Procédure

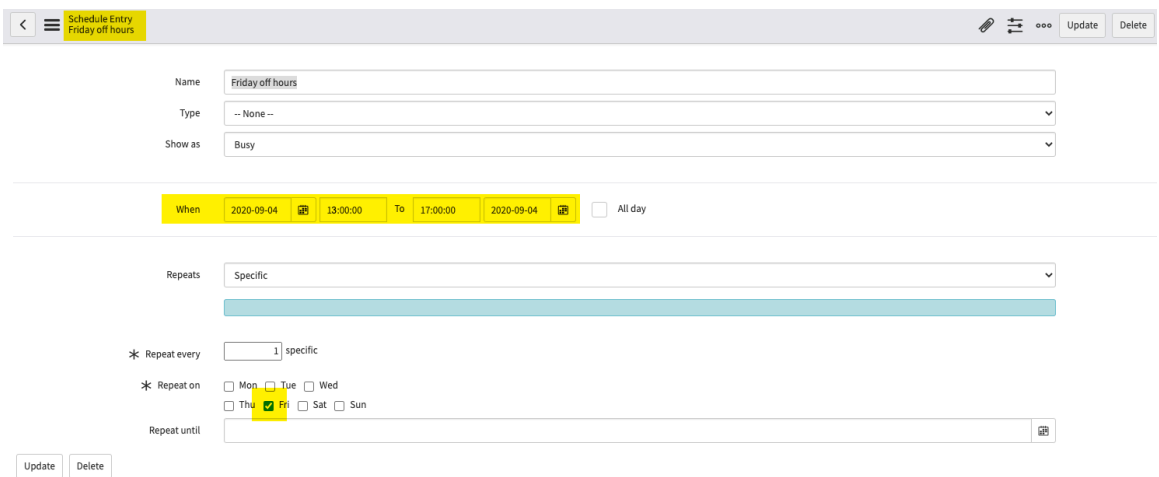
1. Pour créer un calendrier excluant vos heures de réservation de rendez-vous indisponibles, accédez à **Impressions de la visite** > **Administration** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Nommez votre calendrier, par exemple Calendrier des heures non travaillées.
4. Ajoutez une description, si vous le souhaitez.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Dans la liste **Calendriers**, recherchez par **Nom** le nouvel enregistrement de **Calendrier des heures non travaillées**.
7. Sélectionnez **Calendrier des heures non travaillées** pour ouvrir l'enregistrement.
   Utilisez la liste connexe Entrées de calendrier pour créer deux entrées de calendrier d'heures exclues distinctes, une pour les **heures non travaillées du vendredi** et l'autre pour les **heures non travaillées de la semaine**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Entrées de calendrier pour créer **Heures non travaillées du vendredi**.
   Configurez les vendredis afin d'exclure tous les rendez-vous après 13h00.



9. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
10. Ajoutez le calendrier des heures non travaillées par défaut **Jours fériés aux États-Unis** comme calendrier enfant du **calendrier des heures non travaillées**.

    a. Cliquez sur la liste connexe Calendriers enfants.

    b. Cliquez sur **Modifier** et utilisez la zone de sélection pour déplacer le calendrier des **jours fériés aux États-Unis** dans la **liste des calendriers enfants** pour le **calendrier des heures non travaillées**.
    L'ajout du calendrier des **jours fériés aux États-Unis** en tant qu'enfant garantit que tous les jours fériés sont exclus des réservations de rendez-vous et remplace les configurations de **calendrier des heures non travaillées** pour les jours non ouvrés.

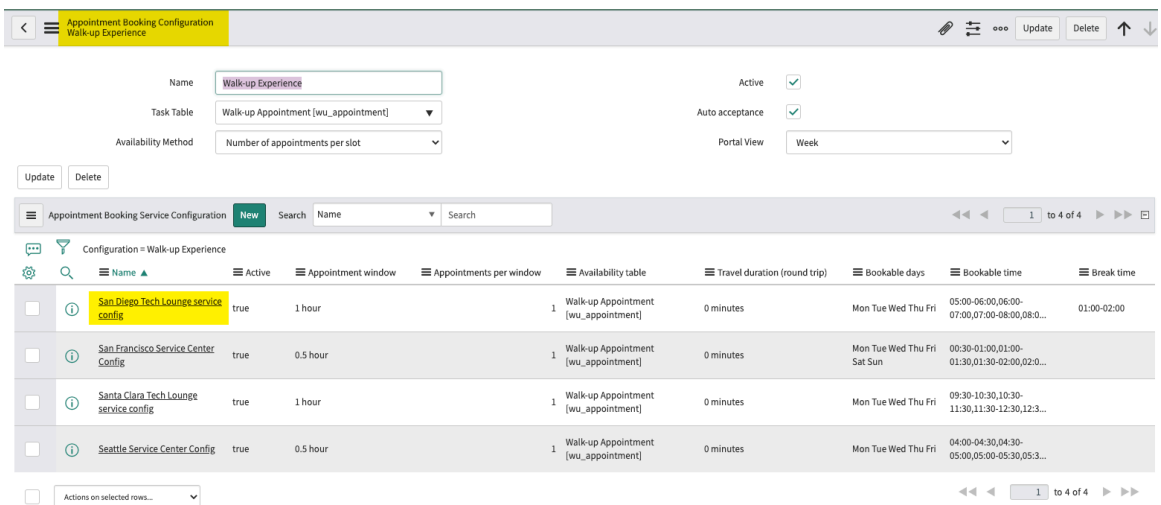
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le calendrier des **jours fériés aux États-Unis** est le calendrier des heures non travaillées par défaut pour les États-Unis. Les calendriers des heures non travaillées par défaut sont différents selon votre localisation.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

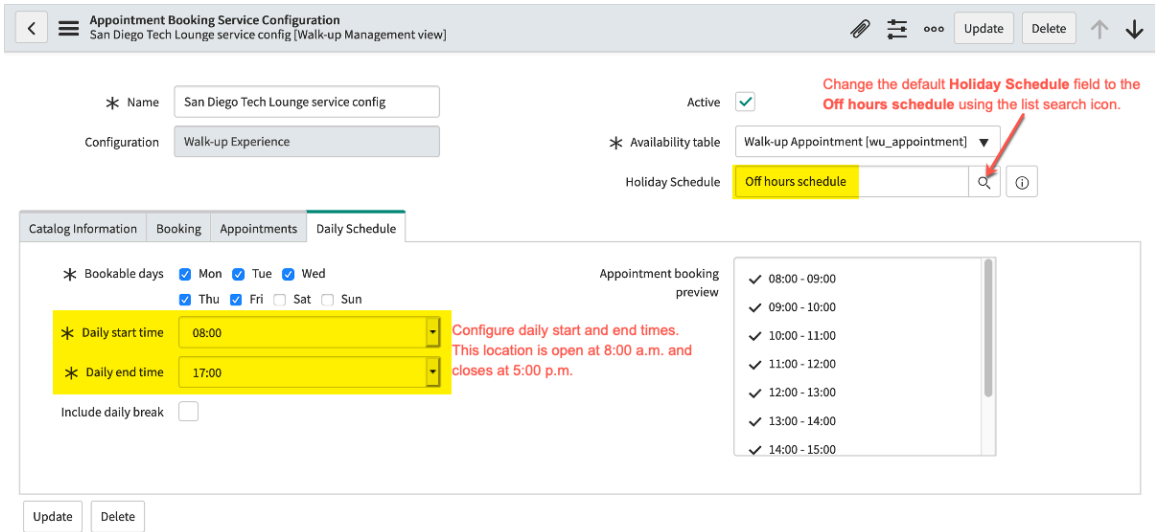
11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour sauvegarder l'enregistrement du **calendrier des heures non travaillées**.
12. Ensuite, pour configurer votre emplacement de visite afin qu'il utilise le **calendrier des heures non travaillées**, accédez à **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
13. Sélectionnez **Walk-Up Experience**, puis l'emplacement de visite que vous souhaitez reconfigurer, par exemple, San Diego Tech Lounge.



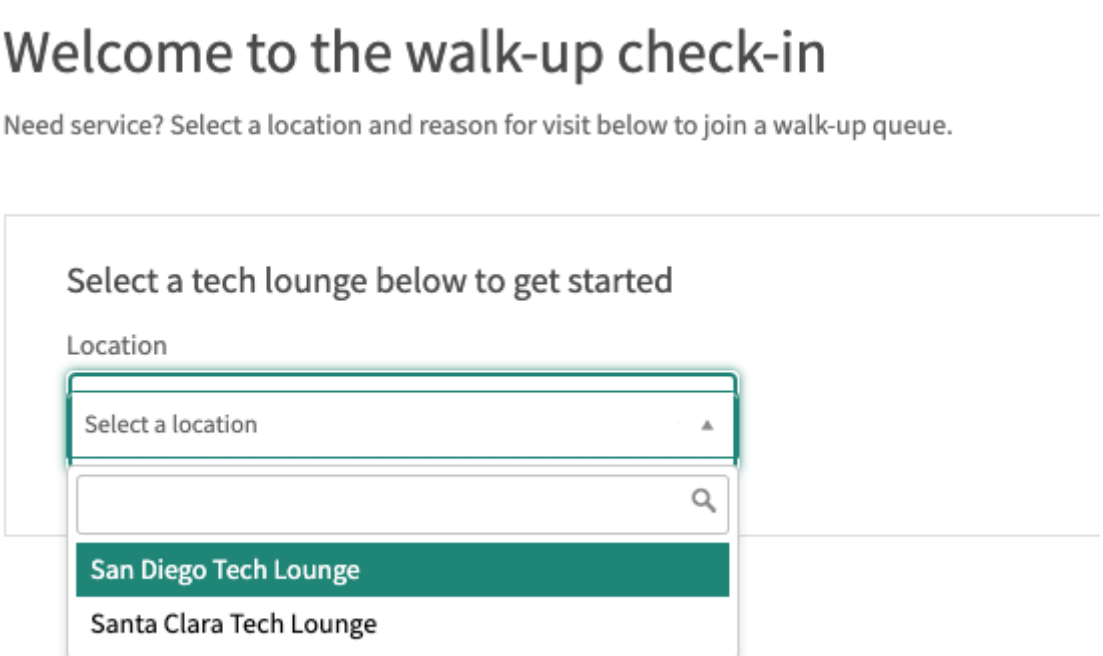
14. Dans le champ **Calendrier des jours non ouvrés**, modifiez la valeur de calendrier du système de base par défaut pour la définir sur **Calendrier des heures non travaillées**, à l'aide de l'icône de recherche de liste.
15. Cliquez sur l'onglet **Calendrier quotidien** pour configurer les heures de début et de fin quotidiennes de l'emplacement de visite.
Pour cet emplacement, les heures d'ouverture commencent à 8h00 et se terminent à 17h00, du lundi au vendredi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



16. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
17. Pour vérifier que les heures que vous souhaitez exclure des réservations de rendez-vous ne sont pas disponibles, accédez à **Libre-service** > **Enregistrement à la visite**.
18. Sélectionnez l'emplacement de visite avec les heures exclues que vous souhaitez vérifier.

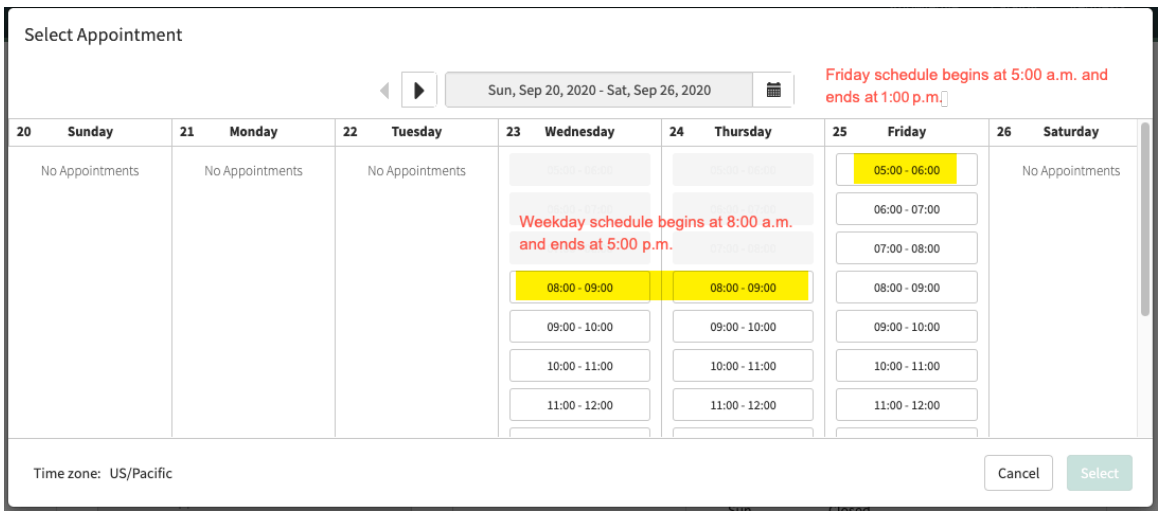


19. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous**.
20. Cliquez sur l'icône de calendrier pour afficher les heures de rendez-vous disponibles pour l'emplacement de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le calendrier des rendez-vous reflète les heures exclues que vous avez configurées à l'aide du **calendrier des heures non travaillées**. Faites défiler vers le bas dans la fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** pour afficher les heures de fin.



Activer et configurer les rappels de réservation de rendez-vous pour Expérience de visite

Configurez les rappels de rendez-vous planifiés pour les utilisateurs Expérience de visite. Les rappels assurent que les utilisateurs se présentent à leur rendez-vous au bon moment, ou le reportent ou l'annulent s'ils ne peuvent plus y assister.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour que les rappels de réservation de rendez-vous fonctionnent, activez la tâche planifiée **Rappels de réservation de rendez-vous**, car elle n'est pas active par défaut. En outre, le champ de **rappel de rendez-vous** n'apparaît pas par défaut sur le formulaire de **configuration de service de réservation de rendez-vous**. Vous devez l'ajouter au formulaire et configurer les rappels. Les rappels sont inactifs à moins qu'une configuration ne soit définie.

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Tâches planifiées**.
2. Recherchez les **rappels de réservation de rendez-vous** par leur nom et sélectionnez pour ouvrir.
3. Cliquez sur le champ **Actif** pour activer la tâche planifiée.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Pour ajouter le champ de rappel de rendez-vous au formulaire **Configuration de service de réservationde rendez-vous**, accédez à **Impressions de la visite** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
6. Sélectionnez une configuration de service Expérience de visite dans la liste.
7. Cliquez sur le bouton de menu ( ) et faites défiler jusqu'à **Configurer** > **Mise en page**.
8. Sélectionnez **Rappel de rendez-vous** dans la liste **Disponible** et déplacez-le vers la liste **Sélectionné** à l'aide du bouton d'ajout.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire **Configuration de service de réservation de rendez-vous** est affiché avec le champ **Rappel de rendez-vous**.

10. Pour configurer un rappel de rendez-vous, choisissez une durée en heures à partir de la liste déroulante du champ **Rappel de rendez-vous**.
    La durée représente le temps avant un rendez-vous planifié pour lequel vous souhaitez envoyer un rappel. Par exemple, un rappel est envoyé deux heures avant un rendez-vous planifié.
11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour ajouter la configuration de rappel de rendez-vous.

Créneaux horaires variables pour la réservation de rendez-vous

Vous pouvez configurer et réserver des créneaux horaires variables pour les rendez-vous, tels que la durée et les dates de travail, en fonction du motif d'un lieu. Le motif peut être un problème ou une demande.

Cette fonctionnalité vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Configurer des créneaux horaires variables pour réserver un rendez-vous en fonction des divers motifs d'un lieu en créant des configurations avancées et des règles de configuration de service

  Remarque :
  les règles de configuration de service et les configurations avancées ne doivent pas se chevaucher.

- Communiquer aux clients la disponibilité des agents pour un lieu
- Gérer les lieux et les ressources de visite plus efficacement

Pour activer cette fonctionnalité, cochez la case **Activer les configurations avancées** sur le formulaire configuration de service de réservation de rendez-vous.

Vous pouvez créer plusieurs configurations avancées pour une règle de configuration de service.

Configurer des créneaux horaires variables pour la réservation de rendez-vous

Configurez des créneaux horaires variables pour la réservation de rendez-vous dans un lieu de visite en définissant des règles et des configurations.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser la fonctionnalité de réservation de rendez-vous, les administrateurs doivent créer une configuration pour chaque service ou emplacement de file d'attente disponible pour les clients de visite. Les configurations de service sont créées dans la configuration de l'application Expérience de visite, dans le cadre de l'application de réservation de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impressions de la visite** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
2. Créez ou modifiez la configuration de réservation de rendez-vous.
   - Pour créer une configuration pour la réservation de rendez-vous, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
pour plus d'informations sur la création ou la modification de la configuration de réservation de rendez-vous pour Expérience de visite et sur les champs, consultez la rubrique Créer ou modifier la configuration de service de réservation de rendez-vous Expérience de visite.

3. Cochez la case **Activer les configurations avancées**.
   Les onglets **Configurations avancées** et **Règles de configuration de service** s'affichent dans la liste connexe du formulaire Configuration du service de réservation de rendez-vous.
4. Cliquez sur l'onglet **Règles de configuration de service** et créez ou modifiez une règle existante.
   - Pour créer une règle, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une règle existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
5. Renseignez les champs du formulaire Règle de configuration de service et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur les champs, consultez Créer des règles de configuration de service de réservation de rendez-vous .

Remarque :
les champs **Table de tâches** et **Conditions des tâches** ne sont pas applicables à Expérience de visite.

6. Cliquez sur l'onglet **Configurations avancées** et créez ou modifiez une configuration.
   - Pour créer une nouvelle configuration, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
7. Renseignez les champs du formulaire **Configurations avancées** et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur les champs, consultez Créer une configuration avancée de réservation de rendez-vous .
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Vous devez mapper les configurations avancées définies sur la règle de configuration de service spécifiée pour un emplacement. Utilisez la liste connexe Motifs de visite sur le formulaire File d'attente de l'emplacement de la visite. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.

Créer ou modifier un entrepôt Expérience de visite

Créez des entrepôts et affectez des actifs et des groupes spécifiquement à votre emplacement de visite. Les entrepôts de visite contiennent des actifs courants que les visiteurs de l'emplacement de visite demandent généralement, comme une souris d'ordinateur, des moniteurs et des câbles. L'entrepôt d'un emplacement de visite devrait être facilement accessible depuis votre emplacement de visite pour permettre une exécution rapide de demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, asset_user, inventory_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entrepôts sont des entités séparées et autonomes dans l'application Gestion des actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour afficher les entrepôts d'emplacement de visite, accédez à **Impressions de la visite** > **Administration** > **Entrepôts de visites**.
2. Pour modifier un entrepôt de visite existant, cliquez sur le nom de l'entrepôt, sinon cliquez sur **Nouveau** pour créer un entrepôt.
3. Remplissez le formulaire de nouvel enregistrement d'entrepôt [Walk-up view] ou modifiez les champs d'un formulaire existant.

Champs	Description
Nom	Nom d'affichage et identifiant unique de l'entrepôt.
Groupe d'affectation	Groupe qui utilise principalement l'entrepôt.
Externe	Que cet entrepôt soit géré en interne (case décochée) ou en externe par un tiers (case cochée).
Emplacement	Emplacement physique (adresse) de l'entrepôt.
Type	Type d'entrepôt. Choisissez **Visite** pour créer un entrepôt de visite.
Gestionnaire	Personne en charge de l'entrepôt. Reçoit des notifications de réapprovisionnement et des demandes pour les règles de stock d'entrepôt.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'un entrepôt, ainsi que sur l'ajout et la gestion d'actifs d'entrepôts, reportez-vous à la section Entrepôts .

Configurer le nombre maximal de rendez-vous

Améliorez l'expérience de service Expérience de visite en aidant les demandeurs à prendre plusieurs rendez-vous simultanément. Vous pouvez configurer l'emplacement de manière à prendre en charge plusieurs réservations et décider du nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver à un emplacement.

Un demandeur ne pouvait réserver qu'un seul rendez-vous avec la fonctionnalité de réservation de rendez-vous Walk-up Experience. Les demandeurs ne pouvaient pas réserver de rendez-vous de suivi. Supposons qu'un demandeur ait planifié un rendez-vous de dépôt d'ordinateur portable et souhaite planifier un rendez-vous d'enlèvement.

Grâce à la fonctionnalité de réservation de rendez-vous améliorée, les demandeurs peuvent désormais réserver plusieurs rendez-vous simultanément.

En planifiant plusieurs rendez-vous, les demandeurs et les agents peuvent gérer le contexte de la demande de service. Pour réduire de façon transparente la communication et résoudre les problèmes, les agents peuvent également prendre plusieurs rendez-vous pour le compte du demandeur.

Implémentation

- **Administrateurs :** les administrateurs peuvent déterminer et configurer le nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver pour un emplacement particulier. Par exemple, à l'emplacement du salon Tech Lounge de Santa Clara, définissez le nombre maximal de rendez-vous sur 2. Le demandeur ne peut planifier que deux rendez-vous. Si vous modifiez le nombre maximal de rendez-vous par utilisateur, cela n'a pas d'incidence sur les rendez-vous existants. Le changement est appliqué à toutes les réservations 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.

rendez-vous futures. Pour configurer et définir le nombre maximal de rendez-vous à un emplacement, consultez la rubrique Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.

- **Agents :** pour réserver un rendez-vous de visite au nom des demandeurs lorsque la résolution d'un incident nécessite une visite de suivi de la part des demandeurs, consultez la rubrique Créer un rendez-vous via un incident.
- **Demandeurs :** pour réserver plusieurs rendez-vous et planifier des visites libres à l'avance, consultez la rubrique Planifier votre visite.

Configurer le type de rendez-vous

Assurez la prise en charge des visites de demandeurs, en personne et en virtuel, et aidez-les par le biais d'un rendez-vous à distance.

Un lieu de visite peut prendre en charge les visites d'un demandeur en personne ou en virtuel.

Étendez les services à vos employés travaillant à distance avec le nouveau type de réservation de rendez-vous de visite **à distance**. Avec le nouveau type de rendez-vous à distance, vous pouvez gérer l'encombrement sur le lieu de rendez-vous, prendre en charge le travail à domicile et le modèle de travail hybride sans effort. Intégrez MS Teams pour vous connecter aux agents et aux demandeurs et maintenir le contexte de conversation.

- **Administrateurs :** les administrateurs peuvent définir un emplacement distant, en personne ou les deux. Pour configurer le type de rendez-vous d'un emplacement, consultez la rubrique Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.
- **Agents :** les agents sont informés si l'interaction se fait à distance ou en personne. Ils peuvent démarrer une conversation avec le demandeur via Microsoft Teams et apporter le contexte de la messagerie instantanée Microsoft Teams à l'interaction de visite.
- **Demandeurs :** les demandeurs peuvent choisir s'ils souhaitent recevoir le service à distance en sélectionnant le type de rendez-vous à distance lors de la planification d'un rendez-vous. Pour en savoir plus, consultez Planifier votre visite. Ils peuvent toujours se rendre sur le lieu de rendez-vous pour résoudre leurs problèmes.

Créer un guichet à un emplacement

Créez un guichet pour fournir des services spécialisés aux demandeurs. Prenez en charge un lieu de visite avec plusieurs guichets pour résoudre les problèmes des demandeurs de façon transparente.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un guichet désigne une plateforme qui traite spécifiquement un service particulier que vous avez à offrir aux demandeurs. Les guichets sont un moyen efficace de proposer des services aux demandeurs afin de résoudre leurs problèmes. Vous pouvez configurer plusieurs guichets sur un emplacement de visite en fonction des différents processus business. Par exemple, les organisations financières, les hôpitaux ou les entreprises IT peuvent utiliser des guichets comme alias pour les agents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impressions de la visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Parmi les emplacements de visite répertoriés, sélectionnez celui pour lequel vous souhaitez créer ou ajouter un guichet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe Guichet de visite, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Guichet de visite.

Guichet de visite

Champ	Description
Nom	Nom unique du guichet.
Description	Informations décrivant les services fournis au guichet.
Actif	Option permettant d'activer le guichet pour l'emplacement.
File d'attente de l'emplacement	Emplacement où vous souhaitez créer un guichet. Ce champ est automatiquement rempli avec l'emplacement actuel. Vous pouvez créer le guichet pour un autre emplacement en sélectionnant différents emplacements dans la liste de recherche.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite

Personnalisez l'emplacement Expérience de visite prédéfini ou créez-en un. Les emplacements Expérience de visite contiennent toutes les informations sur le lieu d'assistance de visite. Vous pouvez définir le mode de fonctionnement de chaque emplacement ou lieu d'assistance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les emplacements de visite pour les calendriers de travail, les réservations de rendez-vous, les groupes d'affectation et les entrepôts associés. Configurez des règles de gestion et d'administration pour votre emplacement de visite. Indiquez les motifs de visite et configurez l'affichage des interactions pour chaque emplacement de visite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impressions de la visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Pour créer ou modifier un emplacement de visite existant, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer un emplacement de visite, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un emplacement de visite existant, sélectionnez-le dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Configurer le formulaire Emplacement de visite

Champs	Description
Nom	Nom de l'emplacement. Par exemple, Santa Clara tech lounge.
Description	Description de l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Calendrier	Calendrier des jours et des heures de travail respecté par l'emplacement de visite.
Réservation de rendez-vous	Plan de réservation de rendez-vous pour l'emplacement de visite. Pour plus de détails, voir Réserver un rendez-vous de visite.
Canal de service	Canal de service utilisé par les agents. Sélectionnez le canal de service **Visite**.
Définir une condition ici	Option pour acheminer des éléments de travail vers une file d'attente à l'aide d'une condition.
Mode de condition	Modes de condition pour définir l'acheminement des éléments de travail. Voici les options disponibles : ○ **Simple** ○ **Avancé** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Définir la condition ici** est sélectionnée.
Condition d'acheminement d'élément de travail	Condition permettant de définir la personne qui fournit une assistance aux clients dans un emplacement de visite. L'emplacement est déterminé par son adresse physique. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Simple** est sélectionnée dans le champ **Mode de condition**.
Actif	Option permettant de définir l'emplacement de visite comme actif.
Activer le statut d'absence	Option permettant de définir l'emplacement à l'état Non opérationnel ou Fermé.
Message d'absence	Permet d'afficher un message indiquant que l'emplacement est temporairement fermé pour l'heure spécifiée. Le message s'applique aux heures de travail autres que les heures de fermeture prévues.
Entrepôt	Entrepôt qui fournit des actifs à l'emplacement.
Emplacement	Adresse physique de l'emplacement.
Image de l'emplacement	Image de l'emplacement. Par exemple, une image de la ville, du bâtiment ou des bureaux de l'emplacement de visite.

4. Sélectionnez l'onglet **Gestion** et renseignez les champs.

Onglet Gestion des visites

Champs	Description
Notification de position	Position dans la file d'attente pour laquelle un demandeur reçoit une notification. Par exemple, si la notification de position est définie sur **3**, le demandeur reçoit une notification lui indiquant qu'il est troisième dans la file d'attente.
Dernier enregistrement	Dernier moment où l'enregistrement est possible, en minutes. Par exemple, 30 minutes avant la fermeture.
Activer l'enregistrement en ligne	Option permettant de définir cet emplacement pour l'enregistrement en ligne. Permet aux demandeurs de s'enregistrer à distance pour l'emplacement à partir d'un ordinateur portable ou d'un téléphone mobile.
Activer le guichet	Option permettant d'activer la fonctionnalité de guichet à l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Afficher le guichet	Option permettant d'afficher le guichet sur le portail et sur l'écran d'affichage sur site.
Activer la délégation de prise de rendez-vous	Option permettant aux agents et aux demandeurs de réserver un rendez-vous au nom de quelqu'un d'autre.
Groupe de délégation de prise de rendez-vous	Groupe de personnes qui peuvent réserver un rendez-vous au nom du demandeur ou de l'agent. Ajoutez un nouveau groupe de demandeurs s'il n'existe pas de groupe approprié. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Activer la délégation de prise de rendez-vous** est sélectionné.
Nombre maximal de rendez-vous par utilisateur	Nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver à un emplacement. Ce champ est automatiquement défini sur 1. **Remarque :** si vous modifiez le nombre maximal de rendez-vous par utilisateur, cela n'a pas d'incidence sur les rendez-vous existants. Le changement est appliqué à toutes les réservations de rendez-vous futures.
Nommer la configuration	Option permettant d'afficher les informations des demandeurs sur l'écran d'affichage de la file d'attente sur site et sur l'écran d'enregistrement en ligne. Vous pouvez afficher les noms comme suit : ○ Prénom (par défaut) ○ Prénom et nom ○ Prénom avec initiales du nom
Temps d'acheminement du rendez-vous	Temps défini, en minutes, nécessaire pour acheminer l'élément de travail à un agent avant un rendez-vous.
Temps de maintien	Temps défini, en minutes, pendant lequel vous voulez qu'une interaction soit mise en attente avant de tenter de l'acheminer à nouveau vers un agent. Par exemple, si ce champ est défini sur **5**, l'interaction est mise en attente pendant 5 minutes avant son réacheminement vers l'autre agent.
Afficher le temps d'attente estimé	Option permettant d'afficher le temps d'attente estimé pour un demandeur dans les files d'attente de visite. Le temps d'attente est calculé à partir du temps d'attente moyen de la file d'attente et du nombre de demandeurs qui se trouvent actuellement dans la file. Tous les temps d'attente estimés sont arrondis à la minute entière la plus proche. Le calcul du temps d'attente estimé nécessite l'utilisation du système de file d'attente Affectation de travail avancée pour calculer le temps d'attente moyen. Les temps d'attente estimés sont affichés aux emplacements 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.

Champs	Description
	○ Enregistrement en ligne. ○ Écran d'affichage de l'enregistrement sur site et de la file d'attente sur site. ○ Widget **État** dans Portail de services
Lecture audio	Indiquez le moment de diffusion de la confirmation audio. Par exemple, lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente sur site, en ligne ou les deux, un son est diffusé. Ce champ est automatiquement défini sur **Aucun**.
Fichier audio	Son à diffuser pour les conditions de file d'attente de visite suivantes : ○ Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente, un son est diffusé à partir de l'emplacement d'enregistrement réel, généralement un ordinateur portable stationnaire. ○ Lorsqu'un nouveau demandeur remonte la file d'attente, l'écran d'affichage de la file d'attente diffuse un son. ○ Lorsqu'un demandeur prend rendez-vous en ligne, un son est diffusé à partir de son appareil. Le fichier par défaut du système de base est walkup_checkin.mp3. **Remarque :** seuls les formats de fichiers mp3 sont pris en charge par tous les navigateurs. Vous devrez peut-être fournir des autorisations de navigateur supplémentaires pour utiliser un fichier audio sur le navigateur Safari.

5. Cliquez sur l'onglet **Administration** et remplissez les champs.

Onglet Administration des visites

Champs	Description
Affichage du délai de la file d'attente	Choisissez d'afficher le délai sur l'écran d'affichage sur site. Les choix sont les suivants : ○ Aucun : pas d'affichage. ○ Heure d'enregistrement : heure d'enregistrement du demandeur. ○ Temps passé à attendre. Temps restant pour que le demandeur s'enregistre.
Message de file d'attente	Message de bienvenue à afficher sur l'écran d'affichage sur site de l'emplacement.
Accueil pour l'enregistrement	Message de bienvenue pour guider les demandeurs vers l'écran d'enregistrement désigné sur lequel ils s'inscriront pour la file d'attente.
Message de fermeture	Message pour informer les demandeurs que l'emplacement est fermé, car il est en dehors des heures d'ouverture.
Numéro de téléphone de fermeture	Numéro de téléphone de contact que les demandeurs doivent contacter lorsque l'emplacement est fermé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Étiquette du numéro de téléphone fermé	Étiquette définie pour les informations de contact. Par exemple, Assistance informatique, Assistance client ou Support dédié aux RH.
Créateur d'enregistrement fermé	Mode de contact des fournisseurs de services lorsque l'emplacement est fermé. Par exemple, si l'option est définie sur **Créer un incident**, les demandeurs sont redirigés pour créer des incidents.
Motif de l'enregistrement du badge	Motif d'enregistrement pour un emplacement de visite. Ce champ est automatiquement défini sur **Autre**. **Remarque :** l'enregistrement par analyse de badge n'est pas un mécanisme d'authentification.
Description du motif de l'enregistrement du badge	Description du motif de l'enregistrement. Ce champ est automatiquement défini sur **Enregistrement de l'analyse du badge de visite**. **Remarque :** l'enregistrement par analyse de badge n'est pas un mécanisme d'authentification.
Image de fermeture	Photo ou image indiquant que l'emplacement de visite est fermé. L'image est affichée sur l'écran d'affichage sur site.
Nombre maximal de résultats de recherche	Nombre de résultats de recherche à fournir pour les recherches contextuelles.
Configuration de la recherche contextuelle	Contexte que les demandeurs utilisent lors de l'enregistrement ou de la réservation d'un rendez-vous.
Type de rendez-vous	Option permettant de définir le type de rendez-vous que les demandeurs peuvent réserver pour l'emplacement. Les options suivantes sont disponibles. ○ En personne ○ À distance ○ Les deux
Activer l'entrée d'un utilisateur non inscrit	Option pour permettre aux demandeurs qui n'ont pas de nom d'utilisateur dans le système de s'enregistrer à l'emplacement pour une assistance. Par exemple, ces demandeurs peuvent être des non employés qui sont des invités qui visitent l'emplacement.
Activer la recherche des entrées d'utilisateurs	Option pour permettre aux demandeurs d'afficher rapidement leur nom sur la liste lorsqu'ils commencent à le saisir.
Activer les informations sur les techniciens	Option permettant d'afficher les noms des agents sur l'écran de l'emplacement.
Activer l'avatar du technicien	Option permettant d'afficher l'avatar de l'agent sur l'écran mural de l'emplacement.
Activer la notification de	Option permettant d'afficher une notification lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente à l'aide d'un scanner de badge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
l'enregistrement du badge	
Logo d'en-tête	Option permettant d'ajouter un logo d'en-tête. Le logo d'en-tête est propre à l'emplacement. Si aucun logo n'est spécifié, le logo Portail de visite est utilisé par défaut.
Logo de la file d'attente	Option permettant d'ajouter un logo pour l'écran d'affichage sur site désigné. Concevez ce logo en prenant en compte qu'il sera affiché sur un fond noir. Si aucun logo n'est spécifié pour la file d'attente, le logo En-tête est utilisé par défaut. Si aucun logo En-tête n'est spécifié, le logo Portail de visite est utilisé.

6. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets suivants apparaissent :
   - **Interactions** : affichez les interactions ou configurez la façon dont la liste d'interactions de visite est affichée.
   - **Rendez-vous de visite** : affichez les rendez-vous ou configurez la façon dont la liste des rendez-vous de visite est affichée.
   - **Motifs de visite** : affichez, modifiez ou créez un motif de visite.

     Remarque :
     Pour configurer la fonctionnalité de créneaux horaires variables dans Expérience de visite, vous devez utiliser cet onglet pour mapper les configurations avancées sur la règle de configuration de service. Pour plus d'informations, consultez Configurer des créneaux horaires variables pour la réservation de rendez-vous.

   - **Guichets de visite** : modifiez ou créez un guichet pour l'emplacement.
   - **Éligibilité d'affectation** : affichez, modifiez ou créez une règle d'affectation pour vos emplacements de visite.

     Les règles d'affectation sont configurées dans l'application Affectation de travail avancée.
   - **Ordre de tri des éléments de travail** : affichez, modifiez ou créez un ordre de tri pour vos emplacements de visite.
   - **Lecteurs de badges des files d'attente des emplacements** : affichez, modifiez ou ajoutez un lecteur de badges pour vos emplacements de visite.
7. Pour enregistrer le nouvel emplacement de visite ou ses modifications, sélectionnez **Mettre à jour**.

Acheminement basé sur les compétences dans Expérience de visite

Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés. Utilisez l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que le travail approprié est transmis à l'agent adéquat en fonction des motifs de visite.

Identifiez les compétences pour un ensemble spécifique de conditions définies pour les motifs de visite. Utilisez des règles métier pour ajouter automatiquement les compétences à ces types d'éléments de travail. Dans l'application Expérience de visite, les éléments de travail sont automatiquement affectés aux bons agents en fonction des compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsqu'une nouvelle interaction de visite est ouverte via le portail d'enregistrement ou la réservation d'un rendez-vous, Affectation de travail avancée achemine les interactions vers les agents qui ont les compétences requises pour traiter le motif de l'interaction.
- Les administrateurs doivent activer **Détermination des compétences pour les interactions** BR sur la table d'interaction pour que Affectation de travail avancée achemine les interactions en fonction des compétences de l'agent.
- Les nouvelles interactions ouvertes après la configuration sont acheminées vers l'agent disponible ayant les compétences respectives.
- Si aucun agent n'est disponible et que l'interaction ne requiert aucune compétence obligatoire, la tâche de visite est acheminée en fonction de la règle d'affectation associée à l'emplacement.

Pour plus d'informations, voir Skills Management

Acheminer les tâches de visite vers des agents qualifiés

Utilisez des règles métiers pour acheminer automatiquement les tâches de visite vers les agents en fonction de leur ensemble de compétences.

Avant de commencer

Configurez les métadonnées dans les tables **Toutes les compétences**, **Compétences du groupe** et **Compétences de l'utilisateur** avant de configurer des emplacements de visite pour l'acheminement basé sur les compétences. Pour plus d'informations, Configuration des compétences

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impressions de la visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Sélectionnez l'emplacement pour ajouter des compétences aux agents.
3. Dans la liste connexe, sélectionnez **Motifs de visite**.
4. Sélectionnez un motif pour associer les compétences.
5. Dans la liste connexe **Compétences de visite pour les motifs**, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Compétences de visite

Champs	Description
Active	Option pour rendre la compétence active.
Compétence	Compétence requise pour le motif de visite sélectionné.
Obligatoire	Option pour rendre la compétence obligatoire. Si la compétence est définie comme obligatoire, la tâche de visite ne sera pas acheminée aux agents n'ayant pas cette compétence particulière.
Motif de la visite	Motif pour lequel un demandeur a besoin d'aide.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

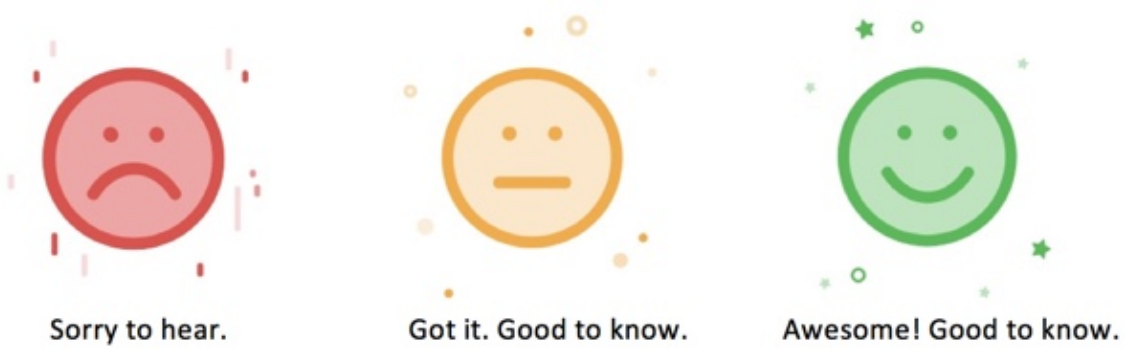
Enquêtes sur la satisfaction des clients Expérience de visite

Avec les enquêtes Expérience de visite, les demandeurs peuvent communiquer leur satisfaction à l'égard des interactions d'un emplacement de visite et fournir des commentaires pour améliorer l'application Expérience de visite.

Deux enquêtes Expérience de visite prédéfinies par le système de base sont fournies :

- **Enquête CSAT de visite** : enquête d'analyse des sentiments en un clic sur site où le demandeur peut rapidement évaluer le service sur une échelle de 1 à 3, où 1 est une expérience négative et 3 une expérience positive. L'enquête utilise une échelle visuelle comportant trois visages avec des sentiments différents (triste, neutre et souriant).

Enquête de visite



- **Enquête de satisfaction de l'expérience de visite** : un lien vers une enquête est envoyé par e-mail lorsqu'une interaction de visite est fermée. Elle utilise une analyse des sentiments pour l'expérience globale, l'expérience du temps d'attente, la relation avec l'agent, le professionnalisme de l'agent et des commentaires additionnels. Cette enquête est basée sur une échelle de notation numérique de 1 à 5, où 1 est très insatisfait et 5 est très satisfait.

Les administrateurs et les gestionnaires de visite peuvent modifier ces enquêtes et leurs conditions de déclenchement. Les gestionnaires et les administrateurs peuvent examiner les réponses par question et consulter un tableau des résultats pour chaque enquête dans le module **Tableau de bord de Walk-up Experience**. Les commentaires des demandeurs sont utilisés pour améliorer les performances des interactions de visite.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des enquêtes, l'analyse des sentiments, les conditions de déclenchement et les questions des enquêtes, reportez-vous à la section .

Créer ou modifier une enquête sur la satisfaction des clients Expérience de visite

Améliorez votre utilisation de **Walk-up Experience** et votre service clientèle en utilisant des enquêtes et en examinant leurs résultats. Les enquêtes de visite recueillent des informations importantes auprès des utilisateurs sur l'expérience de l'interaction qui leur est proposée sur le site.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une nouvelle enquête de satisfaction des clients nécessite de commencer par définir la nouvelle enquête, puis d'utiliser le Concepteur d'enquête pour la concevoir, la configurer et la mettre à la disposition des demandeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour afficher et utiliser une enquête prédéfinie par le système de base dans l'application Expérience de visite , accédez à **Impressions de la visite** > **Administration** > **Enquêtes**.
2. Pour modifier une enquête de visite existante, cliquez sur le nom de l'enquête, sinon naviguez vers **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et cliquez sur **Nouveau** pour définir une nouvelle enquête si aucune des enquêtes du système de base n'est optimale pour votre emplacement de visite.
3. Pour modifier ou remplir le formulaire, consultez Modifier une définition d'enquête .

Supprimer un emplacement Expérience de visite

Si vous fermez définitivement un emplacement physique Expérience de visite, vous pouvez également supprimer l'emplacement de la table des files d'attente d'emplacement de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Cliquez sur le nom de l'emplacement de visite que vous souhaitez supprimer pour ouvrir l'enregistrement de file d'attente de l'emplacement.
3. Cliquez sur **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
   Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaît pour vérifier que vous souhaitez bien supprimer l'enregistrement.
4. Lorsque celle-ci vous demande si vous souhaitez supprimer l'enregistrement, cliquez sur **Supprimer**.
   La file d'attente de l'emplacement Expérience de visite est supprimée de l'application.

Badge Reader Integration pour Expérience de visite

Améliorez la satisfaction de l'utilisateur Expérience de visite grâce à l'application Badge Reader Integration dans les files d'attente de visite sur site. Les utilisateurs Expérience de visite peuvent scanner un badge d'employé pour s'enregistrer dans une file d'attente, plutôt que de saisir des informations d'identification.

Badge Reader Integration pour les emplacements de file d'attente sur site Expérience de visite

Badge Reader Integration est une application de système de base prédéfinie, séparée par domaine. Elle permet à vos utilisateurs Expérience de visite d'analyser un badge d'employé pour rejoindre une file d'attente de visite sur site. L'analyse de badge évite aux utilisateurs de devoir chercher un nom ou une adresse e-mail pour rejoindre une file d'attente. Les administrateurs peuvent facilement configurer l'intégration de l'analyse des badges en vue l'utiliser avec Expérience de visite.

Grâce à un processus d'enregistrement Expérience de visite amélioré, plus facile et plus rapide, la fréquentation des files d'attente de visite sur site peut augmenter et la satisfaction générale des utilisateurs peut s'améliorer. Les utilisateurs reçoivent une confirmation à l'écran et une alerte audio dès qu'ils sont enregistrés dans une file d'attente de visite.

Pour utiliser l'intégration de l'analyse de badge, il est nécessaire d'activer le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader). Le module d'extension permet aux applications, telles que Expérience de visite, de s'intégrer au matériel de 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.

de badge. L'administration de Badge Reader Integration nécessite le rôle de Badge Admin (sn_badge.badge_admin).

Remarque :
Badge Reader Integration n'est pas un mécanisme d'authentification.

Composants de Badge Reader Integration Expérience de visite

Le matériel du lecteur de badge et le client d'intégration sont physiquement situés dans un emplacement de file d'attente de visite. L'application Badge Reader Integration fournit une API REST générique et réutilisable employée par les clients d'intégration des badges. Expérience de visite utilise l'application Badge Reader Integration comme une dépendance logicielle.

Téléchargez l'exécutable Badge Reader Integration pour l'installer sur votre système. L'activation de l'application Badge Reader Integration fournit un fichier exécutable. Le client s'intègre au matériel du lecteur de badge USB Human Interface Device (HID) Omnikey 5427ck et à l'application API REST Badge Reader Integration. Le module Badge Reader Integration contient des liens pour télécharger le client vers un système d'exploitation Linux ou OSX.

Les responsables de l'implémentation de Expérience de visite installent le lecteur de badge USB HID Omnikey 5427ck sur un nouvel ordinateur à chaque emplacement de la file d'attente de visite sur site. Le matériel remplace toutes les tablettes existantes utilisées pour l'enregistrement sur site.

Les composants associés suivants sont importants à connaître.

Composants associés dans le lecteur de badge

Composant	Description
Numéro de badge	Numéro de badge d'employé.
Code d'établissement	Code unique d'établissement ou de site, encodé dans chaque carte, qui identifie l'organisation.
Human Interface Device (HID)	Protocole pour l'interface avec les appareils d'interface utilisateur via USB.
Services de contrôle d'accès physique (PACS)	Méthode utilisée pour protéger la sécurité d'un environnement physique en fixant des règles d'autorisation et d'authentification.
Client lecteur de badge	Client du lecteur de badge. Les plateformes prises en charge comprennent MacOS et Linux.
Module d'extension Badge Reader	Le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) n'entraîne aucun coût supplémentaire.

Modules Badge Reader Integration

Les administrateurs de badges peuvent accéder à plusieurs modules d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module	Description
Téléchargements	Client Badge Reader Integration à télécharger sur votre système.
Lecteurs de badge	Module de configuration pour la définition et l'activation de vos appareils de lecture de badge.
Gestionnaires d'événements de badge	Module de configuration pour définir les mesures à prendre lorsqu'un badge est analysé par un appareil de lecture de badge. Le script saisi est le code exécuté lorsqu'un badge est analysé. Ces enregistrements sont généralement fournis dans le cadre des intégrations de lecteurs de badges propres à l'application.
Badges de l'utilisateur	Module de configuration permettant d'associer des utilisateurs à des badges d'utilisateur. La configuration nécessite d'associer un sys_user avec un numéro de badge et un code d'établissement uniques.
Journaux d'analyse de badge	Module en lecture seule pour surveiller les événements d'erreur des lecteurs de badge.
Configuration de badge utilisateur	Module de configuration pour définir la table à partir de laquelle les informations de mappage de l'ID d'utilisateur et de l'ID de badge sont récupérées.

Sécurité de Badge Reader Integration

L'application Badge Reader Integration n'est pas un mécanisme d'authentification. Elle offre un moyen plus rapide et plus pratique aux utilisateurs de s'enregistrer dans une file d'attente de visite. Elle est destinée à être utilisée dans le périmètre de sécurité existant de l'établissement. L'application ne s'intègre pas au logiciel de contrôle d'accès existant dans l'établissement.

Activer Badge Reader Integration

Vous pouvez activer le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) si vous avez le rôle Badge sn_badge.badge_admin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Badge Reader Integration est une infrastructure permettant à d'autres applications, telles que Expérience de visite, de s'intégrer au matériel des lecteurs de badge. Les administrateurs configurent et gèrent les clients et les intégrations des lecteurs 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.

badge en associant les lecteurs de badge aux emplacements de visite et en veillant à ce qu'il y ait un mappage entre les numéros d'ID de badge et le lecteur.

Les développeurs peuvent étendre le cadre de l'analyse des badges pour déclencher des actions dans d'autres applications en fonction d'un événement d'analyse des badges. L'application Badge Reader Integration ne nécessite pas de personnalisation, mais peut être adaptée pour répondre au matériel unique du système de badges.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Composants installés avec Badge Reader Integration

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Badge Reader Integration, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Badge admin [sn_badge.badge_admin]	Utilisé pour gérer les intégrations de lecteurs de badge.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Badge de l'utilisateur [sn_badge_user_badge]	Enregistrement utilisé pour configurer un badge d'utilisateur, associant un utilisateur à un numéro de badge et à un code d'établissement.
Gestionnaire d'événements de badge [sn_badge_event_handler]	Enregistrement utilisé pour configurer les actions associées à un événement d'analyse de badge. Stocke un script de gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
	d'événements qui peut être mappé sur un lecteur de badge. Prolonge la table Fichier d'application.
Journal d'analyse de badge [sn_badge_scan_log]	Enregistrement utilisé pour consigner tous les événements d'erreur du lecteur de badge.
Lecteur de badge [sn_badge_badge_reader]	Enregistrement utilisé pour configurer les appareils de lecture de badge. Prolonge la table Tâche.

Installation et configuration de Badge Reader Integration Expérience de visite

L'installation et la configuration de Badge Reader Integration permettent à vos utilisateurs Expérience de visite sur site de scanner un badge afin de s'enregistrer rapidement dans la file d'attente.

Les modules d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) et Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) doivent être activés avant l'installation et la configuration de l'intégration. Reportez-vous aux sections Activer Expérience de visite et Activer Badge Reader Integration pour plus de détails sur l'activation.

L'application Badge Reader Integration est automatiquement activée avec Expérience de visite via un module d'extension conditionnel.

L'activation de Badge Reader Integration fournit un fichier exécutable client qui, une fois installé sur l'ordinateur approprié, s'intègre au matériel de lecture de badge USB HID Omnikey 5427ck et à l'API REST de l'application Badge Reader Integration. Le module **Badge Reader Integration** contient des liens pour télécharger le client vers un système d'exploitation Linux ou OSX.

Badge Reader Integration nécessite la connexion du lecteur de badge USB HID Omnikey 5427ck à un ordinateur client sur un emplacement Expérience de visite sur site. Le téléchargement et l'installation de l'exécutable client du lecteur de badge sur cet ordinateur permet l'intégration entre celui-ci et le matériel de lecture de badge.

L'installation et la configuration se déroulent selon les étapes suivantes :

- Logiciel client : téléchargez le fichier exécutable client et installez-le sur votre système.
- Appareil de lecture de badge : configurez l'appareil de lecture de badge et enregistrez-le manuellement ou via un processus assisté.
- Approbation : demandez et recevez l'approbation de l'activation de l'appareil.
- Application Expérience de visite : configurez Expérience de visite pour l'intégrer à un appareil de lecture de badge.

Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration

Configurez les actions associées à un événement d'analyse de badge et définissez le code à exécuter lorsqu'un badge est analysé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide du module **Gestionnaires d'événements de badge**, vous pouvez mapper les gestionnaires d'événements de badge sur plusieurs lecteurs de badge. Par exemple, vous pouvez avoir un lecteur de badge à votre emplacement de visite à San Diego, Californie et un autre lecteur de badge à votre emplacement de Santa Clara, Californie. Ces deux lecteurs de badge peuvent être mappés au même événement de lecteur de badge de visite.

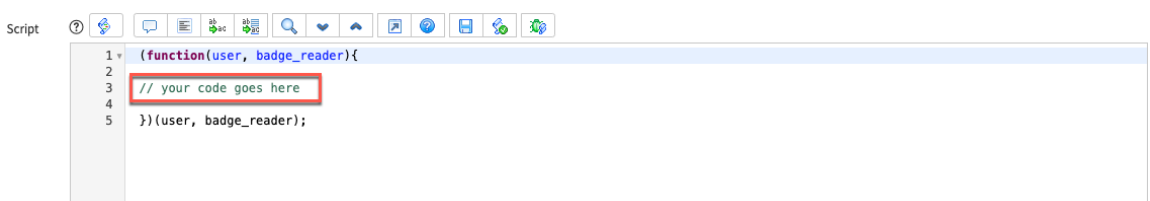
Les enregistrements de gestionnaire d'événements de badge sont fournis dans le cadre des intégrations de lecteurs de badge spécifiques à l'application Expérience de visite.

Remarque :

le code saisi dans le champ **Script** du formulaire Gestionnaire d'événements de badge est exécuté à l'aide d'un GlideScopedEvaluator dans le BadgeScanProcessor.

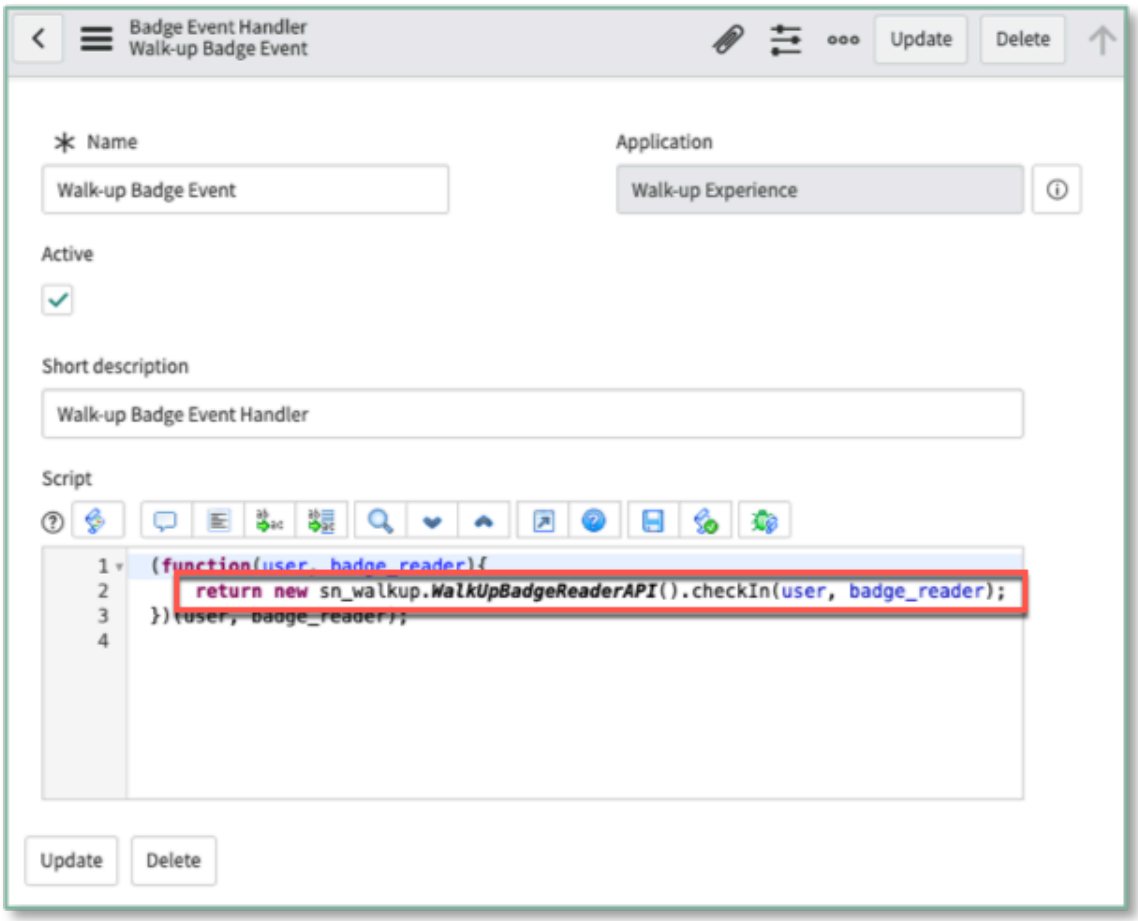
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégration de lecteur de badge** > **Gestionnaires d'événements de badge**.
   La liste Gestionnaires d'événements de badge apparaît et affiche tous les gestionnaires d'événements de badge existants.
2. Pour modifier un gestionnaire d'événements de badge existant, cliquez sur le nom.
   Sinon, pour créer un nouveau gestionnaire d'événements de badge, cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour le gestionnaire d'événements de badge dans le champ **Nom**.
   Par exemple, Événement Badge de visite.
4. Entrez les détails dans le champ **Brève description**, si vous le souhaitez.
5. Entrez le code après `// entrez votre code ici` dans le champ **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.



Remarque :
le champ **Application** est défini sur **Global** jusqu'à ce que vous entriez le code spécifiant l'application Expérience de visite dans le champ **Script** et que vous enregistriez ou soumettiez l'enregistrement.

6. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'enregistrement.

Utiliser le client lecteur de badge pour définir et enregistrer un appareil de lecture de badge

Utilisez le client lecteur de badge pour créer un appareil de lecture de badge pour l'enregistrement dans votre système. L'enregistrement de votre lecteur de badge vous permet de le rendre opérationnel dans votre file d'attente sur site Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons d'enregistrer un appareil de lecture de badge :

- Méthode assistée, par l'intermédiaire du **client lecteur de badge**. Vous devez créer votre propre logiciel client de lecteur de badge personnalisé pour l'intégrer au lecteur de badge.
- Manuellement, via la Now Platform®. Reportez-vous à la section Définir et enregistrer manuellement un appareil de lecture de badge pour plus de détails sur cette procédure.

La méthode assistée d'enregistrement du **client lecteur de badge** crée un enregistrement initial du lecteur de badge. Lorsqu'un badge est analysé à l'aide du client exécutable, cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

méthode remplit automatiquement le champ **Identificateur d'appareil** de l'enregistrement avec le numéro de série de l'appareil de lecture de badge.

Le remplissage automatique du champ **Identificateur d'appareil** vous permet de gagner du temps dans la recherche du numéro de série de l'appareil de lecture de badge à ajouter à son enregistrement.

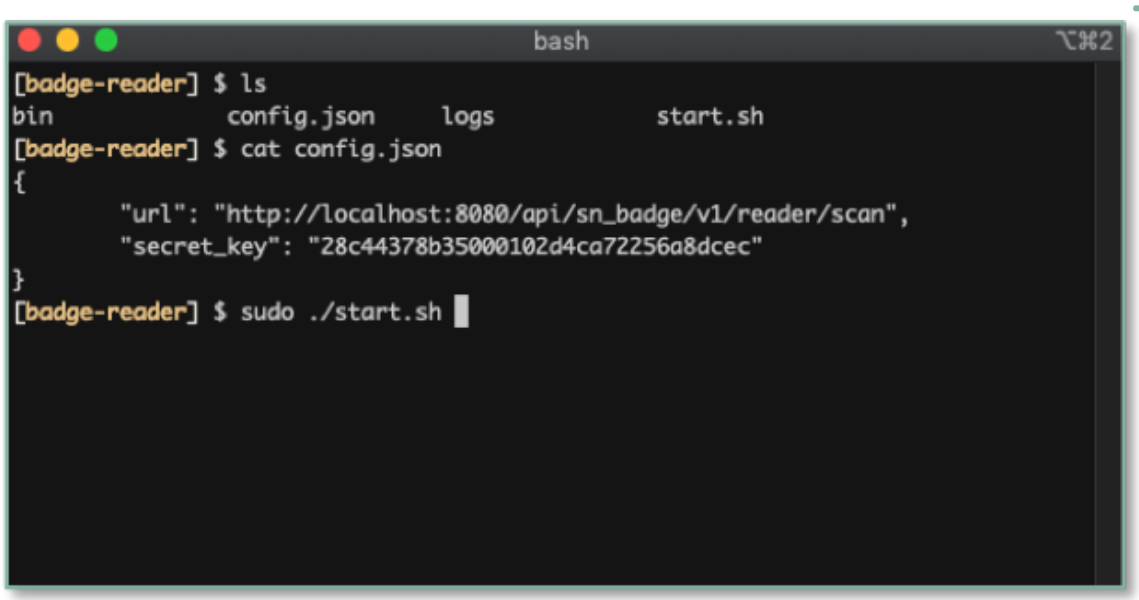
Pour enregistrer votre appareil de lecture de badge avec l'assistance du **client lecteur de badge**, vous devez d'abord configurer les propriétés système pour activer l'enregistrement de l'analyse de badge et désactiver le jeton d'accès au badge. Les propriétés système suivantes doivent être configurées :

- **sn_badge.enable_scan_registration** : désactivée par défaut. Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, cette propriété permet à n_badge.badge_admins d'enregistrer rapidement les appareils de lecture de badge en analysant un badge.
- **sn_badge.disable_access_token** : activée par défaut. Cette propriété désactive la demande de jeton d'accès pour l'API Badge Reader Integration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Recherchez les propriétés par **Nom** en tapant `sn_badge`.
3. Cliquez sur **sn_badge.enable_scan_registration** pour ouvrir l'enregistrement de propriété système. La propriété est définie sur **False** par défaut.
4. Modifiez le champ **Valeur** de la propriété sur **Vrai** et cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Cliquez sur **sn_badge.disable_access_token** pour ouvrir l'enregistrement de propriété système. La propriété est définie sur **False** par défaut.
6. Modifiez le champ **Valeur** de la propriété sur **Vrai** et cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Accédez à vos fichiers **client lecteur de badge** téléchargés pour configurer `config.json`.
8. Recherchez le fichier `config.json` et cliquez dessus.

Remarque :
démarrez le client à l'aide de sudo pour permettre l'accès à un port USB.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous utilisez l'enregistrement d'analyse, seule l'URL est requise. Le champ Clé secrète est généré lors de la création de l'enregistrement du lecteur de badge.

9. Accédez à la **Intégration de lecteur de badge** > **Lecteurs de badge** pour afficher l'enregistrement nouvellement créé.
10. Fournissez un nom pour le lecteur de badge dans le champ **Nom**.
    Par exemple, Lecteur de badge Salon technologique Bâtiment B.

    Remarque :
    Le champ **Statut** est en lecture seule et indique **Nouveau** lors de la configuration d'un nouveau lecteur de badge. Le champ indique **Activé** lorsqu'un lecteur de badge est approuvé pour l'activation. Si un lecteur de badge est désactivé, le champ indique **Désactivé**.

11. Spécifiez un **gestionnaire d'événements de badge** à l'aide de l'icône de liste de recherche .

    Remarque :
    si aucun gestionnaire d'événements de badge n'est disponible à la sélection, créez un nouvel enregistrement de gestionnaire d'événements de badge. Pour plus de détails sur ce processus, reportez-vous à la section Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration.

12. Vérifiez que les champs **Identificateur d'appareil** et **Clé secrète** sont remplis.
    L'identificateur d'appareil identifie uniquement le matériel de lecture de badge. Le client utilise par défaut le numéro de série de l'appareil de lecture de badge. La valeur saisie doit correspondre au numéro de série de l'appareil reçu depuis l'application du logiciel client.
13. Remplissez les champs de formulaire facultatifs **Brève description** et **Emplacement** si vous le souhaitez.
14. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer le lecteur de badge.

Définir et enregistrer manuellement un appareil de lecture de badge

Créez manuellement un appareil de lecture de badge pour l'enregistrement dans votre système. L'enregistrement de votre lecteur de badge vous permet de le rendre opérationnel dans votre file d'attente sur site Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons de définir et d'enregistrer un appareil de lecture de badge :

- Manuellement via la Now Platform®.
- En tant que méthode assistée, par l'intermédiaire du **client lecteur de badge**. Reportez-vous à la section Utiliser le client lecteur de badge pour définir et enregistrer un appareil de lecture de badge pour plus de détails sur cette procédure.

Procédure

1. Pour enregistrer manuellement votre appareil de lecture de badge, accédez à **Intégration de lecteur de badge** > **Lecteurs de badge**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, spécifiez un nom pour le lecteur de badge.
   Par exemple, Lecteur de badge Salon technologique Bâtiment B.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
le champ **État** est en lecture seule. Ce champ est défini sur Nouveau lors de la configuration d'un nouveau lecteur de badge. Le champ indique l'état Activé lorsqu'un lecteur de badge est approuvé pour l'activation. Si un lecteur de badge est désactivé, ce champ indique Désactivé.

4. Sélectionnez un **gestionnaire d'événements de badge**.

Remarque :
si aucun gestionnaire d'événements de badge n'est disponible à la sélection, créez un nouvel enregistrement de gestionnaire d'événements de badge. Pour plus de détails sur ce processus, reportez-vous à la section Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration.

5. Spécifiez l'**identificateur d'appareil**.
L'identificateur de périphérique identifie uniquement le matériel de lecture de badge. Le client utilise par défaut le numéro de série de l'appareil de lecture de badge. La valeur saisie doit correspondre au numéro de série de l'appareil reçu depuis l'application du logiciel client.

Remarque :
le champ **Clé secrète** est automatiquement rempli lors de la création de l'enregistrement du lecteur de badge.

6. Sélectionnez **Configuration de badge utilisateur**.
Le lecteur de badge utilise cette configuration de mappage pour récupérer l'ID d'utilisateur à partir de l'ID de badge lorsque le demandeur scanne son badge pour s'enregistrer à un emplacement.

Remarque :
Par défaut, une configuration de badge utilisateur est disponible à la sélection. Pour en savoir plus sur la définition d'une nouvelle configuration de badge utilisateur, consultez la rubrique Définir une configuration de badge utilisateur.

7. **Facultatif :** Spécifiez les champs de formulaire facultatifs **Brève description** et **Emplacement** si vous le souhaitez.
8. Enregistrez le lecteur de badge en sélectionnant **Envoyer**.

Définir une configuration de badge utilisateur

Définissez la table à partir de laquelle les informations de mappage d'ID d'utilisateur et d'ID de badge sont récupérées.

Avant de commencer
Rôle requis : badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de mappage de l'ID d'utilisateur et de l'ID de badge est utilisée pour récupérer l'ID d'utilisateur de l'utilisateur à partir de l'ID de badge lorsque les demandeurs scannent leurs badges sur le lecteur de badge pour s'enregistrer à un emplacement. Vous pouvez définir plusieurs configurations pour le mappage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégration de lecteur de badge** > **Configuration de badge utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de badge utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration.
Nom de table	Table qui contient les informations de mappage sur l'ID d'utilisateur et l'ID de badge. Sélectionnez cette table dans la liste.
Champ d'utilisateur	ID d'utilisateur du demandeur.
Champ de badge	Entité à laquelle le badge de l'utilisateur est lié. Sélectionnez cette entité dans la liste.
Champ code d'installation	Code unique d'établissement ou de site, codé dans chaque carte. Le code identifie l'organisation.
Actif	Option permettant d'activer la configuration. Cette option est sélectionnée par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La configuration de mappage est créée. Vous pouvez sélectionner cette configuration de mappage dans le formulaire Lecteur de badge pour récupérer l'ID d'utilisateur à partir de l'ID de badge en fonction de cette configuration de mappage.

Demander une approbation d'activation pour un appareil de lecture de badge

Demandez une approbation d'activation pour votre appareil de lecture de badge. L'application Badge Reader Integration ne déclenchera pas les gestionnaires d'événements tant que le lecteur de badge ne sera pas activé. L'approbation et l'activation des appareils de lecture de badge sont accordées par les utilisateurs ayant le rôle ITIL.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous demandez l'approbation pour l'activation, via l'enregistrement du lecteur de badge, vous lancez le workflow d'enregistrement de l'appareil. Les demandes d'activation sont acheminées vers un groupe d'approbateurs de lecteur de badge. Les approbations système nécessitent le rôle ITIL. Assurez-vous que les utilisateurs ayant le rôle ITIL sont ajoutés au groupe d'approbateurs de lecteur de badge.

Si personne ne fait partie du groupe d'approbation, le workflow ignorera l'exigence relative au groupe d'approbation et activera le lecteur de badge. Pour plus d'informations sur les approbations, les groupes et l'ajout d'utilisateurs à des groupes, consultez Approbations et groupes.

Remarque :
les champs obligatoires de l'enregistrement de lecteur de badge sont en lecture seule lorsque l'appareil de lecture de badge est activé. Les appareils de lecture de badge peuvent être désactivés en désélectionnant le champ **Actif** sur l'enregistrement de lecteur de badge. La réactivation d'un lecteur de badge nécessite de repasser par le processus 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégration de lecteur de badge** > **Lecteurs de badge**.
2. Sélectionnez le nom du lecteur de badge que vous souhaitez activer.
   L'enregistrement de lecteur de badge s'ouvre.
3. Assurez-vous que tous les champs de formulaire obligatoires sont remplis.
   Les champs inclus sont les champs **Nom**, **Gestionnaire d'événements de badge**, **Identificateur d'appareil** et **Clé secrète** . Consultez Utiliser le client lecteur de badge pour définir et enregistrer un appareil de lecture de badge ou Définir et enregistrer manuellement un appareil de lecture de badge pour plus d'informations concernant le remplissage des champs du formulaire de lecteur de badge.
4. Sélectionnez **Demande d'activation** pour lancer le workflow d'approbation d'activation.
   La demande est approuvée par un utilisateur ayant le rôle ITIL dans le groupe d'approbateurs de lecteur de badge. S'il n'y a pas de groupe d'approbateurs de lecteur de badge ou si le groupe est vide, le lecteur de badge est activé lorsqu'un utilisateur ayant le rôle sn_badge.badge_admin demande l'activation.

Configurer Expérience de visite pour Badge Reader Integration

Associez les appareils de lecture de badge à une file d'attente Expérience de visite sur site. Bien que vous puissiez associer plus d'un appareil de lecture de badge à un emplacement de visite, chaque appareil est mappé à un seul emplacement de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- L'application Expérience de visite nécessite qu'un appareil de lecture de badge soit mappé à un emplacement de visite pour l'intégration des fonctionnalités.
- Les gestionnaires de Expérience de visite peuvent configurer Badge Reader Integration à un emplacement de visite à l'aide de la liste connexe Lecteurs de badge des files d'attente des emplacements de la table File d'attente de l'emplacement de la visite (wu_location_queue).
- Au moins un lecteur de badge doit être activé et disponible pour s'intégrer à l'emplacement de visite. Reportez-vous à la section Demander une approbation d'activation pour un appareil de lecture de badge si aucun lecteur de badge n'est activé pour l'utilisation.
- Vous pouvez définir un motif d'enregistrement pour chaque lecteur de badge. Lorsque le demandeur s'enregistre dans un emplacement à l'aide de ce lecteur de badge, le motif d'enregistrement associé est renseigné automatiquement pour l'enregistrement. Si aucun motif d'enregistrement n'est associé au lecteur de badge, le motif de l'emplacement est pris en compte pour l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impressions de la visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Cliquez sur le nom de la file d'attente de l'emplacement de visite que vous souhaitez associer à un appareil de lecture de badge.
3. Cliquez sur le lien connexe **Lecteurs de badge des files d'attente des emplacements**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Lecteurs de badges des files d'attente des emplacements

Champ	Description
Lecteur de badge	Lecteur de badge que vous souhaitez associer à l'emplacement.
File d'attente de l'emplacement	Emplacement auquel le lecteur de badge est associé.
Motif de l'enregistrement	Motif de l'enregistrement que vous souhaitez associer au lecteur de badge.
Description du motif de l'enregistrement	Description du motif de l'enregistrement que vous souhaitez associer au lecteur de badge.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Vous pouvez intégrer plusieurs lecteurs de badge à l'emplacement de visite.

Afficher les journaux d'analyse de Badge Scanner Integration

Surveillez l'activité des erreurs d'utilisation de lecteur à un emplacement Expérience de visite sur site en consultant les journaux d'analyse. Chaque fois qu'un appareil de lecture de badge déclenche une erreur, un événement d'analyse est enregistré dans le module **Journaux d'analyse de badge**.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module **Journaux d'analyse de badge** stocke uniquement les messages d'erreur de Badge Reader Integration. Il n'affiche pas de messages d'erreur pour les analyses de badges spécifiques à Expérience de visite.

Les erreurs d'analyse de badge Expérience de visite peuvent être trouvées dans le journal système.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Intégration de lecteur de badge** > **Journaux d'analyse de badge**.
2. Sélectionnez un événement dans la liste des journaux d'analyse de badge pour afficher le **Message**, le **Lecteur de badge** et le **Badge d'utilisateur** associés.

Personnalisation de Badge Reader Integration

Badge Reader Integration comprend plusieurs points d'extension scriptés qui vous permettent de personnaliser le script Includes installé avec la fonctionnalité.

Les script includes sous-jacents de Badge Reader Integration sont en lecture seule. Les clients qui souhaitent modifier l'aspect et la configuration de la fonctionnalité peuvent modifier plusieurs script includes en utilisant des points d'extension scriptés.

Il existe différents scénarios dans lesquels la possibilité de modifier le code des script includes est bénéfique. Par exemple, si vous utilisez déjà un modèle de données pour stocker vos numéros de badge, vous ne voudrez peut-être pas utiliser la table Badge de l'utilisateur (sn_badge_user_badge) de l'application Badge Reader Integration pour stocker

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vos numéros de badge. Au lieu de cela, vous pouvez créer une implémentation d'extension pour `sn_badge.BadgeReader` qui prend en charge votre modèle de données.

Vous souhaitez peut-être personnaliser les types de données que vous recevez suite à une analyse de badge ou la manière dont vous souhaitez analyser ces données. Vous pouvez créer une implémentation d'extension pour `sn_badge.BadgeReaderParser` qui prend en charge votre modèle de données.

Le code suivant est disponible pour modification à l'aide de points d'extension scriptés avec l'application Badge Reader Integration :

Points d'extension scriptés	Description
BadgeReader Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReader`	Point d'extension utilisé par le script Includes BadgeReaderImpl. Utilisez ce script pour trouver un lecteur de badge par son identificateur d'appareil.
BadgeReaderParser Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReaderParser`	Point d'extension utilisé par le script include BadgeReaderParserImpl. Utilisez-le pour analyser la chaîne de données de la carte à partir de l'API.
BadgeReaderUser Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReaderUser`	Point d'extension utilisé par le script include BadgeReaderUserImpl. Utilisez ce script pour trouver un sys_user à partir d'un numéro de badge et d'un code d'établissement. **Remarque :** si vous disposez déjà d'un modèle de données pour stocker vos numéros de badge, il s'agit du script à utiliser pour remplacer le code de l'application Badge Reader Integration afin de prendre en charge votre modèle de données.
BadgeReaderScanProcesseur Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReaderScanProcessor`	Point d'extension utilisé par le script include BadgeReaderScanProcessor. Utilisez-le pour gérer l'événement d'analyse de badge.

Pour plus d’informations sur les points d’extension scriptés et sur la manière de les créer et de les utiliser, reportez-vous aux sections Utilisation de points d’extension pour étendre les fonctionnalités de l’application et Création et ajout d’un point d’extension scripté .

Intégrer le calendrier Expérience de visite Microsoft Office 365

Avec l'intégration du calendrierMicrosoft Office 365, les utilisateurs Expérience de visite peuvent afficher les rendez-vous dans leur calendrier principal. Lorsqu'ils prennent un rendez-vous,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le modifient ou l'annulent, ils reçoivent des invitations et des mises à jour via leur calendrier Outlook.

Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé. Les administrateurs activent les flux qui exécutent l'intégration à l'aide de Concepteur de flux. Les autres prérequis sont les suivants :

- Les locataires Microsoft Azure AD et Microsoft Office 365 existent et sont configurés.
- Les connexions et informations d'identification associées sont configurées et testées.

Remarque :
ces prérequis doivent déjà être en place dans votre entreprise.

Configurer l'intégration de Microsoft Office 365 pour Expérience de visite

Activez l'intégration du calendrier Expérience de visite Microsoft Office 365. Lorsque les demandeurs prennent un rendez-vous, le modifient ou l'annulent, les invitations à ces rendez-vous et mises à jour sont envoyées au calendrier Outlook.

Avant de commencer

Une connexion au portailMicrosoft Azure (https://portal.azure.com) avec votre compte client spécifique est nécessaire. Vous aurez déjà un locataire, car la connexion au portail nécessite l'accès à ce locataire. Pour en savoir plus sur la configuration d'un locataire, consultez la rubrique Démarrage rapide : configurer un locataire .

Vous devez également disposer d'un abonnement Microsoft Office 365 lié à un locataire existant. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un abonnement Microsoft 365 Developer.

Consultez les autorisations requises pour Microsoft Azure la configuration du client dans Définir le spoke Microsoft Exchange Online Configurer Microsoft Spoke Exchange Online .

Académie Virtual Agent : accélérez le service avec Virtual Agent et Walk-Up Experience (vidéo de l'académieAgent virtuel)

Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous que les modules d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup), Microsoft Exchange Online Spoke (sn_ex_online_spke) et Microsoft Exchange Server Spoke (sn_exchange_spoke) sont activés sur votre instance.
2. Accédez à la **OAuth système** > **Registre d'application** > **Microsoft Exchange Online** pour configurer Oauth.
   a. Insérez l'ID client (ID d'application) disponible dans l'application Microsoft Azure AD.
   b. Insérez le secret client disponible dans l'application Microsoft Azure AD.
   c. Copiez et collez les liens suivants pour accéder à l'autorisation, au jeton et à la page de redirection :
      - URL d'autorisation : https://login.microsoftonline.com/<ID-locataire>/oauth2/v2.0/authorize
      - URL du jeton : https://login.microsoftonline.com/<ID-locataire>/oauth2/v2.0/jeton
      - URL de redirection : https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification** pour configurer les informations d'identification.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Choisissez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   c. Dans le nouvel enregistrement Informations d'identification OAuth 2.0, fournissez un nom pour les informations d'identification et dans le champ du formulaire **Profils des entités OAuth**, choisissez **Microsoft Exchange Online default_profile**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth** dans la section Liens connexes du formulaire.
   f. Connectez-vous au locataire Microsoft Exchange en tant qu'utilisateur valide.
4. Accédez à **Alias de connexion et d'informations d'identification** pour configurer la connexion.
   a. Sélectionnez **Microsoft Exchange Online**.
   b. Dans les liens connexes **Connexions**, cliquez sur **Nouveau**.
   c. Nommez la connexion `Exchange_Online_Connection` et choisissez les informations d'identification créées précédemment dans le champ du formulaire **Informations d'identification**.
   d. Dans le champ URL de connexion, entrez : `https://graph.microsoft.com`.
5. Accédez à **Flow Designer** pour activer les flux.
   a. Sélectionnez **Créer un événement de Calendrier de rendez-vous de visite**, ouvrez-le dans Concepteur de flux et activez-le.
   b. Sélectionnez **Mettre à jour/supprimer l'événement de Calendrier de rendez-vous de visite**, ouvrez-le dans Concepteur de flux et activez-le.
6. Planifiez un rendez-vous pour vous assurer que tout fonctionne correctement.
   a. Créez un nouvel utilisateur test dans le système.
   Voir Créer un utilisateur pour plus de détails.

      Remarque :
      Renseignez les champs ID d'utilisateur, prénom, nom de famille, mot de passe et adresse e-mail pour l'utilisateur test.

   b. Empruntez l'identité de l'utilisateur test dans votre instance.
   c. Accédez à la **Libre-service** > **Portail de services** > **Enregistrement à la visite** pour planifier un rendez-vous.

      Remarque :
      Le lien d'icône **Enregistrement de visite** doit être configuré pour s'afficher sur la page de destination de Service Portal afin que vous puissiez cliquer sur le lien. Reportez-vous à Configurer l'icône d'enregistrement en ligne Expérience de visite pour qu'elle apparaisse sur le portail de services si le lien ne s'affiche pas sur la page de destination de Service Portal.

   d. Planifiez un rendez-vous de visite en tant qu'utilisateur test.
7. Vérifiez que tout fonctionne correctement en accédant à **Concepteur de flux** > **Exécutions du jour**.
8. Cliquez sur **Créer un événement de Calendrier de rendez-vous de visite**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Vérifiez le calendrier Microsoft Office 365 d'entreprise de l'utilisateur test pour consulter l'événement de calendrier envoyé par e-mail.

Remarque :
La création de l'événement de calendrier peut prendre une minute ou deux. Une fois cette fonctionnalité activée, les utilisateurs reçoivent automatiquement des invitations, des mises à jour et des annulations dans leurs calendriers d'entreprise individuels.

Gestion de la file d'attente et des interactions de Expérience de visite

Les gestionnaires et les agents Expérience de visite peuvent gérer efficacement tous les aspects d'une file d'attente de l'emplacement de visite et des interactions. Les agents peuvent afficher les emplacements de visite affectés, les interactions et les entrepôts associés utilisés pour l'exécution des demandes de visite.

Expérience de visite aide les agents à organiser et à gérer les files d'attente de visite.

Les agents accèdent principalement à Espace de travail d'agent pour gérer les demandes. Espace de travail d'agent permet aux agents d'effectuer les activités suivantes.

- Accéder à une boîte de réception personnelle pour afficher les travaux affectés à partir de plusieurs canaux de service, y compris le canal de service Visite.
- Obtenir automatiquement des affectations dans leur boîte de réception à partir de la file d'attente d'interaction de visite.
- Travailler simultanément sur des interactions concurrentes ou multiples.
- Promouvoir des interactions en incidents ou demandes.
- Travailler avec n'importe quel demandeur dans la file d'attente à tout moment en le choisissant n'importe où dans la liste de file d'attente, ou tout en haut de la liste.
- Utiliser l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution.

Avec Espace de travail d'agent, les agents peuvent exécuter les interactions sur une base de premier arrivé, premier servi car les interactions sont poussées vers des boîtes de réception de visite individuelles. Les interactions sont distribuées dans les boîtes de réception des agents de visite en fonction des configurations des règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Les agents peuvent ouvrir les incidents directement dans Espace de travail d'agent lorsqu'un problème n'est pas résolu à l'emplacement de visite. Les agents peuvent également créer directement une demande de matériel ou de logiciel via Service Catalog lorsqu'un actif n'est pas disponible dans l'entrepôt de l'emplacement de visite.

Expérience de visite inclut également un module **Agent** dans le navigateur d'application dans lequel les agents qui supportent un emplacement de visite peuvent effectuer les actions suivantes :

- Accéder à la boîte de réception de visite personnelle disposant d'un lien direct à Espace de travail d'agent.
- Afficher les interactions de visite affectées.
- Réaffecter et modifier les interactions de visite selon les besoins.
- Afficher tous les rendez-vous planifiés et à venir.
- Afficher les emplacements de file d'attente de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher les actifs disponibles et répondre aux demandes à partir d'un entrepôt local.
- Créer des incidents et des demandes si nécessaire.
- Transférer des interactions de visite à d'autres agents ou emplacements de file d'attente si nécessaire.

Les applications suivantes sont incluses dans le module **Agent** de la barre de navigation Expérience de visite ainsi que dans l'interface Espace de travail d'agent Expérience de visite :

Applications Expérience de visite Agent

Vue et application d'interface utilisateur	Description
Plateforme : **Ma boîte de réception Visite** Espace de travail d'agent : **Boîte de réception**	Interactions de visite qui vous sont affectées sur Espace de travail d'agent. Les interactions sont poussées vers votre boîte de réception en fonction des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.
Plateforme : **Mes entrepôts de visites** Espace de travail d'agent : **Mes entrepôts**	Entrepôts et les actifs associés aux emplacements de file d'attente de visite dont vous êtes en charge.
Plateforme : **Mes emplacements de visite** Espace de travail d'agent: **Emplacements de visite**	Emplacements de visite qui vous sont affectés.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Mes visites affectées**	Interactions de visite que vous êtes chargé de résoudre ou d'exécuter. Ces interactions présentent un état **Travail en cours**.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Ouverts - Non affectés**	Liste de toutes les interactions de visite ouvertes et non affectées pour vos emplacements. Ces interactions présentent un état **Nouveau**, **Mis en file d'attente** ou **Travail en cours**.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Visites fermées**	Toutes les interactions de visite fermées. Les interactions fermées présentent un état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications Expérience de visite Agent (suite)

Vue et application d'interface utilisateur	Description
Plateforme : **Rendez-vous planifiés** Espace de travail d'agent : **Rendez-vous**	Tous les rendez-vous à venir planifiés pour votre emplacement de visite.

Pour plus d'informations sur et , Espace de travail d'agent consultez Agent Workspace et Affectation de travail avancéeAdvanced Work Assignment .

Affichage des emplacements de Expérience de visite affectés

Les agents Expérience de visite peuvent afficher une liste des files d'attente de visite qui leur sont affectées. Les files d'attente de l'emplacement révèlent toutes les informations qu'un agent doit connaître pour gérer efficacement une file d'attente.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent afficher les entrepôts d'emplacement de visite connexes des manières suivantes :

- Via Espace de travail d'agent.
- Via le menu de navigation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Sélectionnez l'icône **Liste** dans le menu de navigation.
3. Sous **Visite**, sélectionnez **Emplacements de visite**.
4. Sélectionnez un nom de file d'attente pour afficher les détails de l'emplacement, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
5. Pour afficher les emplacements de visite via le menu de navigation, vous pouvez également accéder à **Impressions de la visite** > **Agent** > **Mes emplacements de visite**.
6. Sélectionnez un emplacement dans la liste pour afficher des détails, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
   Si la file d'attente comprend des interactions en attente sans invités associés, sélectionnez **Abandonner tout** pour annuler ces interactions.

Affichage de la boîte de réception Expérience de visite

Affichez une boîte de réception personnelle d'interactions Expérience de visite affectées automatiquement à l'aide de l'interface de la fonctionnalité Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons pour un agent d'afficher la boîte de réception de visite. Les agents accèdent principalement à Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment la boîte de réception. Toutefois, les agents peuvent également accéder à Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche, pour lier et afficher la boîte de réception dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Pour afficher la boîte de réception de visite à l'aide de , accédez à Espace de travail d'agent **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Boîte de réception** dans la barre de navigation de gauche de l'interface.
   Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les agents peuvent définir le statut d'une boîte de réception sur **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.
3. Pour afficher la boîte de réception de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Impressions de la visite** > **Technicien** > **Ma boîte de réception Visite**.
   Vous êtes directement lié à votre boîte de réception personnelle dans Espace de travail d'agent. Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Information associée

Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement

Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement

Les agents intervenant dans des emplacements Expérience de visite peuvent afficher et gérer les interactions automatiquement poussées vers la boîte de réception Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les interactions Expérience de visite peuvent être poussées automatiquement vers une boîte de réception personnelle dans Espace de travail d'agent en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les agents exécutent les interactions sur une base premier arrivé, premier servi à mesure qu'elles apparaissent dans la boîte de réception.

Pour affecter manuellement et gérer les interactions à l'aide des modules Agent de Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application, reportez-vous à Gestion manuelle des interactions Expérience de visite.

Les agents définissent un statut dans la boîte de réception Espace de travail d'agent pour indiquer leur disponibilité à accepter des interactions. Les choix de statut sont **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.

Même si des interactions sont automatiquement poussées vers la boîte de réception de visite, les agents peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichez les interactions de file d'attente qui vous sont affectées automatiquement dans votre boîte de réception de visite ou dans votre liste **Mes visites affectées**. Vous pouvez également afficher toutes les interactions **Ouverts - Non affectés** pour la file d'attente que vous gérez.

Avec Espace de travail d'agent, vous pouvez afficher les listes de toutes vos interactions de visite et rendez-vous connexes, vos tickets, comptes de demandeurs et contacts, incidents, demandes et plus encore à l'aide d'une interface pratique. La liste d'interactions connexe Expérience de visite comprend les éléments suivants :

Liste d'interactions connexe Expérience de visite

Élément de liste	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un invité quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Procédure

1. Pour commencer à intervenir auprès d'un demandeur de file d'attente de visite, accédez à > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Boîte de réception** et assurez-vous que votre statut est défini sur **Disponible**.
   Affichez les interactions dans votre boîte de réception qui sont automatiquement poussées vers vous.
3. Sélectionnez l'interaction en haut de la liste et commencez à résoudre le problème ou à répondre à la demande.

   Lorsque vous créez un incident ou une demande associé(e) via Service Catalog, un onglet **Nouvel incident** ou un onglet **Nouvel élément de catalogue** s'ouvre en regard de l'onglet **Détails** de l'interaction d'origine. Remplissez le nouveau formulaire d'incident ou les actifs de commande. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le nouvel incident ou terminez la confirmation de la commande. Vous recevez un numéro de demande pour votre élément commandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si la résolution d'une interaction nécessite un temps inhabituel ou si la fermeture dépend de ressources qui ne sont pas facilement disponibles, vous pouvez mettre l'interaction en attente.
Le demandeur ne perd pas sa position dans la file d'attente et vous pouvez aider un autre demandeur simultanément. La mise en attente d'une interaction n'affecte pas votre capacité pour de nouvelles interactions. Pour mettre une interaction en attente, cliquez sur le bouton **Mettre en attente**.

b. Vous pouvez associer l'interaction à un autre enregistrement en sélectionnant **Associer l'enregistrement** à partir de l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur dans l'en-tête d'interaction.

c. Pour afficher l'entrepôt de l'emplacement de visite pour les demandes d'exécution, cliquez sur **Liste** dans le panneau de navigation de gauche de l'interface Espace de travail d'agent , puis cliquez sur **Mes entrepôts**.

d. Si vous ne pouvez pas résoudre un problème, cliquez sur le bouton **Créer un incident** dans l'en-tête d'interaction.
Si vous ne pouvez pas répondre à une demande à partir de l'entrepôt, cliquez sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur dans l'en-tête d'interaction pour afficher plus d'actions. Sélectionnez **Créer une demande** dans la liste pour accéder à Service Catalog.

4. Lorsque vous avez terminé de résoudre l'interaction, sélectionnez le bouton **Fermer** dans l'en-tête d'interaction.
La fermeture d'une interaction affecte votre capacité car une nouvelle interaction sera poussée vers votre boîte de réception.

Information associée

Interface utilisateur d'Agent Workspace

Agent Workspace pour ITSM

Créer un incident

Create a request through a catalog

Gestion manuelle des interactions Expérience de visite

Les agents intervenant dans des emplacements de visite peuvent gérer manuellement les demandes de file d'attente à l'aide de plusieurs modules liés aux interactions Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gérez manuellement les interactions à l'aide des modules Technicien de Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application. Pour gérer les interactions affectées automatiquement à partir de la boîte de réception Espace de travail d'agent, reportez-vous à Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement.

Les files d'attente de visite gèrent les demandeurs dans l'ordre dans lequel ils arrivent dans la file d'attente (premier arrivé, premier servi). Les agents gérant la file d'attente peuvent décider avec qui aura lieu la première interaction. Lorsque de nouveaux demandeurs entrent dans la file d'attente et soumettent des interactions, les techniciens partagent la charge de travail, en s'attribuant des interactions mises en file d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Certains demandeurs sont considérés comme des VIP. Le système les reconnaît lorsqu'ils entrent dans la file d'attente. Une interaction pour un VIP indique **vrai** pour **VIP** dans la liste Interactions. Les agents peuvent déplacer des demandeurs VIP vers l'avant de la file d'attente en les aidant en premier.

Remarque :

La création manuelle d'interactions de type visite n'est pas prise en charge. Une interaction de visite est considérée comme valide pour l'enregistrement ou le rendez-vous uniquement si elle est créée via les interfaces d'enregistrement ou de réservation de rendez-vous, et non via une table. Les agents ne peuvent pas s'enregistrer à un emplacement de visite au nom d'un utilisateur final.

Affichez les interactions de file d'attente de visite à l'aide de plusieurs modules Expérience de visite :

Modules d'interaction Expérience de visite

Module	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un demandeur quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la > **Impressions de la visite** > > **Agent** > **Ouverts - Non affectés**.
2. Trouvez le nom du demandeur sous la colonne **Ouverts pour** de la liste Interactions.
3. Cliquez sur le **numéro** d'interaction associé au demandeur.
4. Saisissez votre nom dans le champ **Affecté à** du formulaire, définissez l'**État** sur **Travail en cours** et sélectionnez **Mettre à jour**.
   a. Pour fermer une interaction si le demandeur a quitté la file d'attente, cliquez sur **Abandonner** dans l'en-tête de formulaire ou choisissez **Fermé abandonné** dans le champ de formulaire **État** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   b. Vous pouvez également associer l'interaction à un autre enregistrement en cliquant sur le bouton **Associer l'enregistrement** dans l'en-tête d'interaction.
5. Pour résoudre l'interaction, accédez à **Impressions de la visite** > **Agent** > **Mes visites affectées**.
6. Cliquez sur le numéro d'interaction dans la liste pour ouvrir le formulaire Interaction de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Résolvez le problème ou répondez à la demande.
   a. Définissez le statut d'interaction sur **En suspens** si le demandeur n'est pas présent pour un rendez-vous ou si l'interaction implique un long processus, par exemple une mise à niveau du système d'exploitation.
   b. Pour afficher l'entrepôt de l'emplacement de visite pour les demandes d'exécution, cliquez sur le lien connexe **Entreposer les consommables**.
   c. Si vous ne pouvez pas résoudre le problème ou répondre à la demande, cliquez sur le lien connexe **Créer un incident** ou **Créer une demande** pour créer un incident ou accéder à Service Catalog.

   Lorsque vous créez un incident ou une demande associé(e) via Service Catalog, les listes connexes associées du formulaire se remplissent en conséquence. Les listes connexes comprennent les détails suivants :
   - Incidents de l'interaction : incidents associés à l'interaction
   - Demandes d'interaction : demandes de Service Catalog associées à l'interaction
   - Incidents par le même appelant : incidents créés pour un demandeur de visite
   - Demandes par le même appelant : demandes créées pour un demandeur de visite
8. Définissez **l'état** de l'interaction sur Fermé terminé et sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction, lorsque vous avez **terminé** de résoudre l'interaction.
   Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.

Information associée

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Créer un incident

Affichage des actifs et de l'entrepôt d'emplacement Expérience de visite

Les agents qui interviennent dans les emplacements Expérience de visite peuvent afficher et accéder aux entrepôts pour fournir des actifs matériels et logiciels couramment demandés aux invités de file d'attente de visite. L'inventaire de l'entrepôt est défini par les gestionnaires d'actifs et d'inventaires. Les agents d'emplacement de visite peuvent surveiller les inventaires et alerter les gestionnaires des actifs et d'inventaires lorsque des consommables supplémentaires sont nécessaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent afficher les entrepôts d'emplacement de visite connexes des manières suivantes :

- Via Espace de travail d'agent.
- Via le menu de navigation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Pour afficher les emplacements de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Tous** > **Impressions de la visite** > **Agent** > **Mes entrepôts de visites**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sous **Visite**, sélectionnez **Mes entrepôts**.
5. Sélectionnez le nom de votre entrepôt pour afficher des détails, tels que l'adresse physique, le groupe affecté à l'entrepôt et les actifs disponibles (matériel, consommables et licences logicielles).
6. Sélectionnez l'un des onglets de liste pour afficher l'inventaire disponible.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner **Consommables** pour afficher une liste de tous les consommables disponibles. Les onglets de liste Inventaire comprennent les éléments suivants.

Option	Description
Matériel	Câbles, connecteurs, batteries, etc.
Consommables	Écrans d'ordinateur, équipement vidéo, tablettes, ordinateurs portables, souris d'ordinateur, etc.
Licences de logiciels	Logiciels et outils disponibles.
Autres actifs	Autres actifs divers.

7. Sélectionnez le nom d'un consommable disponible pour afficher les détails de l'actif, tels que la quantité, le coût et les informations sur les dépenses.

Information associée

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Les agents Expérience de visite peuvent accéder à un entrepôt associé et répondre aux demandes des utilisateurs directement à partir d'une interaction dans la vue plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un demandeur de file d'attente de visite demande un consommable, tel qu'un écran d'ordinateur ou un clavier, vous pouvez rapidement répondre à la demande en accédant à un entrepôt associé sur site. Le demandeur de visite quitte la file d'attente avec l'élément demandé en main.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > > **Technicien** > **Mes visites affectées**.
   La liste Interaction s'ouvre.
2. Cliquez sur le **numéro** d'interaction associé à la demande.
3. Sélectionnez **Entreposer les consommables** dans la section Liens connexes de l'interaction.
   La liste Entrepôt associée s'ouvre, affichant tous les consommables disponibles.
4. Sélectionnez le **nom d'affichage** du consommable demandé.
5. Sélectionnez le bouton **Consommer**.
6. Mettez à jour le formulaire avec les informations suivantes : **Quantité**, **Actif** et **Utilisateur**.
7. Sélectionnez **OK**.
   Le formulaire Consommable indique qu'un élément a été consommé et attaché à l'utilisateur spécifié.
8. Récupérez l'élément dans l'entrepôt et donnez-le au demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Retournez à l'interaction dans votre module **Mes visites affectées** pour définir l'**État** sur **Fermé terminé** et cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction.

   Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.

   Si vous ne pouvez pas répondre à la demande à partir de l'entrepôt associé, cliquez sur le lien connexe **Créer une demande** à partir du formulaire d'interaction pour accéder à Service Catalog. Reportez-vous à Create a request through a catalog pour commander un élément pour le demandeur.

Utilisation de l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution Expérience de visite

Les agents Expérience de visite peuvent utiliser la fonctionnalité Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour accélérer les incidents et les demandes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Assistant d'agent est une option de recherche contextuelle disponible dans Espace de travail d'agent lorsqu'un agent de visite crée un nouvel incident ou un nouveau ticket associé à une interaction Expérience de visite.

Procédure

1. Pour utiliser l'assistant d'agent, accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Ouvrez une interaction de visite à partir de votre boîte de réception ou de **Mes visites affectées** sous **Listes** qui, d'après vous, nécessite l'association d'un nouvel incident ou d'un nouveau ticket.
3. Cliquez sur le bouton **Créer un incident** ou **Créer un ticket**.
   Un nouvel onglet d'incident ou de ticket s'ouvre en regard de l'onglet de détails pour l'interaction de visite associée d'origine.
4. Cliquez sur l'icône d'Assistant d'agent pour utiliser cette fonctionnalité.
   Pour plus d'informations détaillées sur l'Assistant d'agent et son utilisation en vue d'accélérer les incidents et les demandes, reportez-vous à Utilisation de l'Assistant d'agent dans Agent Workspace et Commande d'un élément de catalogue à l'aide de l'Assistant d'agent .Finding solutions using Agent assist

Affichage et gestion des rendez-vous Expérience de visite dans Espace de travail d'agent

L'affichage des rendez-vous Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail. Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et gestionnaires de visite utilisent principalement Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment l'affichage et la gestion des rendez-vous planifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
vous pouvez également afficher et gérer les rendez-vous planifiés à partir de Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Les rendez-vous sont automatiquement acheminés vers votre boîte de réception Espace de travail d'agent en fonction de votre disponibilité. Vous pouvez également afficher une liste de rendez-vous planifiés et choisir lequel accepter.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente d'emplacement de visite sur place. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Remarque :
Les rendez-vous à venir sont également affichés sur l'écran d'enregistrement en ligne avec la même icône de calendrier à côté du nom d'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Liste** dans la barre de navigation de gauche.
3. Sous **Visite**, cliquez sur **Rendez-vous**.
   Les rendez-vous de visite affectés à votre file d'attente sont répertoriés.
4. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l'interaction, ainsi que l'heure du rendez-vous.

   a. Pour ouvrir l'interaction associée et afficher les détails, cliquez sur l'icône d'ouverture d'enregistrement en regard du numéro d'interaction.

   b. Cliquez sur **Accepter le rendez-vous** pour commencer à travailler sur l'interaction.

      Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un autre agent et ajouter des notes de travail.

      Si un délai important s'est écoulé et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en cliquant sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur dans l'en-tête d'interaction et en sélectionnant **Supprimer**.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser la fonction Interaction de visite

Gérez vos rendez-vous de visite dans Agent Workspace.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Sélectionnez **Boîte de réception** dans la barre latérale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Définissez l'état sur **Disponible**.
   Une tâche d'interaction de visite est automatiquement importée dans votre boîte de réception, si aucune interaction de visite ne vous est déjà affectée.
4. Sélectionnez **Accepter**.
5. Sur la page des détails, sélectionnez l'une des options suivantes.

6. Si des interactions vous ont déjà été affectées, accédez à **Listes** > **Visite** > **Mes visites affectées**.
7. Dans la liste Visite, sélectionnez **Guichet de location**.
8. Sélectionnez un guichet affecté à l'emplacement dans la liste.
9. Sur la page **Guichet de l'emplacement de visite**, sélectionnez **Enregistrement**.

   Remarque :
   les guichets de l'emplacement de visite s'affichent uniquement lorsque l'option Afficher le guichet est activée.

10. Sur la page **Mes visites affectées**, sélectionnez l'interaction de visite qui vous est affectée.
11. Une fois que vous avez traité ou résolu la demande, définissez l'état de l'interaction de visite sur **Fermé terminé**.

Créer un rendez-vous via un incident

Planifiez un rendez-vous au nom d'un demandeur via un enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Sous **Incidents**, sélectionnez **Ouvrir** ou **Mes affectations**.
4. Sélectionnez l'incident pour lequel vous souhaitez planifier un rendez-vous.
5. Dans l'onglet **Détails**, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires.
6. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option **Réserver un rendez-vous de visite**.
7. Dans la fenêtre Réservation de rendez-vous de visite, saisissez les détails requis pour réserver un rendez-vous au nom du demandeur.
8. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Un enregistrement de rendez-vous de visite est créé.
- L'onglet **Rendez-vous de visite** apparaît dans la liste connexe. La liste connexe **Rendez-vous de visite** doit être ajoutée manuellement à la plateforme.
- Le demandeur est informé du rendez-vous. Le demandeur peut également consulter le rendez-vous créé sur la page d'accueil sous le widget Mes éléments actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage et gestion des rendez-vous Expérience de visite à partir du navigateur d'application

L'affichage des rendez-vous Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail. Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents et les gestionnaires peuvent afficher et gérer les rendez-vous de visite planifiés à partir de Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Remarque :
l'accès principal se fait via Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, y compris les rendez-vous planifiés.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente de l'emplacement de visite sur site. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Impressions de la visite** > **Agent** > **Rendez-vous planifiés**.
   Tous les rendez-vous de visite planifiés pour les 14 jours à venir s'affichent.
2. Sélectionnez un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l'interaction, ainsi que l'heure du rendez-vous.

   a. Si vous le souhaitez, pour prévisualiser les détails d'interaction associés, cliquez sur l'icône de prévisualisation des enregistrements en regard du numéro de rendez-vous.

   b. Pour commencer à travailler sur l'interaction, cliquez sur **Accepter le rendez-vous** sur le formulaire **Rendez-vous de visite**.

      Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un agent et ajouter des notes de travail.

      Si un délai important s'est écoulé et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en sélectionnant **Supprimer**.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer toutes les modifications apportées au formulaire d'interaction.

Expérience de visite Centre des employés

Planifiez votre visite et un rendez-vous via le portail Expérience de visite Centre des employés.

Le portail Centre des employés permet aux clients de mettre facilement à l'échelle leurs solutions de service dans tous les services, notamment les services informatique, des RH, de lieu de travail, juridique et de procurement grâce à des workflows digitaux. Ce portail unifié ne se limite pas à la livraison de service de base. Il fournit une plateforme pour les expériences de communication, d'engagement et de contenu. Pour plus d'informations, consultez Employee Center .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez Centre des employés pour planifier un rendez-vous de visite afin d'obtenir de l'aide, par exemple pour demander du nouveau matériel, mettre à jour un logiciel ou mettre à niveau votre système.
- Vous pouvez prendre rendez-vous, demander le prochain rendez-vous disponible ou consulter vos rendez-vous à venir.

Planifier votre visite

Planifiez des rendez-vous unique ou multiples pour vous rendre au salon de visite ou au salon d'assistance. Vous pouvez également obtenir de l'aide à distance.

Avant de commencer
Rôle requis : ITIL

Procédure

1. Lancez le portail de services Centre des employés dans votre navigateur.
2. Sur la page d'accueil du portail, sélectionnez la rubrique **IT** dans le méga menu.
3. Sélectionnez le lien **Visite : planifiez votre visite**.
   Vous pouvez également sélectionner **Visites** libres sous le widget Mes éléments actifs.
4. Sur la page d'enregistrement de visite, rejoignez la file d'attente ou planifiez un rendez-vous pour le futur.
5. Sélectionnez l'onglet **Planifier un rendez-vous**.
6. Sélectionnez un motif pour votre visite.
7. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et sélectionnez un créneau horaire disponible.
8. Sélectionnez le type de rendez-vous.

   Remarque :
   vous pouvez choisir le type de rendez-vous uniquement si l'emplacement accepte les rendez-vous en personne et à distance.

9. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous**.

   Remarque :

   Vous pouvez également planifier plusieurs rendez-vous en fonction de l'emplacement sélectionné. Lorsque vous atteignez la limite maximale de réservation de rendez-vous, un message s'affiche.

Résultats
Un message de réussite s'affiche. Les détails du rendez-vous sont affichés sous la section **Vos rendez-vous à venir**.

Vous pouvez également consulter vos rendez-vous à venir sous le widget Mes éléments actifs sur Centre des employés la page d'accueil.

Présentation du tableau de bord Expérience de visite

Le tableau de bord et le module de génération de rapports Expérience de visite fournissent des rapports de base de haut niveau sur les types d'incidents et de demandes, le volume d'enregistrements, les temps d'attente et de service moyens, les affectations par agent et par emplacement, et bien plus encore. En consultant le tableau de bord, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

responsables peuvent rapidement comprendre les opérations des emplacements de visite et communiquer les données de performance à la haute direction.

Pour afficher le tableau de bord Expérience de visite, un des rôles suivants doit vous être affecté :

- sn_walkup.walkup_manager
- sn_walkup.walkup_admin
- administrateur

Accéder au tableau de bord en naviguant jusqu'à **Impressions de la visite** > **Tableau de bord**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport. Vous pouvez enregistrer des graphiques sous forme de fichiers PNG ou JPEG à joindre à des e-mails ou à inclure dans les présentations de rapports. Tous les graphiques peuvent être actualisés pour présenter les dernières données.

Graphique de rapport du tableau de bord	Description
Visites terminées pour le trimestre	Nombre total d'enregistrements créés au cours du trimestre fiscal. Volume indiqué sous la forme d'une note unique.
Enquête de sortie CSAT pour cette année	Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 3) au cours de l'enquête de sortie pour l'année civile en cours.
CSAT global au cours de l'année dernière	Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 5) recueilli par l'enquête par e-mail au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle).
Visites par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total d'interactions de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Interactions de visite avec incidents par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total de visites pour incident par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Interactions de visite avec demandes par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total de visites pour demande par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Motifs de visite par emplacement au cours de l'année dernière	Motifs pour rejoindre une file d'attente de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Visites par jour de la semaine	Nombre total d'interactions de visite par jour au cours d'une semaine et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Visites par heure	Nombre total d'interactions de visite par heure et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique de rapport du tableau de bord	Description
Consommables de visite	Nombre total d'actifs consommés par les clients en visite, par entrepôt d'emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Temps de service moyen par emplacement	Temps moyen nécessaire pour fermer une interaction par emplacement. Moyenne temporelle affichée sous la forme d'une courbe spline par mois.
Temps d'attente moyen par emplacement	Temps moyen pendant lequel un client en visite attend un service par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.

Expérience de visite sur Now® Mobile

Vous pouvez créer et gérer vos rendez-vous dans un emplacement de visite comme Tech Lounge lorsque vous utilisez ServiceNow® Expérience de visite sur l'application Now® Mobile installée sur votre propre équipement mobile.

L'application Now® Mobile vous permet d'utiliser votre équipement mobile pour prendre des rendez-vous, consulter votre position dans la file d'attente et annuler ou modifier vos rendez-vous au salon Tech Lounge. Vous ne manquez plus aucun rendez-vous, car vous recevez des rappels pour vos rendez-vous à venir et des notifications si des modifications sont apportées à votre rendez-vous.

Réserver un rendez-vous dans un salon Expérience de visite Tech Lounge

Réservez un rendez-vous dans un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge sur l'application Now® Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).
2. Accédez à la liste des salons Tech Lounge disponibles en sélectionnant l'une de ces options.
3. Dans la liste des salons Tech Lounge actifs, appuyez sur votre salon Tech Lounge préféré.
4. Appuyez sur **Prendre rendez-vous**.

> **Remarque :**
> l'option de réservation d'un créneau à l'avance n'est pas disponible dans tous les salons Tech Lounge. Si le champ **Nombre max. de jours jusqu'à la réservation** n'apparaît pas dans la vue Détails d'un salon Tech Lounge, cela signifie que ce centre en particulier ne prend pas en charge les créneaux à l'avance.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de prise de rendez-vous

Champ	Description
Motif	Motif de votre visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date	Date préférée pour la visite.
Créneau horaire	Créneau horaire préféré pour votre visite.

Si vous sélectionnez une date à laquelle le salon Tech Lounge est fermé ou non disponible pour les rendez-vous, le créneau horaire n'apparaît pas. Sélectionnez une date et un créneau horaire différents.

6. Appuyez sur **Envoyer**.
   Votre confirmation de rendez-vous s'affiche à l'écran.
7. **Facultatif :** Appuyez sur **OUVRIR** sur votre rendez-vous pour afficher les détails.
   Pour afficher la confirmation de votre rendez-vous, vous pouvez également revenir à la liste des salons Tech Lounge, puis appuyer sur l'onglet **Visites**, ou revenir à la page d'accueil de l'application Now® Mobile et appuyer sur **Mes visites technologiques**.

Modifier un rendez-vous au salon Expérience de visite Tech Lounge

Modifiez ou annulez un rendez-vous dans un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à partir de l'application Now® Mobile installée sur votre équipement mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La limite de temps pour modifier un rendez-vous peut varier d'un salon Tech Lounge à un autre. Vous ne pouvez pas modifier un rendez-vous confirmé dans la limite de temps définie pour un salon Tech Lounge donné. Ainsi, si un centre Tech Lounge a fixé cette limite de temps à deux heures et que votre rendez-vous est à 10h00, vous ne pouvez pas le modifier après 8h00 le jour même.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ().
2. Accédez à votre carte de rendez-vous en sélectionnant l'une des options suivantes.
3. Appuyez sur la carte de rendez-vous pour l'ouvrir.
4. Choisissez l'une des actions suivantes.
   Vous pouvez également faire glisser la carte de rendez-vous et appuyer sur votre action préférée pour modifier le rendez-vous.

Rejoindre la file d'attente d'un salon Expérience de visite Tech Lounge

Rejoignez la file d'attente d'un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à partir de l'application Now® Mobile pour obtenir une aide immédiate en cas de problème.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ().
2. Accédez à la liste des salons Tech Lounge disponibles en sélectionnant l'une de ces options.
3. Dans la liste des salons Tech Lounge actifs, appuyez sur votre salon Tech Lounge préféré.
4. Appuyez sur **Rejoindre la file d'attente**.

> **Remarque :**
> Cette option n'est affichée que lorsque le salon Tech Lounge est ouvert. Si le salon Tech Lounge est fermé, attendez que la file d'attente soit ouverte aux heures prévues pour la rejoindre. Vous pouvez également prendre rendez-vous si l'option est disponible. Pour en savoir plus sur le mode de réservation des rendez-vous, consultez Réserver un rendez-vous dans un salon Expérience de visite Tech Lounge.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Rejoindre la file d'attente

Champ	Description
Motif	Motif de votre visite.
Description	Brève description du problème.

6. Appuyez sur **Envoyer**.
   Les détails de votre visite et votre position dans la file d'attente sont affichés à l'écran.

Quitter la file d'attente d'un salon Expérience de visite Tech Lounge

Quittez la file d'attente d'un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à tout moment à partir de l'application Now® Mobile installée sur votre équipement mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ().
2. Accédez à la **Mes éléments** > **Mes visites technologiques**.
3. Accédez à votre carte de file d'attente en utilisant l'une de ces options.
4. Appuyez sur votre carte de visite pour l'ouvrir.
5. Appuyez sur **Quitter la file d'attente**.
   Vous pouvez également faire glisser votre carte de visite et appuyer sur **Quitter la file d'attente**.

Espace de travail d'agent pour ITSM - Hérité

Améliorez votre expérience ITSM Agent et gérez plus efficacement votre volume de traitement informatique avec Espace de travail d'agent pour ITSM. L'interface à onglets multiples,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

facile à naviguer, vous aide à superviser et à résoudre efficacement de multiples incidents, problèmes et demandes de changement.

Important :
À compter de la Washington DC mise en production, n’est plus déployé, Espace de travail d'agent pour ITSM amélioré ou pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services, qui est un espace de travail configurable offrant une expérience unifiée pour Gestion des services informatiquesGestion des opérations informatiques plusieurs workflows. Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez la rubrique Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Espace de travail d'agent pour ITSM en action

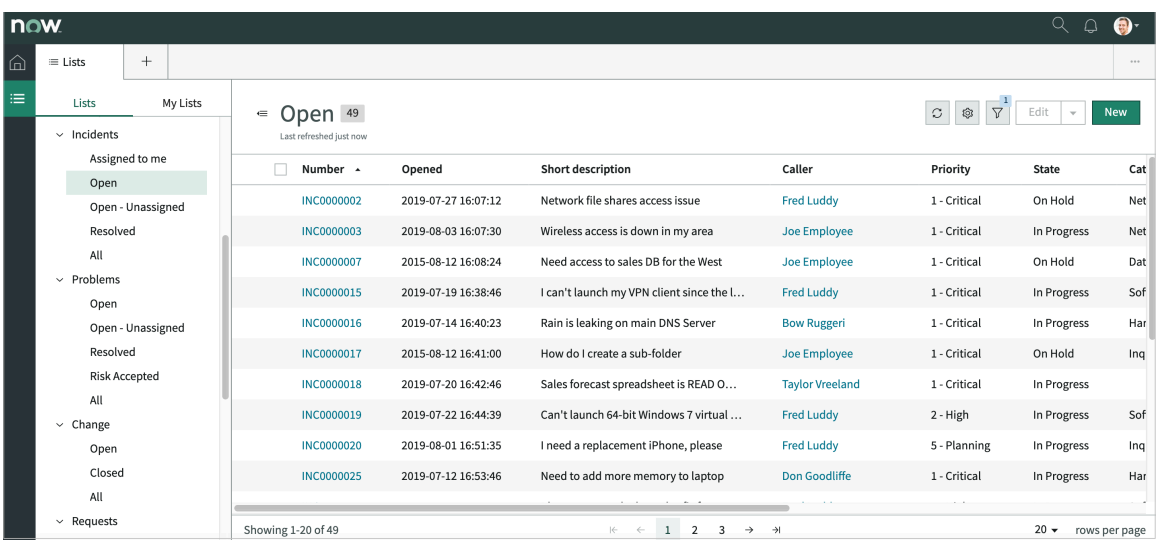
Voici comment les agents informatiques utilisent Espace de travail d'agent pour ITSM.

Vue d'ensemble d'ITSM Agent Workspace

Fonctionnalités principales

Données en emplacement unifié

Interagissez avec vos demandeurs, répondez aux demandes et résolvez les incidents, les problèmes et les tâches de changement grâce à Espace de travail d'agent pour ITSM.

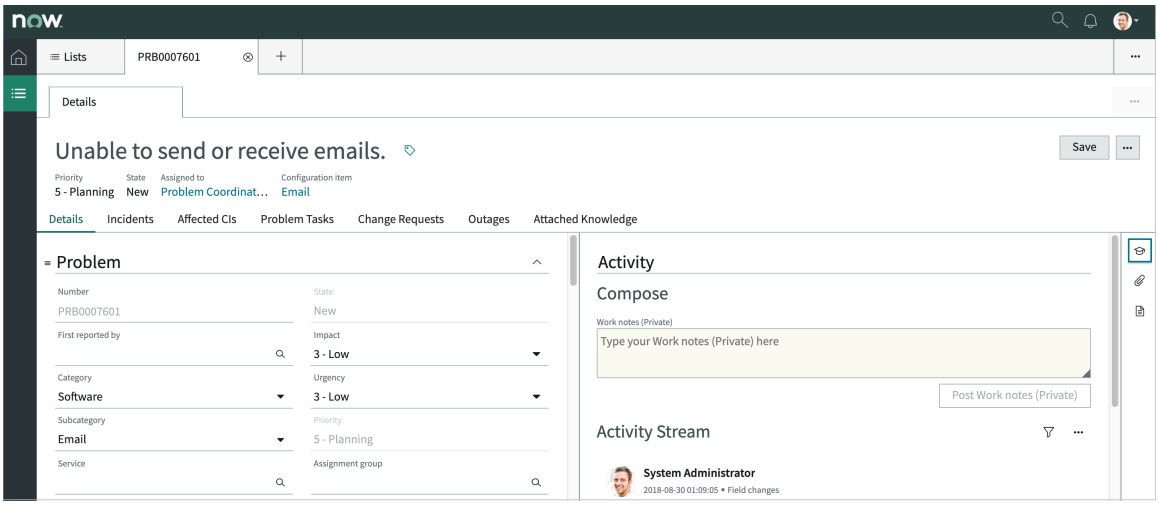


Vue d'ensemble

Retrouvez en un seul endroit tous les détails relatifs à un incident, un problème ou une tâche de changement.

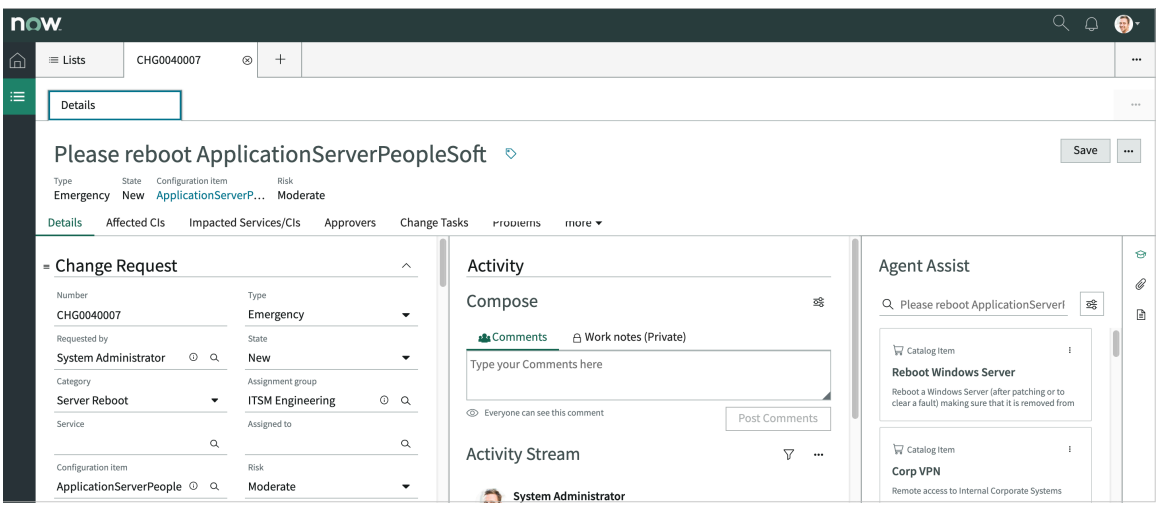
Traduction automatique

© 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.



Assistance d'agent

Résolvez efficacement et rapidement les tickets grâce à des recommandations assistées par l'IA.



Premiers pas

Sélectionnez une tuile pour commencer.

EXPLORE	SET UP	USE
1. Les agents et les administrateurs système se rendent ici pour en savoir plus sur l'espace de travail.	1. Les administrateurs système se rendent ici pour configurer l'espace de travail.	1. Les agents se rendent ici pour apprendre à utiliser l'espace de travail.

Explorer Espace de travail d'agent pour ITSM

Obtenez une vue d'ensemble d'Espace de travail d'agent pour ITSM et de son fonctionnement.

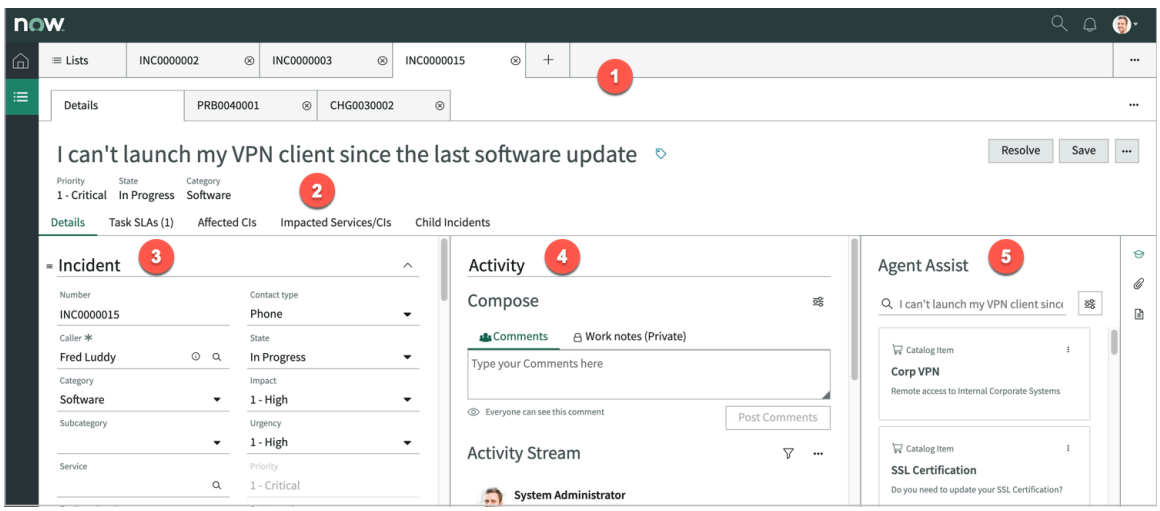
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À compter de la Washington DC mise en production, n’est plus déployé, Espace de travail d'agent pour ITSM amélioré ou pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services, qui est un espace de travail configurable offrant une expérience unifiée pour Gestion des services informatiquesGestion des opérations informatiques plusieurs workflows. Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez la rubrique Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Fonctionnalités

Gérez plusieurs enregistrements d'incidents, de problèmes et de changements à l'aide de ces fonctionnalités d'Espace de travail d'agent pour ITSM.



Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent pour ITSM	Description
1	Interface multionglet	Onglets permettant de naviguer facilement entre plusieurs enregistrements ouverts. • Enregistrements d'incidents ouverts dans les onglets de niveau supérieur. • Les enregistrements associés, tels que le problème et le changement, sont ouverts dans les sous-onglets sous l'onglet Incident.
2	En-tête de formulaire	Champs configurables dans l'en-tête du formulaire donnant un résumé rapide des enregistrements d'incidents, de problèmes ou de changements.
3	Champs de formulaire	Vue détaillée des champs de formulaire dans la liste connexe Détails.
4	Flux d'activité	Flux d'activité affichant un enregistrement chronologique des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent pour ITSM	Description
		activités. Le flux d'activités occupe un emplacement central dans la mise en page par défaut, ce qui permet aux agents de faire défiler facilement l'historique des enregistrements.
5	Assistant d'agent	Liste d'informations sur plusieurs sources, telles que les enregistrements d'incidents, de problèmes et de changements ouverts. Avec Predictive Intelligence, les agents peuvent également afficher des enregistrements de tâches similaires.

Composants installés avec Espace de travail d'agent pour ITSM

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm), notamment les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent Workspace [agent_workspace_user]	Le rôle agent Workspace (agent_workspace_user) est ajouté au rôle ITIL. Le rôle est nécessaire pour accéder à Espace de travail d'agent pour ITSM.	Aucun

Tables

Espace de travail d'agent pour ITSM fournit la vue de l'espace de travail pour les tables suivantes :

- Incident [incident]
- Problème [problem]
- Changement [change]
- Tâches de problème [problem_task]
- Tâches de changement [change_task]
- CI affectés [task_ci]
- Services/CI touchés [task_cmdb_ci_service]
- SLA de tâche [task_sla]
- Pannes [task_outage]
- Approbations [sysapproval_approver]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

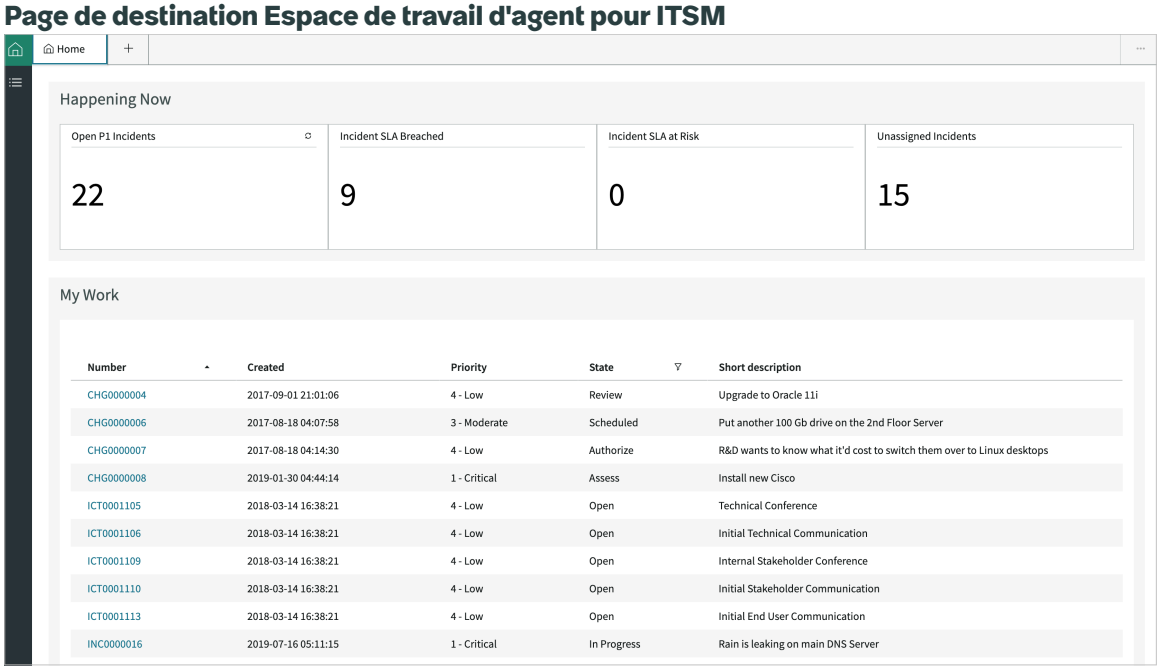
Consulter les détails d'un incident et vos tâches d'incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM - Page de destination standard

Sur la page de destination standard de Espace de travail d'agent pour ITSM, vous pouvez consulter les rapports d'incidents qui fournissent des informations telles que le nombre d'incidents de priorité 1 ouverts, les incidents pour lesquels le SLA n'est pas respecté, ou les incidents qui sont sur le point de violer le SLA, et tout incident non affecté dans le système. Vous pouvez également consulter toutes les tâches qui vous sont affectées.

Le module d'extension ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm) active le module d'extension ITSM Workspace Landing Pages (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page), qui fournit la page de destination de la version de base d'Espace de travail d'agent pour ITSM.

Pour voir la liste des incidents d'une file d'attente, cliquez sur une tuile dans la section Événements en cours. Pour afficher les détails d'un incident, cliquez sur le numéro d'incident. La section Mon travail contient la liste de toutes les tâches qui vous sont affectées.

Page de destination Espace de travail d'agent pour ITSM



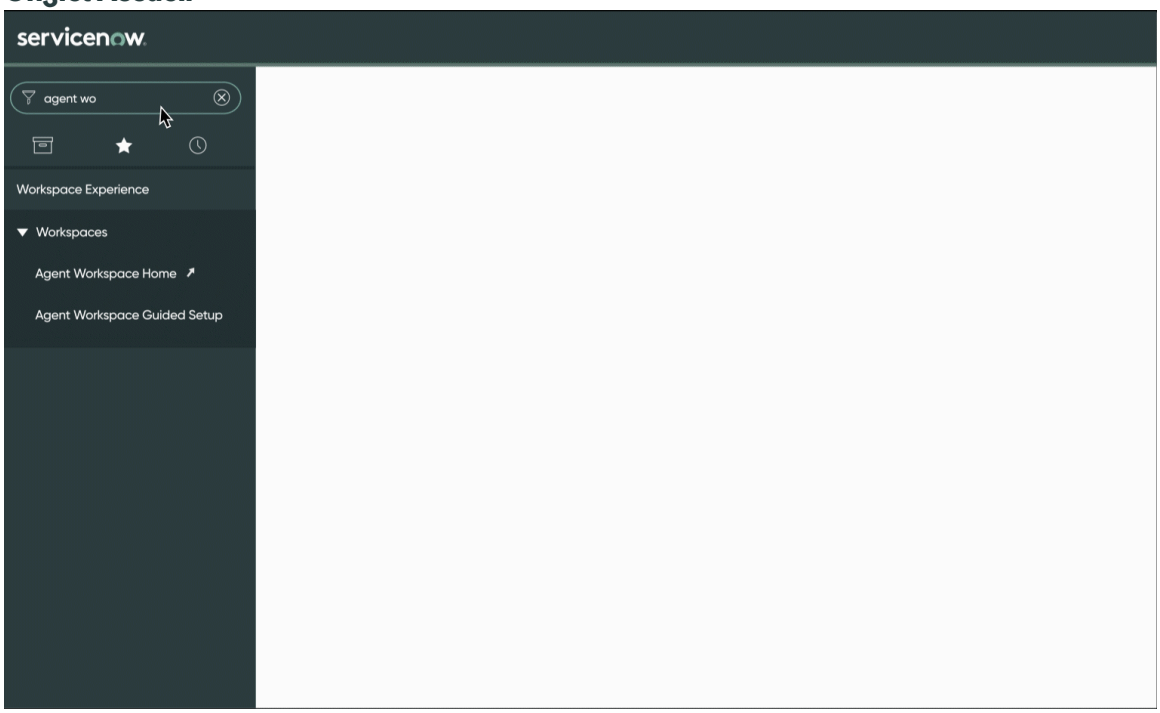
Page de destination Espace de travail d'agent pour ITSM

Surveillez le travail qui vous est affecté et les performances globales de la résolution des incidents à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Accueil



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant qu'agent d'espace de travail, vous pouvez : • Analyser les incidents sur lesquels vous travaillez actuellement ou les incidents qui n'ont pas encore été affectés. • Surveiller les incidents avec des SLA qui ont été violés ou en péril, des incidents P1 ouverts ou ceux qui n'ont pas été mis à jour en 24 heures. • Suivre le délai moyen de résolution, de résolution du premier appel et de satisfaction des clients pour analyser les performances de la résolution des incidents.	sn_incident_read, sn_incident_write, itil.

Cas d'utilisation

Surveillez votre travail lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports à surveiller et accédez aux incidents à traiter.

Indicateurs

Délai moyen de résolution

Délai moyen nécessaire pour résoudre des incidents

Résolution du premier appel

Nombre d'incidents résolus la première fois qu'ils ont été traités par un agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Satisfaction des clients

Satisfaction des clients globale sur la résolution des incidents.

Mes incidents

Liste des incidents que vous gérez.

Incidents non affectés

Liste des incidents non affectés.

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- Affecté à

Rapports

Titre	Type	Description
Incidents P1 ouverts	Score unique ( )	Nombre d'incidents ouverts avec la priorité absolue.
Incidents non mis à jour en 24 heures	Score unique ( )	Nombre d'incidents qui n'ont pas été mis à jour au cours des dernières 24 heures.
SLA d'incidents violés	Score unique ( )	Nombre d'incidents avec des SLA qui ont été violés.
SLA d'incidents à risque	Score unique ( )	Nombre d'incidents avec des SLA à risque

Configurer Espace de travail d'agent pour ITSM

Configurez Espace de travail d'agent pour ITSM pour vos agents afin qu'ils puissent communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des enregistrements de tâches et résoudre les problèmes.

Le module d'extension ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm) vous offre les fonctionnalités de Espace de travail d'agent pour ITSM. Le module d'extension est disponible par défaut pour les nouveaux clients et les clients existants.

Important :
À compter de la Washington DC mise en production, n'est plus déployé, Espace de travail d'agent pour ITSM amélioré ou pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services, qui est un espace de travail configurable offrant une expérience unifiée pour Gestion des services informatiquesGestion des opérations informatiques plusieurs workflows. Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez la rubrique Espace de travail pour l'exploitation des services for 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.

Activer ITSM Workspace Landing Pages – Premium

Vous pouvez activer le module d'extension ITSM Workspace Landing Pages – Premium (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension ITSM Workspace Landing Pages – Premium (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium) active le module d'extension connexe s'il n'est pas déjà activé.

Modules d'extension pour ITSM Workspace Landing Pages – Premium

Module d'extension	Description
Agent Workspace [com.agent_workspace]	Fournit une suite d'outils destinés aux agents, responsables de tickets, professionnels des services d'assistance et responsables des outils, permettant de répondre aux questions des clients ou de résoudre leurs problèmes. **Remarque :** Le module d'extension Agent Workspace active le module d'extension ITSM Workspace Landing Pages (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page) qui fournit la page de destination standard d'Agent Workspace ITSM.
Performance Analytics — Pack de contenu — Tableaux de bord ITSM [com.snc.pa.itsm_dashboards]	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Performance Analytics distincte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (New York)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir la page de destination par défaut

Vous pouvez définir une page de destination par défaut qui affiche les informations les plus pertinentes pour vos agents.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail**.
2. Cliquez sur **Agent Workspace**.
3. Dans la liste relative aux pages de destination, définissez la valeur du champ **Ordre** de la page de destination que vous souhaitez définir par défaut à la valeur minimum.

   Remarque :
   la page de destination dotée de la valeur d'ordre minimum est considérée comme la page de destination par défaut.

4. **Facultatif :** Vérifiez l'attribution par défaut de la page de destination en accédant à **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page de destination par défaut s'ouvre.

Ajouter un champ ou une liste connexe à un formulaire d'espace de travail

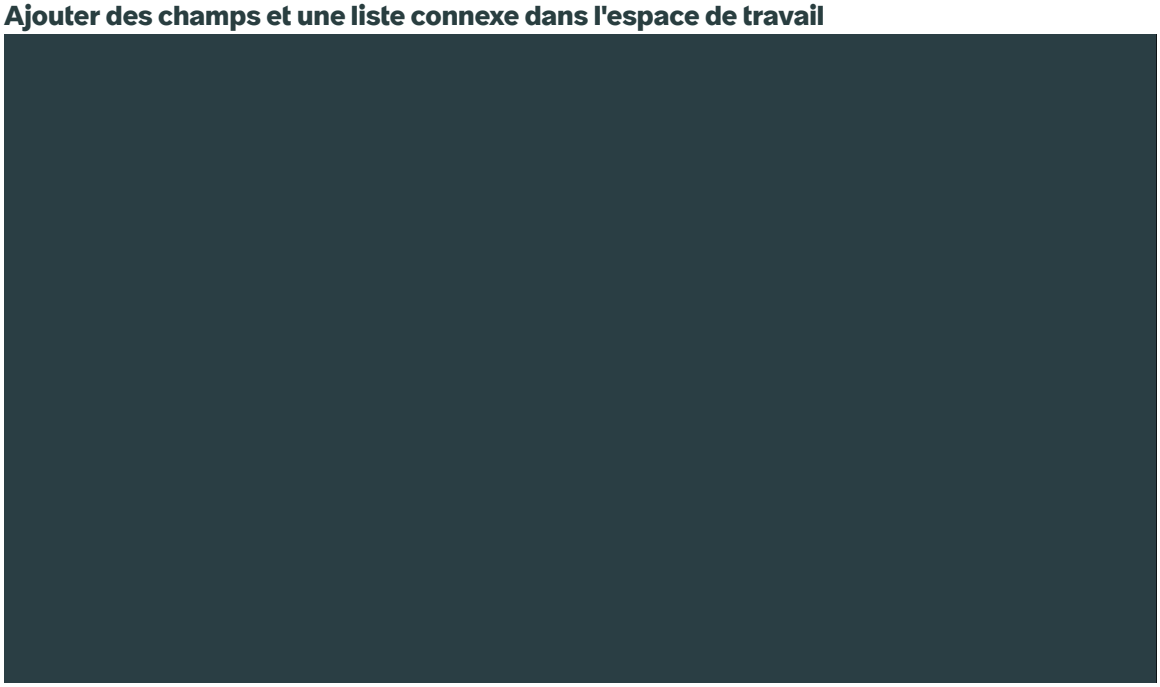
Vous pouvez ajouter rapidement des champs ou des listes connexes à un formulaire d'espace de travail en configurant la mise en page du formulaire ou des listes connexes à partir de la plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajouter des champs et une liste connexe dans l'espace de travail

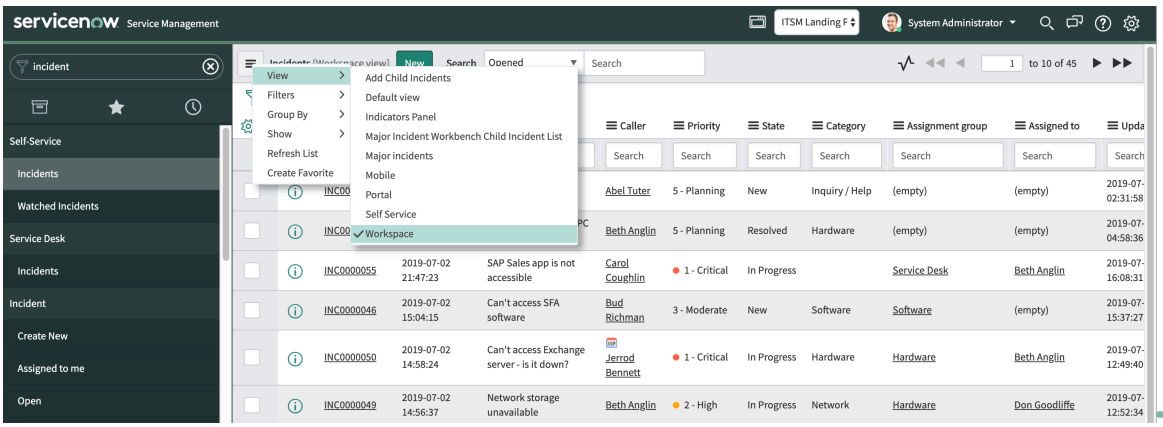


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Passez la vue de la table des tâches sur **Espace de travail**.



3. Ouvrez un enregistrement d'incident.
4. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône Paramètres ( ) et sous Paramètres système, cliquez sur **Développeur**.
5. Dans la liste des applications, sélectionnez ITSM Landing Pages ou ITSM Landing Pages Premium en fonction de la mise en page du formulaire que vous souhaitez mettre à jour et fermez la fenêtre.
6. Effectuez l'une des actions suivantes.

7. Déplacez les champs requis et les listes connexes de la case **Disponible** à la case **Sélectionné**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un enregistrement d'interaction dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Créez un enregistrement d'interaction lorsque vous communiquez avec l'utilisateur si les besoins de l'utilisateur ne vous semblent pas clairs. Vous pouvez créer un incident ou une demande ultérieurement à partir de l'interaction basée sur le cas d'utilisation.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_agent ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- En cliquant sur **Créer un incident** à partir du formulaire d'enregistrement d'interaction, un nouvel incident non enregistré s'ouvre, dont la valeur de l'appelant et la brève description sont copiées à partir de l'enregistrement d'interaction.
- En cliquant sur **Créer un problème** à partir du formulaire d'enregistrement d'interaction, un nouveau problème non enregistré s'ouvre. La valeur **Description du problème** de ce dernier est copiée depuis la **Brève description** de l'enregistrement d'interaction. La propriété de problème **Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction** (`glide.problem.interaction.allow_create`) disponible à l'adresse **Problèmes** > **Administration** > **Propriétés du problème** détermine si l'option **Créer un problème** est affichée sur le formulaire d'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquer sur **Créer un changement standard** vous redirige vers la page Nouvel élément de catalogue. Sélectionnez **Changement standard** dans le menu.
- Cliquer sur **Créer une demande** vous redirige vers la page Nouvel élément de catalogue, d'où vous pouvez créer une nouvelle demande de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquez sur l'icône plus (+) pour ouvrir un nouvel onglet.
   La page Nouvelle interaction s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro unique pour identifier l'enregistrement d'interaction.
Type	Le canal de communication par lequel l'agent a interagi avec l'utilisateur.
État	Différents états par l'intermédiaire desquels l'interaction se déroule pour une résolution.
Ouverts pour	L'agent pour lequel l'interaction est créée.
Affecté à	L'agent chargé de travailler sur l'interaction.
Délai d'attente	La durée entre la création de l'interaction et le moment où elle est affectée à un agent.
Description courte	Une brève description de l'interaction.
Notes de travail	Inscription sur le travail que vous effectuez sur l'enregistrement d'interaction.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un enregistrement d'interaction est créé. Les listes connexes **Appels de l'utilisateur** et **Tâche de l'utilisateur** sont disponibles sur le formulaire d'interaction.
   - **Appels de l'utilisateur** : la liste connexe **Appels de l'utilisateur** affiche l'historique des appels entre un demandeur et les agents Service Desk. Cette fonctionnalité est disponible pour les utilisateurs dont le module d'extension Service Desk Call (com.snc.service_desk_call) est déjà activé.

     Remarque :
     Depuis la version Orlando, le module d'extension Appel du centre de services (com. SNC. service_desk_call) nécessite un abonnement distinct et doit être activé par un personnel ServiceNow. Les utilisateurs avec le rôle administrateur ne peuvent plus activer le module d'extension.

     Le nom du client dans le champ **Ouvert pour** dans le formulaire d'interaction correspond au champ **Appelant** dans les appels Service Desk et les enregistrements sont récupérés en fonction du nombre de jours mentionnés dans la propriété d'interaction **Nombre de jours (nombre entier) pour lesquels les enregistrements d'appels utilisateur passés sont récupérés. La valeur par défaut est définie sur sept (7). La valeur zéro (0) désactive cette fonctionnalité.**

     (*glide.new_call.interaction.records_age*).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tâche de l'utilisateur** : lorsqu'un demandeur contacte un agent par chat, appel téléphonique ou demande, ou lors d'une visite, la liste connexe **Tâche de l'utilisateur** indique à l'agent toutes les autres tâches (incident, problème, demande de changement, demande, etc.) qui ont été créées pour le demandeur. Par exemple, si un demandeur appelle au sujet de l'état d'une demande qui a été faite la veille, la liste connexe **Tâche de l'utilisateur** affiche la demande. Workspace comprend les autres tâches de la liste connexe **Tâche de l'utilisateur** lorsque la valeur du champ **Ouvert pour** de l'enregistrement d'interaction correspond au :
  - Champ **Appelant** dans un enregistrement d'incident
  - Champ **Ouvert par** dans un enregistrement de problème
  - Champ **Demandé par** dans un enregistrement de changement
  - Champ **Demandé pour** dans un enregistrement Service Catalog

Créer une panne à partir d'un enregistrement de tâche dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Vous pouvez créer une panne à partir d'un enregistrement de tâche tel qu'un incident, un problème ou un changement, pour suivre le temps d'arrêt d'un élément de configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accédez au type d'enregistrement de tâche à partir duquel vous souhaitez créer une panne.
3. Ouvrez l'enregistrement de tâche à partir duquel vous souhaitez créer une panne.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Créer une panne**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique qui identifie la panne.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel la panne s'applique.
Type	Type de panne comme la Dégradation, la Panne et la Panne planifiée.
Début	Date et heure de début de la panne. Pour entrer la date et l'heure actuelles, cliquez sur le lien connexe **Commencer la panne maintenant**.
Arrêt	Date et heure de fin de la panne. Lorsque la panne prend fin, ouvrez l'enregistrement et saisissez manuellement la date et l'heure. Pour entrer la date et l'heure actuelles, cliquez sur le lien connexe **Terminer la panne maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Durée	Durée de la panne en jours et en heures.
Numéro de tâche	Numéro d'enregistrement de la tâche parente à partir de laquelle vous avez créé la panne.
Description courte	Brève description de la panne.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) et sélectionnez le fichier.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser Espace de travail d'agent pour ITSM

Utilisez Espace de travail d'agent pour ITSM pour interagir avec les clients, créer et travailler sur les enregistrements de tâches et résoudre les problèmes.

Important :
À compter de la Washington DC mise en production, n'est plus déployé, Espace de travail d'agent pour ITSM amélioré ou pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services, qui est un espace de travail configurable offrant une expérience unifiée pour Gestion des services informatiquesGestion des opérations informatiques plusieurs workflows. Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez la rubrique Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

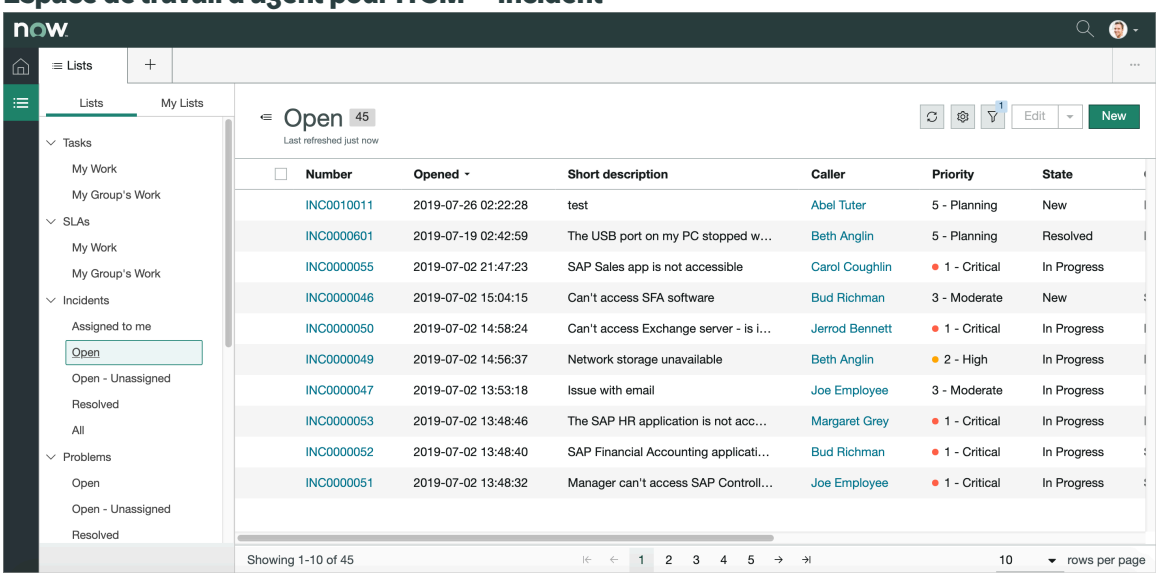
Espace de travail d'agent pour ITSM - Incident

Le formulaire d'incident Workspace est similaire au formulaire d'incident de la plateforme par défaut.

Si vous souhaitez modifier la vue du formulaire d'incident Workspace, personnalisez la vue Workspace depuis le formulaire d'incident. Pour plus de détails, voir Ajouter un champ ou une liste connexe à un formulaire d'espace de travail.

Vue d'ensemble d'ITSM Agent Workspace

Espace de travail d'agent pour ITSM — Incident



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Vous pouvez créer un enregistrement d'incident pour documenter un écart par rapport à une norme de fonctionnement prévue.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements d'incidents vous permettent de suivre l'enquête, les solutions possibles et la résolution d'un problème pour un client. Si la résolution de l'incident implique la création d'un problème, d'un changement ou d'une demande de service, vous pouvez créer l'enregistrement directement à partir de l'enregistrement d'incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Incidents** > **Ouvert**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro unique pour identifier l'enregistrement d'incident.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème. Commencez par saisir le prénom de l'appelant pour sélectionner parmi une liste de noms correspondants, ou cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez l'utilisateur.
Catégorie	Type de problème. Après avoir sélectionné la catégorie, vous pouvez sélectionner la sous-catégorie, le cas échéant.
Sous-catégorie	Subdivision de la catégorie.
Service	Service aux entreprises qui est affecté.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration qui est affecté.
Type de contact	Mode de communication adopté par l'utilisateur pour créer l'incident.
État	Les différents états par lesquels l'incident progresse au cours de son cycle de vie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Impact	L'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Urgence	Durée pendant laquelle la résolution peut être retardée jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter la tâche. La priorité est basée sur l'impact et l'urgence.
Groupe d'affectation	Le groupe qui doit travailler sur cet incident. Si vous ne fournissez pas de valeur, l'incident est automatiquement affecté. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de support, le champ est renseigné avec le groupe de support disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : ○ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name* cette propriété d'incident détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ○ *com.snc.incident.service_offering_assignment_gr* cette propriété d'incident détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : la valeur par défaut pour les propriétés est le groupe de support pour l'incident ou le problème et le groupe de changement pour la demande de changement respectivement. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** est envoyée dans le cadre du module d'extension de développement ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) et est disponible uniquement pour les nouveaux clients.
Affecté à	L'utilisateur qui doit travailler sur cet incident. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Description courte	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur l'incident lorsque des commentaires sont ajoutés.
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur l'incident lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Enregistrements connexes	
Incident parent	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant. **Remarque :** lorsque l'incident parent est résolu, l'incident enfant est également marqué comme résolu.
Problème	Tout enregistrement de problème associé.
Demande de changement	Toute demande de changement associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Dû au changement	Demande de changement associée qui a entraîné la création de l'incident.
Informations sur la résolution	
Base de connaissances	Option permettant de créer un article de la base de connaissances à partir de cet incident lorsque celui-ci est clos. **Remarque :** Si vous activez le module d'extension KCS Integration for Incident Management (com.snc.incident.knowledge), la case à cocher est désactivée et l'interface utilisateur **Créer un article de base de connaissances** est disponible en cliquant sur l'icône Actions supplémentaires (...).
Code de résolution	Le code de résolution de l'incident.
Notes de résolution	Comment ou pourquoi l'incident a été clos.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un incident à partir d'une interaction

Créez un enregistrement d'incident directement à partir d'une interaction lorsque le client signale des événements qui entraînent l'interruption d'un ou plusieurs services.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Créez un enregistrement d'interaction.
   Pour plus d'informations, voir Créer un enregistrement d'interaction dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
3. Sur la page d'interaction, cliquez sur **Créer un incident**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré automatiquement pour identifier l'enregistrement d'incident.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème. Commencez par saisir le prénom de l'appelant pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sélectionner parmi une liste de noms correspondants, ou cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez l'utilisateur.
Catégorie	Type de problème. Après avoir sélectionné la catégorie, vous pouvez sélectionner la sous-catégorie, le cas échéant.
Sous-catégorie	Subdivision de la catégorie.
Service	Service aux entreprises qui est affecté.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration qui est affecté.
Type de contact	Mode de communication adopté par l'utilisateur pour créer l'incident.
État	Les différents états par lesquels l'incident progresse au cours de son cycle de vie.
Impact	L'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Urgence	Durée pendant laquelle la résolution peut être retardée jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter la tâche. La priorité est basée sur l'impact et l'urgence.
Groupe d'affectation	Le groupe qui doit travailler sur cet incident. Si vous ne fournissez pas de valeur, l'incident est automatiquement affecté en fonction des règles d'affectation.
Affecté à	L'utilisateur qui doit travailler sur cet incident. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Description courte	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur l'incident lorsque des commentaires sont ajoutés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur l'incident lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Enregistrements connexes	
Incident parent	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant. **Remarque :** lorsque l'incident parent est résolu, l'incident enfant est également marqué comme résolu.
Problème	Tout enregistrement de problème associé.
Demande de changement	Toute demande de changement associée.
Dû au changement	Demande de changement associée qui a entraîné la création de l'incident.
Informations sur la résolution	
Base de connaissances	Option permettant de créer un article de la base de connaissances à partir de cet incident lorsque celui-ci est clos. **Remarque :** Si vous activez le module d'extension KCS Integration for Incident Management (com.snc.incident.knowledge), la case à cocher est désactivée et l'interface utilisateur **Créer un article de base de connaissances** est disponible en cliquant sur l'icône Actions supplémentaires (...).
Code de résolution	Le code de résolution de l'incident.
Notes de résolution	Comment ou pourquoi l'incident a été clos.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un incident est créé et l'interaction apparaît dans la liste connexe Interactions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un incident depuis la messagerie instantanée

Avec Espace de travail d'agent pour ITSM, vous pouvez accepter et répondre aux demandes de messagerie instantanée des clients et créer des incidents selon les besoins.

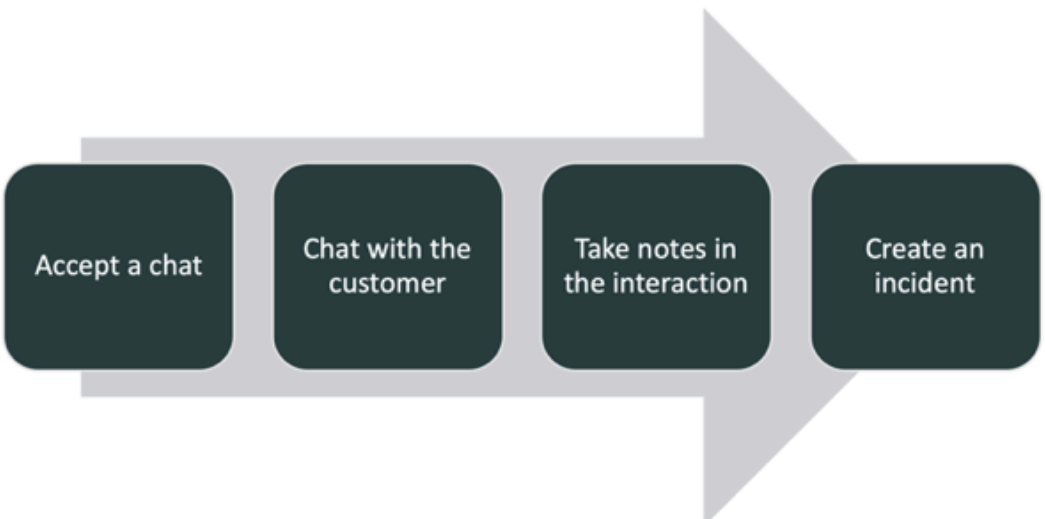
Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Discutez avec vos clients pour en savoir plus sur leurs problèmes. Prenez des notes concernant le client et son problème dans un formulaire d'interaction. Si la solution à apporter est facile, résolvez le problème directement à partir de l'interaction. Si le problème nécessite une enquête plus approfondie, créez un incident et affectez-le à un agent.

Workflow Créer un incident depuis la messagerie instantanée



Procédure

1. Définissez votre état de présence afin de pouvoir accepter les conversations.

   Dans votre boîte de réception, cliquez sur **État** et sélectionnez **Disponible**.

2. Acceptez une messagerie instantanée à partir de votre boîte de réception et répondez au client.

   Cliquez sur **Accepter** sur la carte de messagerie instantanée, passez en revue les informations dans le panneau actif et tapez votre réponse.

3. Posez des questions afin d'en savoir plus sur le problème.
4. Ajoutez des informations sur le client et sur le problème à l'enregistrement d'interaction.
5. Créez un incident pour ce problème.

   Cliquez sur **Créer un incident** dans le formulaire d'interaction pour ouvrir un nouvel incident avec les détails de l'interaction.

Que faire ensuite

Résoudre un incident à l'aide de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résoudre un incident à l'aide de la base de connaissances

Résolvez les incidents en recherchant des connaissances connexes et en joignant un article de la base de connaissances.

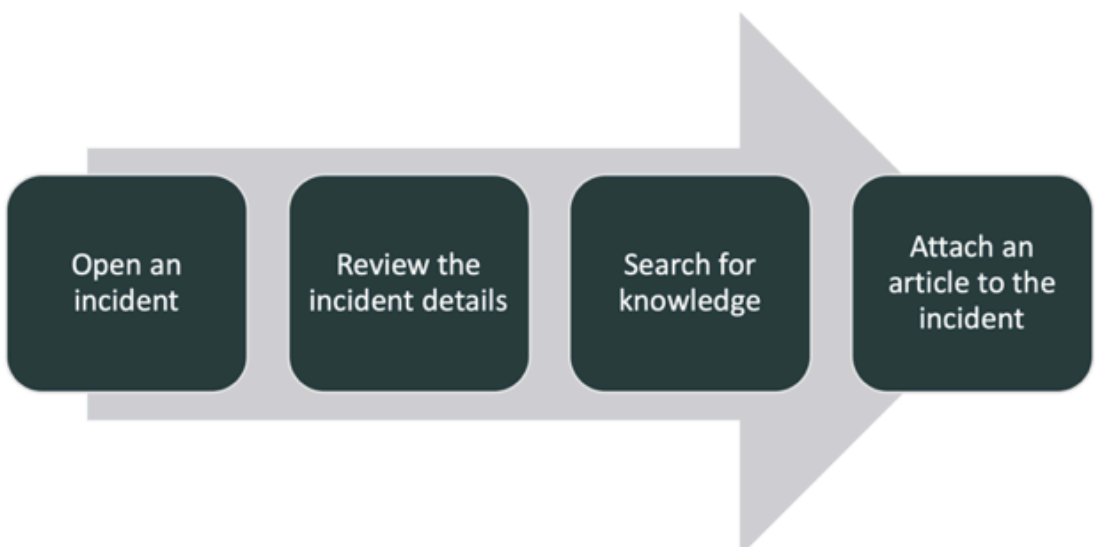
Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous êtes prêt à travailler sur un incident, sélectionnez-le dans une liste ou à partir de votre boîte de réception. Lisez les détails dans le flux d'activité pour mieux comprendre le problème. Utilisez l'Assistant d'agent pour rechercher des connaissances connexes, sélectionnez et affichez l'aperçu d'un article, puis joignez-le à l'incident.

Workflow Résoudre un incident à l'aide de la base de connaissances



Procédure

1. Ouvrez un incident à partir d'une liste ou de votre boîte de réception.
2. Passez en revue les détails de l'incident dans le flux d'activité.
3. Utilisez l'Assistant d'agent pour rechercher des connaissances connexes.
4. Sélectionnez et affichez l'aperçu d'un article.
5. Cliquez sur **Joindre**, puis **Joindre l'article** pour joindre l'article à l'incident.

   Le système joint l'article de la base de connaissances à l'incident et ajoute l'action au flux d'activité.

   À partir du portail de services ITSM, le client peut voir l'article de la base de connaissances joint à l'incident et peut cliquer sur le lien pour ouvrir l'article dans un nouvel onglet. Si l'article résout le problème, le client peut cliquer sur **Fermer l'incident** dans le widget Actions.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident

Créez un article de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM et capturez les informations détaillées utilisées pour résoudre un problème. Utilisez l'article de la base de connaissances pour une résolution rapide des incidents 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.

Avant de commencer

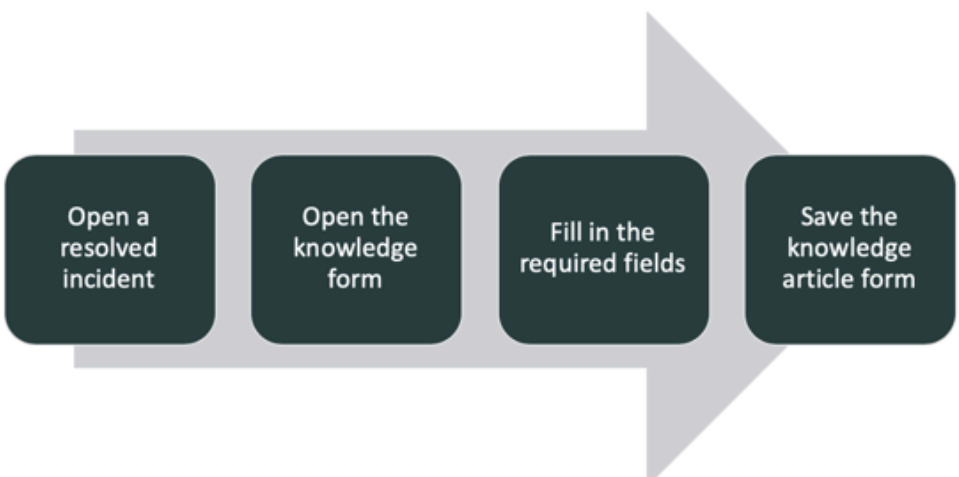
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Activez le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances uniquement lorsque l'incident est résolu et qu'aucun article de la base de connaissances n'a encore été créé à partir de cet incident.

Workflow Créer un article de connaissances à partir d'un incident



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Incidents** > **Résolu**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un article de la base de connaissances.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Créer un article de base de connaissances**.
5. Remplissez les champs sur le formulaire.

Remarque :
Si le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) est actif, les champs figurant dans la table Carte de la table CSM (csm_table_map) sont copiés à partir de l'incident. Si le module d'extension n'est pas actif, le numéro de l'incident parent est copié dans le champ **Parent** de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances et le texte de la **Brève description** est copié dans le champ **Description**.

Champs du formulaire Article KCS d'incident

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article est stocké. L'article KCS d'incident est stocké dans la table [kb_template_incident_kcs_article].
Catégorie	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Dates de fin de validité	Date après laquelle l'article de la base de connaissances est supprimé de la base de données. Après cette date, l'article n'apparaît plus dans les résultats de recherche.
Version	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Workflow	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Tâche source	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Lien de la pièce jointe	Option pour télécharger automatiquement un article joint au lieu d'ouvrir l'article, lorsque vous accédez à un article.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Les pièces jointes apparaissent sous le texte de l'article.
Description courte	Brève description de l'article de la base de connaissances.
Problème	Informations sur la cause de l'incident.
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre l'incident.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) et sélectionnez le fichier.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un article de la base de connaissances est créé. L'enregistrement de l'article est répertorié dans la liste connexe Article de base de connaissances créé sur le formulaire Incident.

Signaler un écart de connaissances à la suite d'un incident

Signalez un écart de connaissances lorsque vous ne trouvez aucune résolution appropriée pour un incident. L'enregistrement de l'écart de connaissances indique à l'équipe qu'elle doit créer un article de connaissances sur l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) est actif, les champs à copier d'un incident vers la tâche

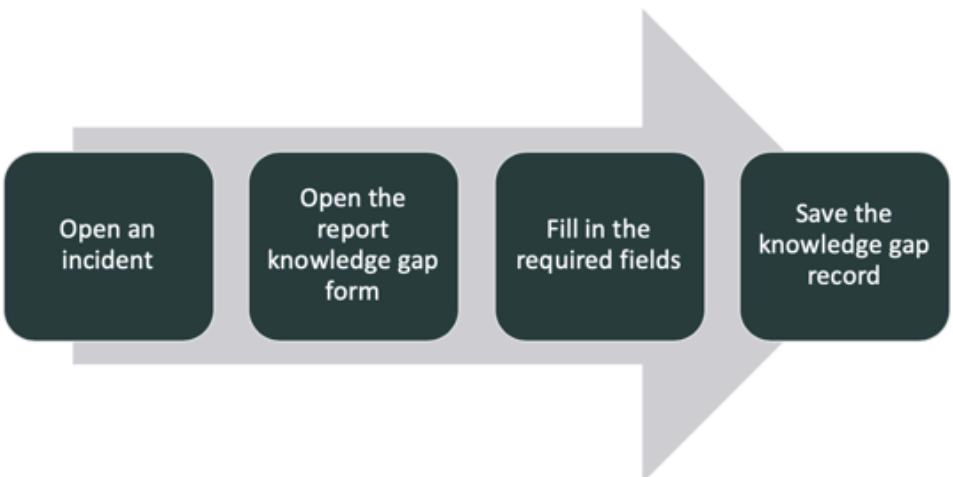
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de commentaire sur l'écart de connaissances sont conservés dans la table Carte de la table CSM (csm_table_map). Si le module d'extension n'est pas actif, le numéro de l'incident parent est copié dans le champ **Parent** de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances et le texte de la **Brève description** est copié dans le champ **Description**.

Remarque :
Les gestionnaires d'incidents ayant le rôle sn_km_ml. knowledge_curation_user peuvent utiliser le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents, afin d'identifier quels incidents n'ont pas de couverture de connaissance ou si cette dernière est insuffisante. Pour plus d'informations, consultez le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents .

Workflow Signaler un écart de connaissances à la suite d'un incident



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un enregistrement pour signaler un écart de connaissances.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Signaler un écart de connaissances**.
   Un enregistrement de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est créé dans un sous-onglet.
4. Renseignez les champs du formulaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est enregistrée et ajoutée à la liste connexe Écarts de connaissances.

Capturer des informations sur les éléments de configuration affectés dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Capturez des informations sur les éléments de configuration (CI) affectés, avec le type comme actif, dans un incident pour conserver un enregistrement des éléments de configuration mis à jour, réparés, échangés ou retirés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil 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.

Activez le module d'extension professionnel Hardware Asset Management (com.sn_hamp).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En conservant la trace des actifs, vous pouvez indiquer où se trouvent les actifs, comment ils sont utilisés et quand des changements leur ont été apportés. Ces informations vous permettent de surveiller et de gérer votre entreprise selon une approche systématique.

Si vous n'êtes pas l'appelant de l'incident et que vous avez une valeur CI dans la liste des CI affectés, il est obligatoire de fournir des informations sur le CI avant de passer l'état de l'incident sur **Résolu**.

Vous pouvez entrer des informations sur les CI à partir de la liste connexe **CI affectés**. Vous devez ajouter manuellement les champs **Action sur l'actif** et **CI échangé** dans la liste connexe. Pour savoir comment ajouter des listes connexes, consultez Ajouter un champ ou une liste connexe à un formulaire d'espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un incident.
3. Accédez à la liste connexe des **CI affectés** avant de résoudre l'incident.
4. Ouvrez le CI affecté.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Informations sur le formulaire CI affectés

Champ	Description
Action sur l'actif	Informations permettant de savoir si un CI est mis à jour ou réparé, échangé avec un autre CI ou retiré du système. Les options disponibles sont les suivantes : Aucune action, Mise à jour/Réparation, Échange et Retrait. **Remarque :** Si vous échangez ou retirez un CI, les événements sn_hamp_asset.swap et sn_hamp_asset.retire sont générés respectivement.
CI échangé	Informations sur le nouveau CI échangé avec le CI existant. **Remarque :** ○ Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez la valeur du champ **Action sur l'actif**, tel qu'**Échanger**. ○ Les valeurs CI disponibles pour le CI échangé sont celles de la classe des CI d'actifs « Matériel ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'enregistrement est enregistré et les informations sur le CI sont stockées dans la table [task_ci].

Créer une copie d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Créez la copie d'un incident pour éviter d'entrer manuellement la valeur de tous les champs dans le nouvel incident.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs ayant le rôle agent_workspace_user peuvent copier n'importe quel incident, mais les utilisateurs sans rôle ne peuvent copier que les incidents qu'ils ont créés. Les champs et les listes connexes sont copiés de l'incident parent vers le nouvel incident en fonction des paramètres de propriété de l'incident.

Remarque :
Les CI affectés (task_ci) et les Services impactés (task_cmdb_ci_service) sont disponibles par défaut dans la liste connexe. Vous ne pouvez ajouter aucune autre table dans ce champ, mais vous pouvez supprimer les valeurs par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvert**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident que vous souhaitez copier.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires () et sélectionnez **Copier un incident**.
5. Dans la boîte de dialogue Copier un incident, entrez le nom de l'appelant pour lequel vous créez l'incident copié.
6. Cliquez sur **OK**.
   Un nouvel incident est créé et enregistré. Le message suivant apparaît dans le flux d'activité :

   Cet incident est copié à partir de INCXXXXXXX.

Proposer de considérer un incident comme majeur à partir d'un espace de travail

La proposition d'un incident en tant qu'incident majeur envoie la demande au gestionnaire d'incidents majeurs pour qu'il analyse l'incident et l'accepte ou le rejette comme incident majeur. Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et une urgence qui est requise pour accélérer le processus de résolution pour les incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans le menu, cliquez sur **Incidents** > **Ouvert**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident que vous souhaitez proposer comme incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Proposer un incident majeur**.
5. Dans le champ Notes de travail de la boîte de dialogue Proposer un incident majeur, fournissez des informations relatives à l'impact sur l'entreprise qui permet de classer cet incident comme un incident majeur et cliquez sur **Proposer**.
   L'état d'incident majeur devient **Proposé** et le message INCXXXXXXX a été proposé comme candidat aux incidents majeurs s'affiche.

Signaler un écart de connaissances à la suite d'un incident

Signalez un écart de connaissances lorsque vous ne trouvez aucune résolution appropriée documentée pour un incident. L'enregistrement de l'écart de connaissances indique à l'équipe qu'elle doit créer un article de connaissances sur l'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) est actif, les champs à copier d'un incident vers la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances sont conservés dans la table Carte de la table CSM (csm_table_map). Si le module d'extension n'est pas actif, le numéro de l'incident parent est copié dans le champ **Parent** de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances et le texte de la **Brève description** est copié dans le champ **Description**.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvert**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un enregistrement pour signaler un écart de connaissances.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Signaler un écart de connaissances**.
   Un enregistrement de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est créé dans un sous-onglet.
5. Renseignez les champs du formulaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est enregistrée et ajoutée à la liste connexe **Écarts de connaissances**.

Actualiser les CI et les services impactés

Les enregistrements de la liste connexe des CI et des services impactés dans Espace de travail d'agent pour ITSM sont actualisés en fonction des CI affectés. Identifiez les CI et services impactés et prenez les mesures nécessaires.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Assurez-vous d'avoir configuré la liste connexe Applications d'entreprise.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous actualisez les services impactés, les listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mises à jour en fonction des CI affectés. Les enregistrements de chaque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

liste connexe sont uniques, même si l'impact peut provenir d'un seul CI affecté. Les propriétés suivantes sont responsables de cette fonctionnalité :

- **Remplir les services impactés en fonction des CI affectés. Remarque : cette opération nécessite que tout service d'entreprise identifié ait été converti au préalable en service d'application.** (*incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- **Remplir la liste connexe Application d'entreprise pour les incidents** (*com.snc.incident.populate_business_application*)
- **Remplir la liste connexe Offres de service pour les incidents** (*com.snc.incident.populate_service_offering*)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvert**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident pour lequel vous souhaitez actualiser les listes connexes dont les valeurs sont basées sur les CI affectés.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Actualiser les services impactés**. Les enregistrements des listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mis à jour.

Créer un enregistrement de problème à partir d'un incident

Lorsque la cause d'un incident est une erreur ou un problème généralisé, vous pouvez créer un enregistrement de problème pour en suivre la cause première.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvert**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un enregistrement de problème.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Créer un problème**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement] Numéro unique pour identifier l'enregistrement de problème.
Signalé pour la première fois par	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier. Dans ce cas, il s'agit du numéro d'incident à partir duquel il est créé.
Catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Service	Service aux entreprises qui est affecté.
Offres de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Vous pouvez choisir de recevoir différents niveaux de performances et de fonctionnalités pour un service donné via les offres de service.
Élément de configuration	Élément de configuration qui est affecté. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
État	Pour les clients antérieurs à la version Madrid, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les clients utilisant la version Madrid (ou ultérieure), le nouveau modèle d'état est appliqué et le champ **État** est en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**. **Remarque :** Pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impact	Effet que le problème a sur l'entreprise.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter le problème. **Remarque :** Le champ **Priorité** est en lecture seule et est défini en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence**.
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Si vous ne fournissez pas de valeur, le problème est automatiquement affecté.
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Brève description du problème.
Description	Description détaillée du problème.
Section des notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur le problème lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail. Pour plus d'informations, voir Créer une notification par e-mail .
Notes de travail	Informations sur le travail que vous effectuez sur le problème.
Section des informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode utilisée pour résoudre temporairement le problème jusqu'à sa résolution. Si une solution de contournement est disponible, le coordonnateur du problème peut cliquer sur l'action **Communiquer la solution de contournement** pour en notifier les incidents associés. Pour plus d'informations, voir Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes.
Notes sur la cause première	Description de la cause du problème.
Section des informations sur la résolution	
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème.
Notes sur les correctifs	Informations sur la façon dont le problème a été résolu.
Section des autres informations	
Ouvert	[Généré automatiquement] L'utilisateur qui a ouvert le problème.
Ouverts par	[Généré automatiquement] Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Confirmé	[Généré automatiquement] L'utilisateur qui a confirmé le problème.
Confirmé par	[Généré automatiquement] Date et heure auxquelles l'utilisateur a confirmé le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) et sélectionnez le fichier.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une demande de changement à partir d'un incident

Si la cause d'un incident nécessite un changement de votre infrastructure ou d'un service aux entreprises, vous pouvez créer une demande de changement à partir de l'incident dans le cadre de la résolution du problème.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvert**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un changement.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Créer une demande de changement**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer une demande de changement, sélectionnez le type de changement.

Option	Description
Normal	Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement standard ni un changement urgent.
Standard	Un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.
Urgence	Un changement urgent qui contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

6. Cliquez sur **Créer**.
7. Création de l'enregistrement d'un changement.
   Pour plus d'informations, voir Créer une tâche de changement.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'enregistrement d'un changement apparaît sous la liste connexe Demandes de changement.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour capturer les étapes de dépannage et d'autres informations détaillées utilisées pour résoudre un problème afin de résoudre plus rapidement des incidents similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user 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.

Activez le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances uniquement lorsque l'incident est résolu et que vous n'avez pas encore créé d'article de la base de connaissances à partir de cet incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Incidents** > **Résolu**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un article de la base de connaissances.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Créer un article de base de connaissances**.
5. Remplissez les champs sur le formulaire.

Remarque :

- Si le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) est actif, les champs figurant dans la table Carte de la table CSM (csm_table_map) sont copiés à partir de l'incident. Si le module d'extension n'est pas actif, le numéro de l'incident parent est copié dans le champ **Parent** de la tâche de commentaire sur l'écart de connaissances et le texte de la **Brève description** est copié dans le champ **Description**.
- Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gérer l'état des articles KCS .

Champs du formulaire Article KCS d'incident

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article est stocké. L'article KCS d'incident est stocké dans la table [kb_template_incident_kcs_article].
Catégorie	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Dates de fin de validité	Date après laquelle l'article de la base de connaissances est supprimé de la base de données. Après cette date, l'article n'apparaît plus dans les résultats de recherche.
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Version	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Workflow	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Tâche source	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Lien de la pièce jointe	Option pour télécharger automatiquement un article joint au lieu d'ouvrir l'article, lorsque vous accédez à un article.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Les pièces jointes apparaissent sous le texte de l'article.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Description courte	Brève description de l'article de la base de connaissances.
Problème	Informations sur la cause de l'incident.
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre l'incident.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) et sélectionnez le fichier.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un article de la base de connaissances est créé. L'enregistrement de l'article est répertorié dans la liste connexe Article de base de connaissances créé sur le formulaire Incident.

Créer une initiative d'amélioration à partir d'un incident

Créez une initiative d'amélioration à partir d'un incident pour suivre et gérer les tâches visant à améliorer un service ou un processus, ou les tâches associées à l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, itil ou admin

- Le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim) doit être activé. Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension, consultez Demander Continual Improvement Management.
- L'administrateur doit ajouter la liste connexe Initiatives d'amélioration au formulaire d'incident dans la vue Workspace.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une initiative d'amélioration comprend des objectifs de mesure du succès et des phases contenant des tâches qui décrivent les actions spécifiques à effectuer pour compléter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'amélioration. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Incidents** > **Tous**.
3. Ouvrez l'incident pour lequel vous voulez créer une initiative d'amélioration.
4. Cliquez sur la liste connexe Initiative d'amélioration.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Dans le champ **Initiative d'amélioration**, cliquez sur l'icône de recherche pour trouver l'initiative appropriée.
7. Associez une initiative existante ou créez-en une nouvelle.

Option	Description
Si vous trouvez une initiative existante	Sélectionnez l'initiative à associer à cet incident.
Si vous ne trouvez pas d'initiative	**a.** Cliquez sur le lien connexe Créer une initiative d'amélioration. **b.** Créez une initiative en remplissant le formulaire Initiative d'amélioration. Pour plus d'informations, voir Créer une demande d'amélioration.

8. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'initiative d'amélioration est maintenant associée à l'incident.

Supprimer un incident

Si vous n'avez plus besoin des informations sur un incident, vous pouvez le supprimer. Cette action supprime l'incident à la fois de la base de données ServiceNow et de la table Incident [incident].

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Incidents** > **Ouvert**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'incident que vous souhaitez supprimer.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Supprimer**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Gestion des incidents avec Demande universelle dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Avec l'intégration des applications Gestion des incidents et Demande universelle, vous pouvez fournir une expérience utilisateur cohérente aux employés tout en créant des demandes de service. En fournissant un support technique commun à tous les employés, vous facilitez les transferts de demandes entre départements et les cas d'utilisation impliquant plusieurs départements.

Installez et configurez l'intégration de Demande universelle pour le module d'extension Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request). L'intégration fournit les configurations et fonctionnalités suivantes :

Intégrer Incident Management dans Demande universelle

- Le formulaire Demande universelle a une action d'interface utilisateur permettant de créer un incident. Quand un nouvel incident est créé, les champs par défaut copiés à partir de l'enregistrement de demande universelle dans l'enregistrement d'incident sont : universal_request, short_description, description, caller_id et opened_by. Un gestionnaire d'incidents peut personnaliser les champs à l'aide de la propriété système *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields*.
- Le champ **Demande universelle** apparaît sur le formulaire d'incident uniquement lorsqu'un incident est associé à l'enregistrement d'une demande universelle.
- Le bouton **Transférer** apparaît sur le formulaire d'incident permettant à un agent ITIL de transférer un incident vers la demande universelle, un autre département ou un service.
- Un incident créé à partir d'un créateur d'enregistrement crée automatiquement une demande universelle. Cela se produit uniquement lorsque la case à cocher **Créer Universal Request** est activée sur le créateur d'enregistrement.
- Lorsque l'état d'incident associé à une demande universelle est modifié, une notification est envoyée à l'employé (demandeur) avec le numéro de demande universelle et non le numéro d'incident.

Créer un incident à partir de Demande universelle dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Créez un incident à partir de l'enregistrement d'une demande universelle pour restaurer le service à un client dès que possible. Après avoir créé l'enregistrement d'incident, vous pouvez examiner les solutions potentielles.

Avant de commencer

Rôle requis : routing_agent et ITIL ou admin

Activez les modules d'extension Demande universelle (sn_uni_req) et Demande universelle Integration for Gestion des incidents (sn_inc_uni_req).

Procédure

1. Accédez à la **Demandes universelles** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un incident.
3. Cliquez sur **Créer un incident**.
   Un enregistrement d'incident est créé et associé à la demande universelle. L'enregistrement d'incident n'est pas enregistré tant que vous n'avez pas envoyé l'enregistrement.
4. Renseignez les champs sur le formulaire d'incident et cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le numéro de la demande universelle à partir de laquelle l'incident a été créé apparaît dans le champ **Universal Request** du formulaire d'incident dans l'espace de travail. Le numéro d'incident apparaît dans le champ **Ticket principal** ainsi que dans la liste connexe **Tickets associés** du formulaire Demande universelle.

Transférer un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

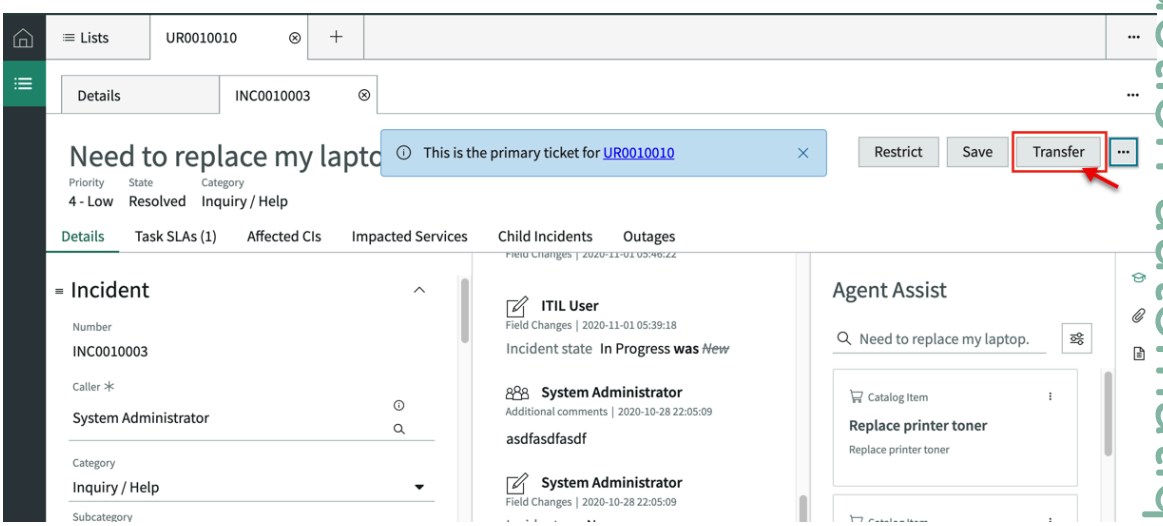
Transférez un incident vers la file d'attente Universal Request ou vers un autre département, avec ou sans résolution. Lorsque vous constatez que le problème n'est pas associé à l'incident, transférez l'incident sans résolution au département ou au service pertinent. Si vous résolvez ce problème, vous pouvez transférer l'incident avec la résolution.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Associez un incident à un enregistrement Demande universelle.

Procédure

1. Ouvrez l'incident à transférer.
2. Cliquez sur **Transférer**.



3. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.

Remarque :
Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour plus d'informations, consultez Propriétés d'Universal Request .

- **Action** : à sélectionner si le ticket doit être transféré à un autre département ou à Demande universelle
- **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
- **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.

Remarque :
Ce champ n'apparaît pas si vous avez sélectionné **Transférer au département** dans **Action**

- **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
- **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

Remarque :
Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

4. Cliquez sur **Transférer**.

Identifier un incident comme restreint

Vous pouvez restreindre un ticket d'incident qui contient des informations sensibles. Si vous identifiez un incident comme restreint, vous en limitez l'accès pour les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint. Les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint lors de sa création. Un agent peut également identifier un incident comme restreint lorsqu'il le trie ou l'utilise. Les tickets identifiés comme restreints sont uniquement accessibles par :

- les agents d'acheminement faisant partie du groupe d'affectation et disposant du rôle d'agent sensible ;
- les agents membres du groupe d'affectation des tickets principaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Incidents** > **Ouvert**.
3. Ouvrez l'incident à identifier comme restreint.
4. Cliquez sur **Restreindre**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Espace de travail d'agent pour ITSM - Problème

Le formulaire de problème Workspace est semblable au formulaire de problème de la plateforme par défaut.

Tous les champs disponibles dans le formulaire de problème sont disponibles dans le formulaire de problème Workspace. Cependant, dans le formulaire de problème Workspace, le champ **État** est en lecture seule.

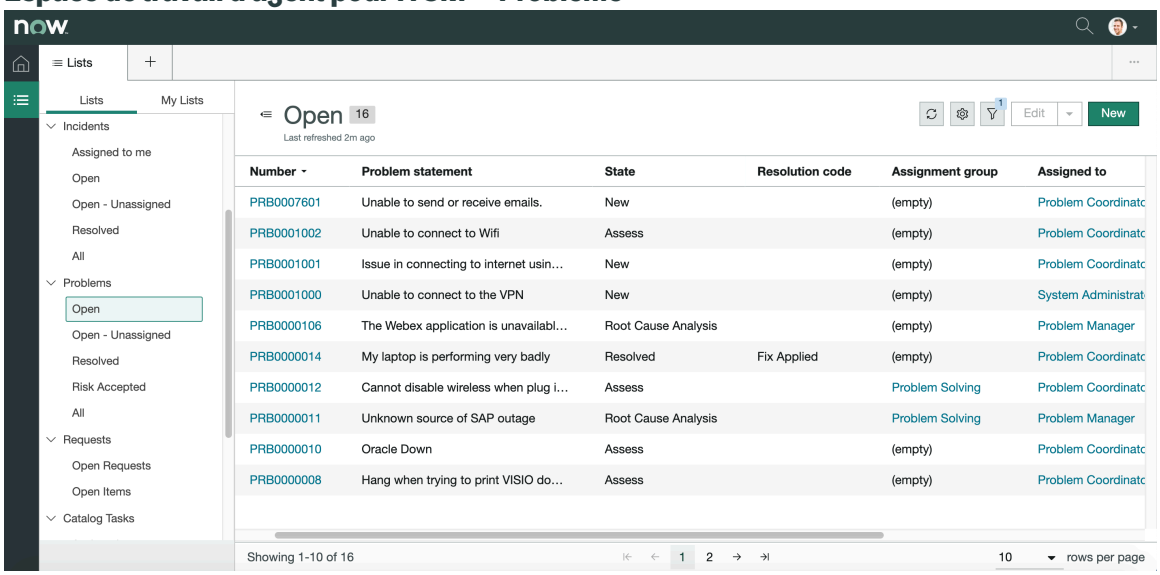
Remarque :
À l'heure actuelle, Espace de travail d'agent prend uniquement en charge la création et la mise à jour mineure d'un enregistrement de problème, comme la mise à jour de la brève description, de la description et des notes de travail.

Vue d'ensemble d'ITSM Agent Workspace - Problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail d'agent pour ITSM — Problème



Créer et suivre un problème dans l'espace de travail

Lorsque vous rencontrez des incidents récurrents ou un incident majeur, vous pouvez créer un problème pour identifier la cause première des incidents et contribuer à leur prévention.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, problem_coordinator ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans le menu Listes, sélectionnez **Problèmes** > **Ouvert**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire de problème

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro unique qui identifie l'enregistrement du problème.
Signalé pour la première fois par	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier. **Remarque :** activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Catégorie et sous-catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Service	Service aux entreprises auquel le problème s'applique, comme des services informatiques ou de messagerie électronique.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
État	Pour les clients antérieurs à la version Madrid, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les clients utilisant la version Madrid (ou ultérieure), le nouveau modèle d'état est appliqué et le champ **État** est en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**. **Remarque :** Pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impact	Effet que le problème a sur les opérations business.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter le problème. Le champ **Priorité** est automatiquement défini sur les valeurs **Impact** et **Urgence**.
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de support, le champ est renseigné avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	le groupe de support disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : ◦ *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name* cette propriété de problème détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ◦ *com.snc.problem.service_offering_assignment_gro* cette propriété de problème détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** ◦ la valeur par défaut pour les propriétés est le groupe de support pour l'incident ou le problème et le groupe de changement pour la demande de changement respectivement. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** est envoyée dans le cadre du module d'extension de développement ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) et est disponible uniquement pour les nouveaux clients. ◦ Si vous n'avez pas mis à niveau vers Quebec ou des versions ultérieures, ce module d'extension n'est pas disponible par défaut. Vous pouvez faire une demande Hi pour installer le module d'extension.
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Brève description du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Description	Description détaillée du problème.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème.
Notes de travail	Notes informatives sur le travail effectué sur le problème.
Informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode utilisée pour surmonter le problème si aucune résolution n'est encore disponible.
Notes sur la cause première	La cause du problème.
Informations générées automatiquement	
Résolu	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles l'utilisateur a résolu le problème.
Résolu par	[Généré automatiquement]. Nom de l'utilisateur qui a résolu le problème.
Notes sur les correctifs	Informations sur la façon dont le problème a été résolu.
Informations générées automatiquement	
Ouvert	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Ouverts par	[Généré automatiquement]. Utilisateur qui a ouvert le problème.
Confirmé	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles le problème a été confirmé.
Confirmé par	[Généré automatiquement]. Utilisateur qui a accédé au problème et a confirmé qu'il s'agissait d'un problème.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un problème à partir d'une interaction

Vous pouvez créer un enregistrement de problème directement à partir d'une interaction lorsque le client vous contacte au sujet d'un problème et que vous devez en rechercher la cause.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user 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.

- activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
- Sélectionnez la propriété **Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction** (*glide.problem.interaction.allow_create*) dans **Problème** > **Propriétés du problème**.

Remarque :
Les utilisateurs qui créaient auparavant des enregistrements de problèmes à partir de la fonctionnalité New Call du module d'extension Service Desk Call (com.snc.service_desk_call) peuvent désormais créer des problèmes à partir des interactions. À partir de la version Orlando, le module d'extension Service Desk Call (com.snc.service_desk_call) est un module de maintenance et l'utilisateur ne peut pas l'activer.

Procédure

1. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Créez un enregistrement d'interaction.
   Pour plus d'informations, voir Créer un enregistrement d'interaction dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
3. Sur la page d'interaction, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis sélectionnez **Créer un problème**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de problème

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro qui identifie l'enregistrement du problème.
Signalé pour la première fois par	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier. **Remarque :** activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Catégorie et sous-catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant. **Remarque :** activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Service	Service aux entreprises auquel le problème s'applique
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
État	Pour les clients antérieurs à la version Madrid, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les clients utilisant la version Madrid (ou ultérieure), le nouveau modèle d'état est appliqué et le champ **État** est en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**. **Remarque :** Pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impact	Effet que le problème a sur les opérations business.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter le problème. Le champ **Priorité** est automatiquement défini sur les valeurs **Impact** et **Urgence**.
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté.
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Brève description du problème. **Remarque :** activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Description	Description détaillée du problème.
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.

Champ	Description
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème.
Notes de travail	Notes informatives sur le travail effectué sur le problème.
Informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode utilisée pour surmonter le problème si aucune résolution n'est encore disponible.
Notes sur la cause première	La cause du problème.
Informations sur la résolution	
Résolu	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles l'utilisateur a résolu le problème.
Résolu par	[Généré automatiquement]. L'utilisateur qui a résolu le problème.
Notes sur les correctifs	Informations sur la façon dont le problème a été résolu.
Autres informations	
Ouvert	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Ouverts par	[Généré automatiquement]. Utilisateur qui a ouvert le problème.
Confirmé	[Généré automatiquement]. Date et heure auxquelles le problème a été confirmé.
Confirmé par	[Généré automatiquement]. Utilisateur qui a accédé au problème et a confirmé qu'il s'agissait d'un problème.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un enregistrement de problème est créé et l'enregistrement apparaît dans la liste connexe des tâches associées sur le formulaire Interaction.

Créer une tâche de problème dans un espace de travail

Si vous devez faire appel à une autre équipe ou à un autre agent pour vous aider, créez une tâche de problème et affectez-la-lui.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, problem_task_analyst ou admin

Activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour accéder aux types de tâches de problème.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans le menu Liste, sélectionnez **Problèmes** > **Ouvert**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ouvrez l'enregistrement de problème pour lequel vous souhaitez créer des tâches.
4. Cliquez sur la liste connexe Tâches de problème, puis cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème, sélectionnez le type de tâche de problème à créer.
   - **Général** : tâches autres que les tâches d'analyse de la cause première.
   - **Analyse de la cause première** : tâches visant à étudier la cause première d'un problème et à trouver une solution à celui-ci.
6. Cliquez sur **Créer**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire Tâche de problème

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro qui identifie l'enregistrement de tâche de problème.
État	Pour les clients antérieurs à la version Madrid, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les clients utilisant la version Madrid (ou ultérieure), le nouveau modèle d'état est appliqué et le champ **État** est en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**. **Remarque :** Pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Type	Le type de tâche de problème.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel la tâche de problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de problème doit être terminée.
Problème	Numéro d'ID du problème pour lequel la tâche de problème est créée.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter le problème.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de problème est affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affecté à	Analyste de problème à qui la tâche est affectée.
Commande	Ordre dans lequel les tâches de problème doivent être associées au problème. **Remarque :** activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Description courte	Brève description de la tâche de problème.
Description	Description détaillée de la tâche de problème.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées à la tâche de problème.
Notes de travail (privées)	Informations concernant le travail effectué sur la tâche de problème.
Informations d'analyse — Disponible pour le type de problème Analyse de la cause première	
Code de la cause première	Code pour la cause du type de problème tel que Sinistre environnemental, Problème matériel ou Personnes/Processus/Documentation.
Notes sur la cause première	Informations sur la cause de la tâche de problème. **Remarque :** activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Notes sur le correctif proposé	Proposition de solution pour la tâche de problème.
Solution de contournement	Méthode utilisée pour surmonter le problème si aucune résolution n'est encore disponible.
Informations sur la fermeture	
Fermé par	[Généré automatiquement]. Nom de l'utilisateur qui a fermé la tâche de problème.
Fermé	Date et heure auxquelles l'utilisateur ferme la tâche de problème.
Notes de fermeture (seulement pour le type de tâche de problème Général)	Informations concernant le travail effectué sur la tâche de problème.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'enregistrement de la tâche de problème est créé et ajouté à la liste connexe Tâches de problème sur le formulaire Problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Joindre un article de la base de connaissances à un problème ou à une tâche de problème à partir de Assistant d'agent

Vous pouvez joindre un article de la base de connaissances, par exemple un article d'erreur connue, à un problème ou à une tâche de problème qui fournit des informations permettant de résoudre le problème rapidement.

Avant de commencer

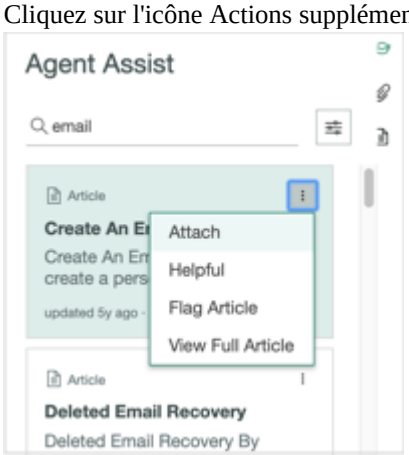
Rôle requis : agent_workspace_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans le menu Listes, sélectionnez **Problèmes** > **Ouvert**.
3. Accédez à l'enregistrement de problème ou de la tâche de problème en question.

Option	Description
Si vous joignez un article à un enregistrement de problème	Ouvrez l'enregistrement de problème.
Si vous joignez un article à une tâche de problème	**a.** Ouvrez l'enregistrement de problème correspondant. **b.** Cliquez sur la liste connexe Tâches de problème. **c.** Sélectionnez l'enregistrement de tâche de problème.

4. Dans l'Assistant d'agent, recherchez l'article que vous souhaitez joindre et sélectionnez-le.
5. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ..., puis cliquez sur **Joindre**.



L'article de la base de connaissances apparaît sous la liste connexe Connaissance jointe.

Créer une demande de changement à partir d'un problème

Si la cause d'un problème nécessite un changement de votre infrastructure ou d'un service aux entreprises, vous pouvez créer une demande de changement à partir du problème dans le cadre de la résolution du problème.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, itil ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez implémenter une résolution sur un problème en appliquant une procédure de changement standard et des tests pour confirmer la récupération du service. Pour un changement normal, vous émettez une Demande de changement (RFC). Le Comité consultatif sur les changements (CAB) doit approuver la RFC avant qu'une résolution ne soit appliquée au problème.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Problèmes** > **Ouvert**.
3. Ouvrez l'enregistrement de problème à partir duquel vous souhaitez créer une demande de changement.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...), puis cliquez sur **Créer une demande de changement**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer une demande de changement, sélectionnez le type de changement.

Option	Description
Normal	Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement standard ni un changement urgent.
Standard	Un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.
Urgence	Un changement urgent qui contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

6. Cliquez sur **Créer**.
7. Créez l'enregistrement d'un changement.
   Pour plus d'informations, voir Créer une tâche de changement.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'enregistrement d'un changement apparaît sous la liste connexe Demandes de changement.

Créer une initiative d'amélioration à partir d'un problème

Créez une initiative d'amélioration à partir d'un problème pour suivre et gérer les tâches visant à améliorer un service ou un processus, ou les tâches associées au problème.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, itil ou admin

- Le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim) doit être activé. Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension, consultez Demander Continual Improvement Management.
- L'administrateur doit ajouter la liste connexe Initiatives d'amélioration au formulaire de problème dans la vue 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une initiative d'amélioration comprend des objectifs de mesure du succès et des phases contenant des tâches qui décrivent les actions spécifiques à effectuer pour compléter l'amélioration. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Sous l'onglet **Listes** , cliquez sur **Problèmes** > **Tous**.
3. Ouvrez le problème pour lequel vous voulez créer une initiative d'amélioration.
4. Cliquez sur la liste connexe Initiative d'amélioration.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Dans le champ **Initiative d'amélioration**, cliquez sur l'icône de recherche pour trouver l'initiative appropriée.
7. Associez une initiative existante ou créez-en une nouvelle.

Option	Description
Si vous trouvez une initiative existante	Sélectionnez l'initiative à associer à cet incident.
Si vous ne trouvez pas d'initiative	**a.** Cliquez sur le lien connexe Créer une initiative d'amélioration. **b.** Créez une initiative en remplissant le formulaire Initiative d'amélioration. Pour plus d'informations, voir Créer une demande d'amélioration.

8. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'initiative d'amélioration est maintenant associée au problème.

Supprimer un problème

Si vous n'avez plus besoin des informations sur un problème, vous pouvez le supprimer. Cette action supprime le problème à la fois de la base de données ServiceNow et de la table Problème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Problème** > **Ouvert**.
3. Ouvrez l'enregistrement de problème que vous souhaitez supprimer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

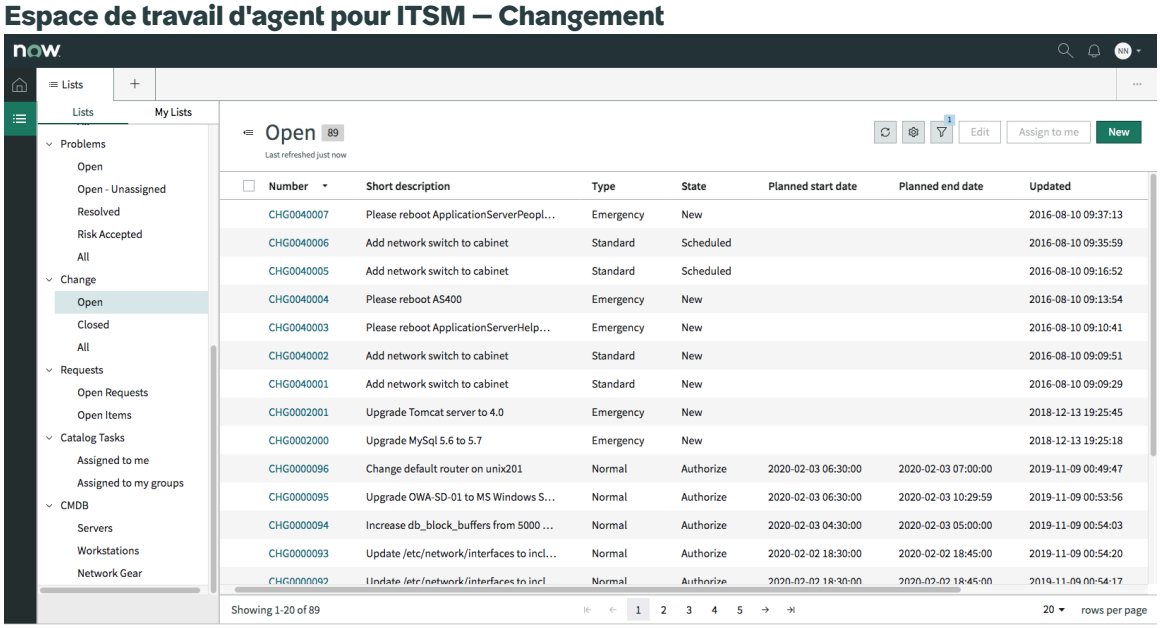
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋯), puis cliquez sur **Supprimer**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Espace de travail d'agent pour ITSM - Gestion des changements

Utilisez ServiceNow® Espace de travail d'agent pour ITSM pour créer et gérer vos demandes de changement.

Le formulaire de changement Workspace est similaire au formulaire de demande de changement Now Platform. Vous pouvez personnaliser l'affichage du formulaire Agent Workspace en modifiant la vue Workspace. Pour plus d'informations, voir Ajouter un champ ou une liste connexe à un formulaire d'espace de travail.

Espace de travail d'agent pour ITSM — Changement



Créer une demande de changement dans Agent Workspace

Une demande de changement est une proposition visant à modifier un élément de configuration (CI) pris en charge. Utilisez un formulaire de demande de changement pour enregistrer des informations telles que la raison du changement, le type, la priorité et le risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_write, itil ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. À partir de la liste de navigation, cliquez sur **Changement** > **Ouvert**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez un type de changement, puis cliquez sur **Créer**.

Option	Description
Normal	Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement standard ni un changement urgent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Standard	Un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.
Urgence	Un changement urgent qui contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de changement

Champ	Description
Numéro	Le numéro unique de demande de changement
Demandés par	Utilisateur qui a demandé le changement.
Catégorie	Catégorie du changement, par exemple, **Matériel**, **Réseau** ou **Logiciel**.
Service	Service aux entreprises que vous souhaitez mettre à la disposition de la demande de changement.
Offres de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le changement s'applique. Vous pouvez associer n'importe quel type de CI à une demande de changement, y compris les offres de services. Il fournit également un accès détaillé au SLA et aux exigences de disponibilité.
Priorité	Valeur prioritaire qui est générée automatiquement en fonction de l'impact et de l'urgence. Elle détermine la rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter la tâche.
Impact	Valeur calculée automatiquement pour l'impact, qui indique une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Type	Affiche le type de demande de changement sélectionné (Standard, Normal ou Urgent). Vous pouvez modifier cette valeur en sélectionnant un autre type.
État	État de la demande de changement. L'état par défaut est **Nouveau**.
Groupe d'affectation	Groupe affecté au 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.

Champ	Description
	Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de support, le champ est renseigné avec le groupe de support disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : ○ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fiel* cette propriété de changement détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ○ *com.snc.change_request.service_offering_assignm* cette propriété de changement détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** la valeur par défaut pour les propriétés est le groupe de support pour l'incident ou le problème et le groupe de changement pour la demande de changement respectivement. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** est envoyée dans le cadre du module d'extension de développement ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) et est disponible uniquement pour les nouveaux clients.
Affecté à	Utilisateur affecté à la demande de changement. Si une règle d'affectation s'applique, le changement est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Risque	Niveau de risque du changement. Soit **Élevé**, **Modéré** ou **Faible**. Vous pouvez définir cette valeur manuellement ou utiliser le calcul de risque et l'évaluation des risques pour la générer.
Description courte	Brève description du 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.

Champ	Description
Description	Description détaillée du changement.
Section de planification	
Justification	Raison de la demande de changement planifiée, qui aide les approbateurs à prendre leur décision.
Plan d'implémentation	Plan ou processus à suivre pour implémenter le changement.
Analyses des risques et de l'impact	Analyse détaillée du risque et de l'impact prévus si le changement est implémenté.
Plan de retour en arrière	Informations nécessaires pour rétablir le système à son état initial en cas d'échec de l'implémentation.
Plan de tests	Informations détaillées sur la stratégie de test et les objectifs de la demande de changement.
Section du calendrier	
Date de début planifiée	Date de début du travail sur le changement.
Date de fin planifiée	Date à laquelle le changement doit être terminé. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Non autorisé	Option pour indiquer que le changement est non autorisé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Demande de changement non autorisée.
Date de début réel	Date de début de l'implémentation.
Date de fin effective	Date à laquelle le changement a été complètement implémenté.
Section des notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Liste de notes de travail	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le changement.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le changement ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Section des informations sur la fermeture	
Code de fermeture	Code de résolution pour le changement.
Fermer les notes	Comment ou pourquoi le changement a été clos.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un changement standard à partir d'une interaction

Créez un enregistrement d'un changement standard directement à partir d'une interaction pour implémenter un changement pré-approuvé et à faible risque sans avoir à passer par le module Gestion des changements.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Créez un enregistrement d'interaction.
   Pour plus d'informations, voir Créer un enregistrement d'interaction dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
3. Sur le formulaire d'interaction, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ···, puis cliquez sur **Créer un changement standard**.
4. Sur la page Nouvel élément de catalogue, développez la liste **Changement standard** et sélectionnez parmi les catégories de changements disponibles.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un changement standard est créé et l'enregistrement apparaît dans la liste connexe Tâches connexes sur le formulaire Gestion des interactions.

Lier une demande de changement à un incident via l'Assistant d'agent

Vous pouvez identifier les incidents causés par un changement et le lier à l'enregistrement d'un changement à partir du panneau de l'Assistant d'agent dans un espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_change_write, itil ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience professionnelle** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Changement** > **Ouvert**.
3. Cliquez sur l'enregistrement d'un changement sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Dans l'Assistant d'agent, cliquez sur l'icône Paramètres (⚙).
5. Sélectionnez **Incidents liés au changement** dans la liste de menu.
6. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaire (⋮) dans la tuile d'incident que vous souhaitez associer au 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.

7. Cliquez sur l'élément de menu **Lien vers l'incident**.
8. Dans le formulaire Lien vers l'incident, remplissez les notes de travail et les commentaires supplémentaires.
9. Cliquez sur **Lien vers l'incident**.

Résultats

L'enregistrement du changement est lié à l'incident et les détails de l'incident apparaissent lorsque vous consultez la liste connexe Incidents dus à un changement.

Supprimer une demande de changement

Si vous n'avez plus besoin des informations de changement, vous pouvez supprimer l'enregistrement de changement. Cette action supprime l'enregistrement de changement de la base de données et la ServiceNow table Changement [change].

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user, itil_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience professionnelle** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Agent Workspace.**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Changement** > **Ouvert**.
3. Ouvrez l'enregistrement de changement que vous souhaitez supprimer.
4. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (), puis cliquez sur **Supprimer**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Désactiver la création d'un changement d'urgence dans Espace de travail d'agent

Limitez l'accès pour créer une demande de changement d'urgence à partir d'Agent Workspace. Toutefois, vous pouvez continuer à créer le changement d'urgence à partir de votre instance Now Platform.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Administration** > **Sélecteurs de types d'enregistrement d'espace de travail**.
2. Cliquez sur la table cible `change_request` qui a la valeur d'affichage **Urgence**
   L'enregistrement s'ouvre en mode lecture seule.
3. Cliquez **ici** dans le message affiché pour modifier l'enregistrement.
   L'enregistrement modifiable s'ouvre.
4. Cochez la case **Actif** pour le rendre inactif.
   En rendant l'enregistrement inactif, vous supprimez l'option **Urgence** qui s'affiche dans la nouvelle fenêtre **Demandes de changement** d'Espace de travail d'agent. Cette action a un impact sur la création d'un changement dans le lieu d'utilisation de l'intercepteur.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d'un seul emplacement à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM . À l'aide de cette application, vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

gérer efficacement les compétences et les calendriers de votre équipe, lui transmettre les affectations de travail et surveiller ses performances.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM en action

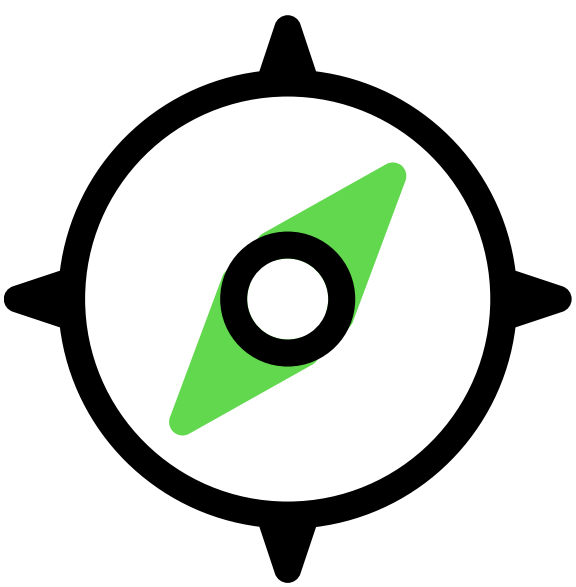
Voici comment les responsables utilisent Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Vue d'ensemble de Workforce Optimization for ITSM

Premiers pas

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM vous permet d'effectuer ces tâches :

- Transmettez automatiquement le travail aux agents.
- Planifiez le travail de vos équipes.
- Affectez ou réaffectez le travail à partir d'un emplacement central.
- Surveiller et mesurer les performances de l'équipe et fournir un feedback à l'aide d'évaluations.
- Créez des opportunités pour coacher et former vos équipes en fonction des évaluations.
- Célébrez l'excellent travail accompli par votre équipe.

Optimisez vos effectifs



Découvrez comment les gestionnaires peuvent utiliser Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Canaux

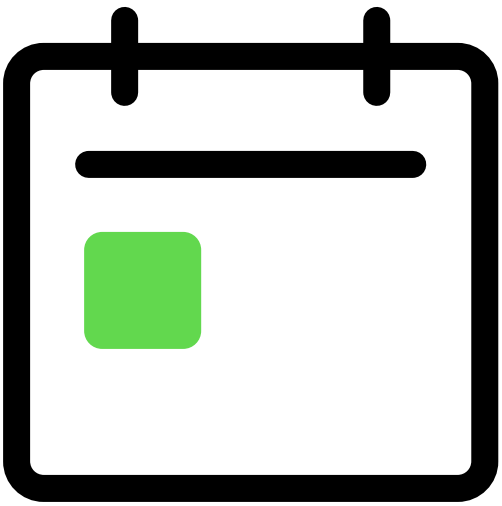


Acheminez le travail vers des groupes spécifiques afin que le travail approprié soit transmis à l'agent adéquat

Traduction automatique

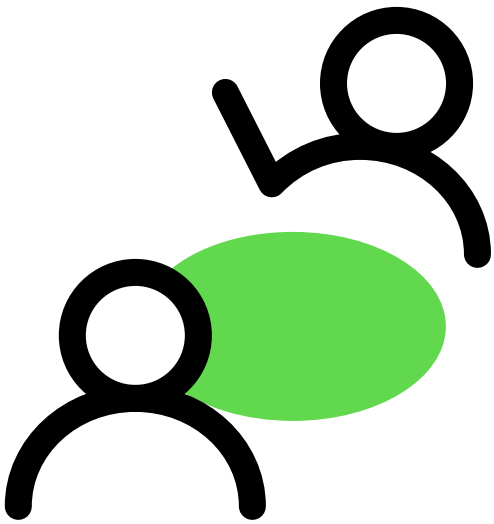
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier



Gérer efficacement le calendrier de vos agents

Planificateur de travail



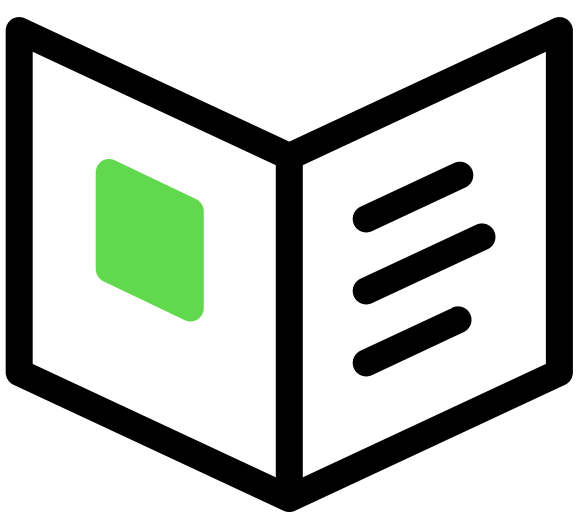
Affecter des éléments de travail complexes aux agents en fonction de leurs compétences et de leurs disponibilités

Équipes



Organisez vos équipes en groupes d’affectation

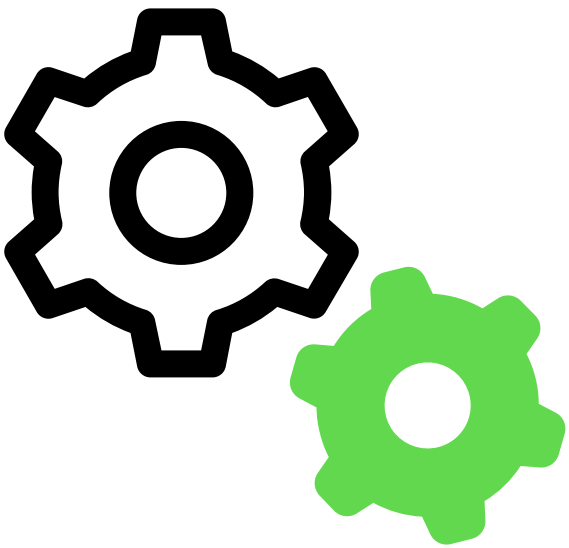
Coaching



Évaluer la qualité des interactions effectuées par vos 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.

Applaudissement	Référence
	
Reconnaître les accomplissements de vos équipes	Obtenir des détails sur les Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM composants tels que les rôles, les tables et les propriétés système

Traduction automatique

Demander des applications dans l’App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes. Coachez vos équipes afin qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients. Planifiez efficacement le travail de vos équipes pour fournir une meilleure couverture avec la gestion des canaux intégrée.

Vue d'ensemble de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez surveiller la demande d'agents et de compétences dans votre organisation pour résoudre les problèmes. Évaluez les compétences de l'agent, identifiez points à améliorer et offrez-lui une formation pour améliorer l'ensemble de ses compétences. Suivez les performances de vos équipes et gérez le calendrier de tous les agents de votre groupe d'affectation, le tout à partir d'un emplacement unifié.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'agent, vous pouvez gérer votre propre calendrier, accéder aux calendriers de vos pairs et demander des congés ou des changements d'équipe.

Écoutez le podcast qui vous donne un aperçu de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

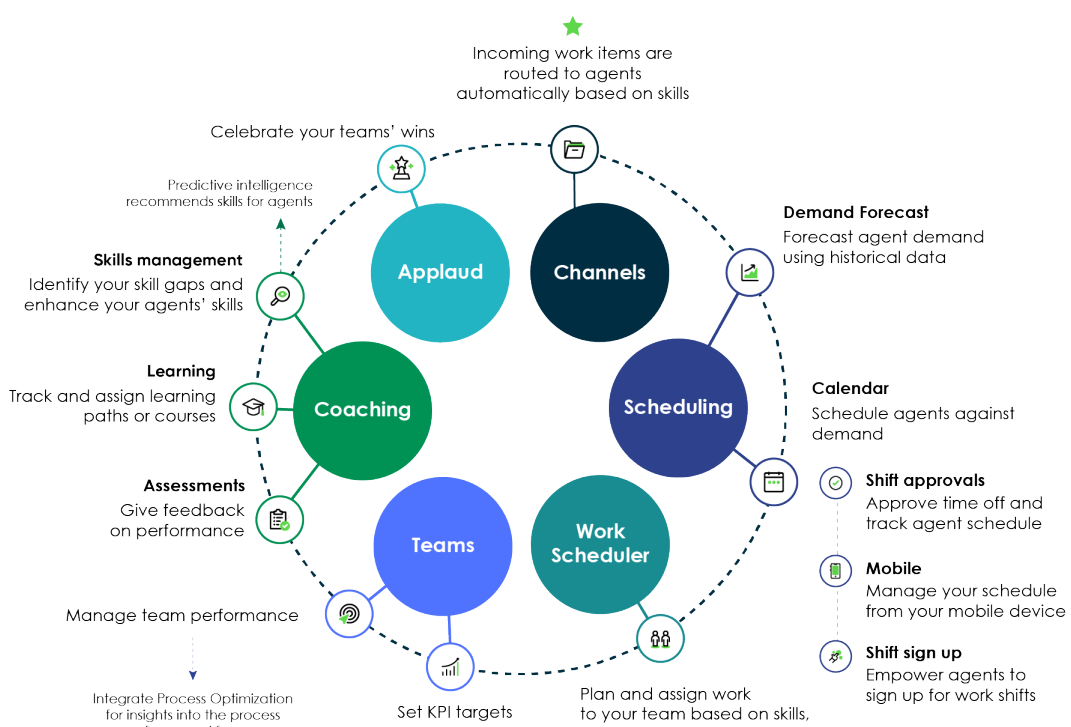
Vue d'ensemble de Workforce Optimization for ITSM

Pour planifier votre implémentation, reportez-vous à la Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM section Mise en route de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Workflow Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

L'image illustre le workflow du gestionnaire entre les différents modules dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Chacun de ces modules peut être utilisé indépendamment ou ensemble dans l'application.

Workflow Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM



Gestion des canaux

Surveillez votre équipe en temps réel et accédez à l'aide en cas de besoin.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- Acheminer le travail vers des groupes spécifiques en fonction des compétences de l'agent
- Passez en revue les performances en temps réel à mesure que l'équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux
- Surveiller les éléments de travail en attente dans une file d'attente

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordonnancement

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents sont planifiés pour la couverture et quels agents ont pris un congé.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Affecter des agents à des équipes
- Définir le temps de pause
- Prévisualiser et publier le calendrier de l'équipe
- Approuver les demandes de congés et de changement d'équipe des agents

Planificateur de travail

Planifiez le travail de vos équipes et affectez des éléments de travail en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité, de leur capacité et de leur fuseau horaire.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Afficher les équipes, les événements et les affectations de travail de vos équipes
- Affecter ou réaffecter des éléments de travail à partir d'un emplacement central
- Utiliser des règles de correspondance pour classer les membres de l'équipe
- Ajouter des critères pour les règles de correspondance afin d'affecter des éléments de travail en fonction des règles

Équipes

Surveillez les tendances de performances de vos équipes à l'aide des groupes KPI. Créez un ensemble de KPI et appliquez-les à tous les groupes au sein d'une équipe et évaluez les performances de l'équipe à partir d'un emplacement.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- identifier toutes les équipes que vous gérez et celles sur lesquelles vous avez une visibilité ;
- analyser les KPI qui sont cruciaux pour votre équipe ;
- explorer les agents au sein de chaque équipe et surveiller leurs performances ;
- accéder au profil de chaque agent pour afficher les détails tels que le gestionnaire, les pairs et les groupes d'affectation
- explorer les compétences de chaque agent ou les recommander pour le coaching

Coaching et évaluation des compétences

Améliorez la qualité du travail effectué par vos agents à l'aide de Coaching. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences basées sur les problèmes que les agents ont résolus. Créez des opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- automatiser la notation et l'évaluation des compétences de l'agent ;
- utiliser des opportunités de coaching pour créer des évaluations ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la formation affectée aux agents en fonction de leurs évaluations ;
- analyser l’écart de compétences et recommander la formation.

Applaud

Appréciez les accomplissements de vos équipes à l’aide de Applaud.

Cette application vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Félicitez votre équipe
- Notifier les autres membres de l’équipe de la reconnaissance
- Analyser l’activité de reconnaissance dans le classement des applaudissements

Mise en route de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Trouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans un module dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM modules	Avantage	Recherche des tâches à accomplir dans le module
Canaux	Transmettez automatiquement le travail à des groupes affectés	Mise en route des canaux dans Workforce Optimization for ITSM
Programmation	Planifier le travail de vos équipes à l’aide de Calendrier	Mise en route de la planification dans Workforce Optimization for ITSM
Planificateur de travail	Affecter des travaux à l’aide de Planificateur de travail	Mise en route du planificateur de travail dans Workforce Optimization for ITSM
Équipes	Analyser les performances de l’équipe à l’aide de Teams	Démarrer avec Teams dans Workforce Optimization for ITSM
Coaching	Former vos équipes avec Coaching with Learning	Premiers pas avec Coaching dans Workforce Optimization for ITSM
Applaudissement	Célébrez les victoires de vos équipes avec Applaud	Applaudissement dans Workforce Optimization for ITSM

Mise en route de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Apprenez les bases de la mise en Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM marche.

Pour commencer, vous devez d’abord activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, puis organiser vos équipes en groupes d’affectation et affecter un groupe d’affectation primaire à chaque agent.

Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Le Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM module d’extension Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) est disponible avec le package d’abonnement ITSM Enterprise.

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

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Modules d'extension de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Module d'extension ou application du magasin	Description
Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail configurable (sn_wfo_cfg_itsm) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .	Active les modules d'extension connexes qui vous permettent d'utiliser les applications Scheduling, Work Scheduler, Coaching, Teams et Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.
Important : Lorsque vous installez le module d'extension Team Performance (sn_team_perf), assurez-vous d'avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version du magasin : • Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail configurable (sn_wfo_cfg_itsm). • Optimisation de la main d'œuvre Workspace Core configurable (sn_wfo_cfg_ws). • Optimisation de la main d'œuvre Commun(sn_wfo_common). Team Performance (sn_team_perf) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store .	Vous permet de suivre et d'analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. **Remarque :** Ce module d'extension est automatiquement installé lorsque le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail configurable (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (suite)

Module d'extension ou application du magasin	Description
Important : Lorsque vous installez le module d'extension Coaching (sn_coaching), assurez-vous d'avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version du magasin : • Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail configurable (sn_wfo_cfg_itsm). • Optimisation de la main d'œuvre Workspace Core configurable (sn_wfo_cfg_ws). • Optimisation de la main d'œuvre Commun (sn_wfo_common). Coaching (sn_coaching) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Vous permet d'évaluer les capacités de vos équipes pour résoudre efficacement les incidents. **Remarque :** Ce module d'extension est automatiquement installé lorsque le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail configurable (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.
MetricBase (com.snc.clotho)	Vous permet d'utiliser Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Pour utiliser Demand Forecast, vous devez activer le module d'extension MetricBase avant d'activer le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Pour plus d'informations, consultez Demander le produit MetricBase. Lorsque vous activez ces deux modules d'extension, le module d'extension Agent Forecast (com.sn_agent_forecast) est activé.
Agent virtuel ITSM Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active le et vous permet d'utiliser Agent virtuel ITSM un agent virtuel afin de créer des demandes de congés.
ITSM Agent mobile pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM	Active ITSM Agent mobile et permet aux agents de demander des échanges d'équipe ou des congés, et aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (suite)

Module d'extension ou application du magasin	Description
Remarque : il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	gestionnaires d'approuver les demandes à l'aide de l'application ITSM Agent mobile.
Exploration de processus Module d'extension (com.sn_po).	Intègre Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Configurer des groupes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez gérer et optimiser l'ensemble de vos effectifs à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM partir d'un emplacement central. L'organisation de vos équipes, par exemple, différents niveaux d'employés dans votre organigramme, en groupes est la base sur laquelle Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM fonctionne.

Par conséquent, après avoir configuré vos équipes en tant que groupes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, en tant que gestionnaire, vous pouvez acheminer le travail, configurer des calendriers, former vos équipes et analyser tous les aspects de vos effectifs à partir d'un seul emplacement.

Planification de votre Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM implémentation

Avant de commencer l'implémentation Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, assurez-vous d'effectuer les 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.

Important :
Les groupes sont synonymes de groupes d'affectation. Un membre de l'équipe peut appartenir à plusieurs groupes, mais doit avoir un groupe identifié comme son groupe d'affectation primaire. Dans le cas contraire, ce membre de l'équipe ne peut pas afficher ses calendriers dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations sur les calendriers dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

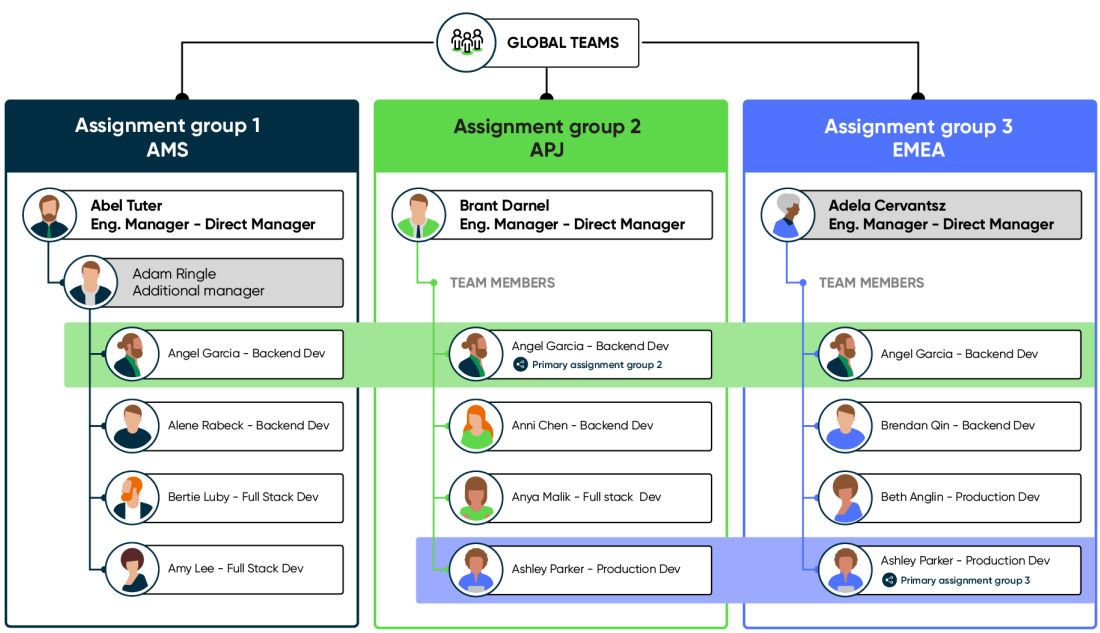
1. Identifiez vos équipes

Définissez les différentes équipes de vos organisations que vous souhaitez gérer. Chacune de ces équipes sera configurée en tant que groupe dans la table Groupes d'utilisateurs [sys_user_group]. Lorsqu'un utilisateur se Optimisation de la main d'œuvre pour ITSMconnecte, l'espace de travail affiche uniquement les équipes de l'utilisateur connecté et les informations relatives à ces équipes.

2. Affecter un groupe d'affectation primaire à chaque membre de votre équipe

Un membre de l'équipe peut appartenir à plusieurs groupes, mais vous devez identifier un groupe identifié comme groupe primaire pour chaque membre de l'équipe et le lui affecter. Cela détermine le calendrier d'équipe du groupe d'affectation que le membre de l'équipe peut afficher dans le module Calendriers de Service Operations Workspace , ainsi que des activités telles que le coaching et les approbations. Pour en savoir plus sur la définition d'un groupe d'affectation primaire, reportez-vous à la section Affecter un groupe d'affectation primaire à chaque agent.

L'image ci-dessous montre une représentation de l'affectation d'un groupe primaire à un membre de l'équipe qui appartient à plusieurs groupes.



3. Ajouter un gestionnaire à chaque groupe

Un gestionnaire doit être affecté à chaque équipe. Ce gestionnaire est quelqu'un qui superviserait directement 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.

4. **Ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe**

   Pour chaque groupe que vous créez, vous pouvez également ajouter des gestionnaires qui ne gèrent pas directement le groupe, mais qui ont besoin d'une visibilité sur ces groupes. Ces gestionnaires sont appelés gestionnaires supplémentaires.

Si vous avez trois équipes dans des régions différentes et que la première équipe se trouve en Amériques (AMS), la deuxième en Asie-Pacifique (APJ) et la troisième en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (EMEA), vous devez créer un groupe d'affectation pour chacune d'elles et associer chaque membre de l'équipe à l'un des groupes comme groupe d'affectation primaire. Vous pouvez également associer d'autres gestionnaires à une équipe, bien qu'ils ne gèrent peut-être pas directement cette équipe. Ces gestionnaires sont appelés gestionnaires supplémentaires et ont une visibilité sur ce que fait l'équipe.

Information associée

Spécifier l'accès aux données de groupe d'affectation dans Workforce Optimization for ITSM Manager Workspace

Points d'extension pour inclure l'accès à des groupes spécifiques dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace

Créer des groupes de KPI pour surveiller la performance de l'équipe

Affecter un groupe d'affectation primaire à chaque agent

Associez chaque agent de votre équipe à un groupe d'affectation primaire pour lui permettre d'afficher les mesures de KPI des groupes auxquels il appartient.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de configurer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, vous devez affecter chaque agent de votre équipe à un groupe d'affectation identifié comme groupe d'affectation primaire auquel il appartient.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Vue** > **WFO**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation primaire**, sélectionnez un groupe comme groupe d'affectation primaire pour chaque agent.
   Si le champ **Groupe d'affectation primaire** n'est pas disponible, sélectionnez l'icône d'engrenage et ajoutez le champ **Groupe d'affectation primaire** à la colonne **Sélectionné**, puis cliquez sur **OK**.

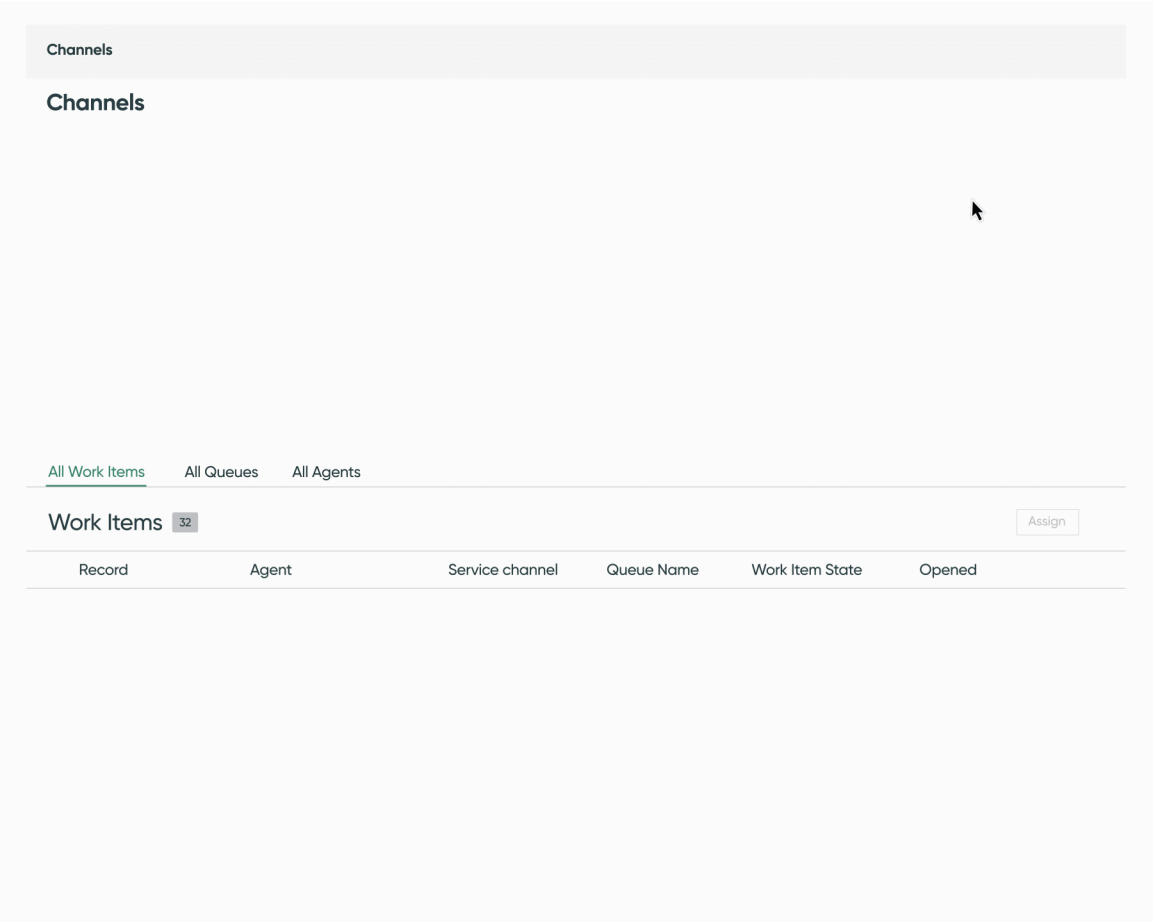
Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment utiliser des canaux pour acheminer le travail vers des groupes spécifiques et avec l'acheminement basé sur les compétences, assurez-vous que l'agent concerné reçoit le travail approprié. Surveillez l'intégrité de vos files d'attente en examinant les performances en temps réel et en vous impliquant pour contribuer aux escalades.

Gérez les files d'attente et surveillez les performances d'équipe en temps réel à partir d'un emplacement central à l'aide de Channel 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.



En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez :

- associer des groupes d'affectation à des files d'attente ;
- surveiller l'intégrité de vos files d'attente en temps réel ;
- suivre les performances de l'équipe ;
- surveiller les éléments de travail en attente dans la file d'attente.

Premiers pas avec Channels dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Trouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Canaux.

Ordonnancement

Avantage	Rôle	Rechercher des tâches à effectuer dans Channels
Activez les canaux dans Workforce Optimization for ITSM.	administrateur	Activer les canaux
Reportez-vous aux composants tels que les rôles, les propriétés système et les rapports utilisés dans Canaux.	Rôle Tous les canaux	Comprendre les composants utilisés dans les canaux dans Workforce Optimization for ITSM
Configurez des canaux de service, des files d'attente et des indicateurs clés de performance pour acheminer les éléments de	Administrateur Channel Management	Configurer les canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour 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.

Ordonnancement (suite)

Avantage	Rôle	Rechercher des tâches à effectuer dans Channels
travail automatiquement vers les agents.		
Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés.	Utilisateur de Channel Management	Acheminer automatiquement les éléments de travail vers les agents

Exemple d'utilisation de Channel Management à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment acheminer le travail vers des groupes spécifiques et surveiller les performances en temps réel à l'aide de Channel Management.

Un gestionnaire gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune de ses équipes comporte 20 à 50 agents. Il doit s'assurer que le travail entrant est effectivement acheminé vers les groupes appropriés sur tous les canaux.

En tant que gestionnaire, il doit s'assurer qu'il peut configurer **Channel Management** pour surveiller les performances de l'équipe comme suit :

- Ajouter des canaux de service et des files d'attente pour acheminer les éléments de travail
- Ajouter des KPI aux canaux et aux files d'attente pour mesurer les performances de l'équipe
- Surveiller le travail et les performances en cours de ses équipes
- Rejoindre les conversations de messagerie instantanée pour aider les agents

Pour plus d’informations sur la configuration des canaux à l’aide de , reportez-vous à la section Configuration des canaux à l’aideOptimisation de la main d'œuvre pour ITSM de Workforce Optimization for ITSM.

Configurer les canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Configurez des canaux de service, des files d’attente et des indicateurs clés de performance (KPI) pour acheminer les éléments de travail automatiquement vers les agents en fonction de la disponibilité, de la capacité et des compétences d’un agent.

Avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM:

- En tant qu’administrateur de canal, vous pouvez configurer des canaux de service et des files d’attente d’éléments de travail, puis acheminer automatiquement le travail entrant vers les agents. Vous pouvez également configurer des intervalles d'actualisation en temps réel pour les mesures et les listes afin que les gestionnaires puissent toujours afficher les dernières informations sur leurs équipes.
- En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher les mesures opérationnelles en temps réel pour le travail effectué par vos équipes et les éléments spécifiques traités par vos 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.

Remarque :
En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des filtres pour affiner la recherche et afficher les résultats ciblés. Les filtres sont conservés sur toutes les pages de gestion des canaux de la session. Pour afficher la liste des filtres interactifs par défaut et des rapports KPI pour les canaux, les files d'attente, les agents et les groupes que vous pouvez mapper aux filtres interactifs, consultez les tables de configuration des filtres pour les canaux. Par défaut, le filtre Groupe d'affectation est appliqué à l'ensemble des listes et groupes que vous gérez. Vous pouvez désactiver les filtres interactifs à l'aide de la propriété `sn_channel_mgmt.filter_config.enable`.

Ajouter des canaux de service et des files d'attente

Ajoutez des canaux de service et des files d'attente pour acheminer automatiquement les éléments de travail entrants vers les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un canal de service est un moyen d'affecter un type spécifique d'éléments de travail aux agents. Vous pouvez modifier les canaux de service existants ou créer votre propre canal de service personnalisé.

Procédure

1. Pour créer un canal de service, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Gestion des canaux** > **Canaux des services**.
   b. Cliquez sur **Nouveau** et reportez-vous aux informations dans Créer un canal de service pour créer le canal de service .
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le canal de service est créé.
2. Pour créer une file d'attente, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Gestion des canaux** > **Files d'attente** ou sélectionnez le canal de service et cliquez sur l'onglet **Files d'attente** .
   b. Cliquez sur **Nouveau** et consultez les informations dans Créer une file d'attente des éléments de travail pour créer la file d'attente .
   La file d'attente est créée dans le canal de service.

Créer des règles et des groupes d'affectation

Définissez des règles d'affectation d'agent et spécifiez des groupes d'agents éligibles pour recevoir des affectations de travail de débordement pour une file d'attente.

Avant de commencer
Vous devez d'abord créer une règle d'affectation avant de créer un canal de service. Pour plus d'informations, consultez Créer un canal de service . Utilisez Exploring Advanced Work Assignment (AWA) pour acheminer automatiquement des éléments de travail aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un groupe d'affectation éligible peut être composé d'un ou de plusieurs groupes d'agents disponibles pour travailler sur les éléments de la file d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Gestion des canaux** > **Files d'attente**
2. Sélectionnez une file d'attente pour définir une règle d'affectation.
3. Dans l'onglet **Éligibilité d'affectation**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Règle d'affectation de l'agent	Nom de la règle pour affecter des éléments de travail aux agents.
Éligible à	Durée pendant laquelle cette règle d'affectation est valide pour un ensemble d'agents.
Groupes	Ensemble de groupes éligibles pour l'affectation. ○ Cliquez sur l'icône de verrou pour la déverrouiller et sélectionnez les groupes d'agents dans le pool d'affectation éligible. ○ Cliquez sur l'icône de verrouillage pour la verrouiller.

5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer le pool éligible ou **Mettre à jour** en cas de modification d'un pool d'affectation éligible.
   La table Files d'attente [awa_queues] est mise à jour avec le groupe d'affectation éligible.

Remarque :
Pour un nouveau canal de service, vous devez d'abord créer une nouvelle règle d'affectation, puis créer un canal de service .

Configurer des KPI pour le canal de service

Configurez des indicateurs clés de performances dans les canaux de service pour suivre le travail en cours et les performances en temps réel de vos équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les rapports Channel Management configurés par défaut avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM ou créez un rapport KPI qui vous importe le plus. Les indicateurs clés de performance aident les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

- Passer en revue les performances en temps réel, car l'équipe travaille activement sur les tâches entre les canaux et les files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et explorer les performances des agents, de l'équipe et des résultats individuels.
- Explorer toutes les files d'attente et surveiller les incidents, les interactions et les tâches 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.

- Accéder aux agents de support pour obtenir de l'aide sur les éléments de travail demandés en utilisant les messages privés de la messagerie instantanée ou ajouter des notes de travail à une tâche.
- Affiner les données dans le tableau de bord à l'aide du filtre interactif Groupe d'affectation sans modifier les rapports. Pour en savoir plus, consultezInteractive Filters .

Activer ou désactiver l'actualisation automatique du score KPI

- Par défaut, les scores des KPI sont définis pour une actualisation automatique toutes les cinq secondes. Vous pouvez modifier l'intervalle à l'aide de la `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` propriété système.
- Pour désactiver l'actualisation automatique, définissez la propriété **sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable** sur **faux**.

Actualiser les cartes des canaux de service automatiquement ou manuellement

- Par défaut, les cartes des canaux de service sont configurées pour une actualisation automatique toutes les deux minutes. Vous pouvez modifier l'intervalle à l'aide de la propriété **syetem sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds.**
- Pour actualiser manuellement les cartes des canaux de service, sélectionnez l'icône d'actualisation.

Pour plus d'informations sur les propriétés, reportez-vous à Composants de Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à la **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Gestion des canaux** > **Canaux des services**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter des KPI.
3. Dans l'onglet **Rapports**, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque :
   Vous devez ajouter la liste connexe Rapports si vous ne voyez pas l'onglet **Rapports** .

4. Ajoutez des rapports configurés par défaut dans .Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
   Pour en savoir plus sur les rapports de Channel Management, reportez-vous à Composants de Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSMla section .

   Remarque :
   passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Ajouter des KPI Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM filtrés en fonction de **Mes groupes gérés**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI qui s'applique explicitement à vos équipes, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Rapports** > **Créer** > **.**
   b. Renseignez les détails du formulaire. Pour plus d'informations, voirRapport à score unique .
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le rapport KPI est créé.

d. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.

e. Sélectionnez **le filtre Groupes de Channel Management**.

f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis sélectionnez **Nouveau**.

La page Référence de filtre interactif - Filtre Groupes de Channel Management s'affiche.

g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI. Pour plus d'informations, consultez Create a reference field interactive filter .

h. Sélectionnez **Envoyer**.

Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres rapports.

- Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
- Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Les KPI sont ajoutés au canal de service et s'affichent dans la page Canaux. Les cinq premiers KPI dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans les cartes des canaux de service.

Configurer des KPI pour les agents

Configurez des indicateurs clés de performance (KPI) dans les canaux de service pour vos agents afin de suivre leur travail en cours et leur performance en temps réel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des indicateurs clés de performance aux canaux pour aider les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

- Consulter la performance en temps réel des agents qui travaillent activement sur les tâches dans différents canaux et files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et examiner la performance des agents et les résultats individuels.

Les scores des KPI sont automatiquement actualisés toutes les 30 secondes. Toutefois, vous pouvez modifier l'intervalle d'actualisation en ajoutant la *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* propriété système. En outre, la carte du canal de service s'actualise automatiquement après 2 minutes, comme configuré dans le *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds*. Vous pouvez également actualiser manuellement en cliquant sur l'icône Actualiser.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workforce Optimization pour le service clientèle** > **Gestion des canaux** > **Canaux des services**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter les KPI.
3. Cliquez sur la liste connexe Rapports d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajoutez les rapports des agents de Channel Management configurés par défaut avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

   Remarque :
   passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour créer un rapport KPI explicitement applicable à vos équipes, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Rapports** > **Créer**.

   b. Renseignez les détails.
   Pour plus d'informations, consultez Create a single score report .

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le rapport KPI est créé.

   d. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.

   e. Cliquez sur **Filtre Agent de Channel Management**.

   f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis cliquez sur **Nouveau**.
   La page Référence de filtre interactif - Filtre Agent de Channel Management s'affiche.

   g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI.
   Pour en savoir plus, consultezCreate a reference field interactive filter .

   h. Cliquez sur **Envoyer**.

   i. Répétez les étapes 1 à 4 pour que chaque rapport KPI soit ajouté au canal de service.

   - Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
   - Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Résultats
Les KPI configurés dans le canal de service s'affichent dans la section Travail actuel de la page Vue d'ensemble de l'agent. Pour en savoir plus, consultezSuivre et analyser la performance de l'agent.

Configurer des KPI pour les files d'attente

Configurez les indicateurs clés de performance dans les files d'attente pour suivre le travail entrant pour des catégories de travail spécifiques dans un canal de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.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. Ajoutez des KPI à une file d'attente.

2. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être configurer la liste connexe pour afficher l'onglet **Rapports**.

3. Cliquez sur **Modifier**.

4. Ajouter des KPI Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (rapports) filtrés en fonction de **Mes groupes gérés**.
   Pour créer des rapports qui s'appliquent explicitement à vos équipes gérées, reportez-vous à Créer un rapport .

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les indicateurs clés de performances sont ajoutés à la file d'attente et s'affichent dans la page **Toutes les files d'attente** de Manager Workspace. Par défaut, les indicateurs sont automatiquement actualisés à un intervalle de cinq secondes. Vous pouvez ajouter la propriété `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` aux propriétés système pour modifier l'intervalle de temps.

Configurer des listes de superviseurs pour le canal de service

Configurez les listes de superviseurs dans un canal de service pour afficher la liste des éléments de travail actifs dans les différents canaux de service et files d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une vue de base de données qui définit les jointures de tables est utilisée pour générer des rapports pour une liste de superviseurs. Par exemple, vous pouvez créer une vue de base de données qui peut joindre la table Incident aux tables Interaction et Mesures. Lorsque vous utilisez cette vue de base de données et que vous créez une liste de superviseurs pour signaler les éléments de travail actifs, vous pouvez inclure des champs de l'une de ces trois tables. Pour plus d'informations, consultez Creating database views for reporting .

Remarque :
vous pouvez configurer trois listes de superviseurs pour chaque canal de service. les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Channel Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Gestion des canaux** > **Canaux des services**.

2. Sélectionnez le canal de service auquel vous souhaitez ajouter une liste de superviseurs.

3. Cliquez sur l'onglet **Listes de superviseurs**.

   Remarque :
   si l'onglet Listes de **superviseurs** n'est pas affiché, vous devez configurer la mise en page du formulaire et la liste connexe Rapports.

4. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire des listes de superviseurs

Champ	Description
Titre de liste	Le nom d'affichage de la liste.
Titre de l'onglet	Titre de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail du gestionnaire.
Canal de service	Canal de service dans lequel la liste s'affiche.
Nom de vue	Vue de base de données pour le canal de service.
Ordre	Numéro qui affiche l'ordre. **Remarque :** les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Channel Management.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
La liste de superviseurs est ajoutée aux canaux de service et s'affiche dans le module Canaux de Manager Workspace.

Planifier la génération d'un rapport quotidien

Générez et distribuez un rapport planifié quotidien qui résume la performance de travail de l'agent par e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Quand	Alors
La *Send Daily Agents Report* tâche planifiée est exécutée	L'événement *sn_channel_mgmt.agents_report* est exécuté
L'événement *sn_channel_mgmt.agents_report* est exécuté	La *Daily Agents Report* notification est déclenchée
La *Daily Agents Report* notification est déclenchée	Le script d'e-mail *daily_agents_reports* est exécuté
Le script d'e-mail *daily_agents_reports* est exécuté	Un e-mail est envoyé à tous les gestionnaires

Remarque :
Pour modifier le rapport existant, modifiez le script d'e-mail *daily_agents_reports* .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tâches planifiées**.
2. Recherchez et sélectionnez **Envoyer le rapport d'agents quotidien**.
Le formulaire Script planifié s'affiche.
3. Cliquez sur le lien **ici** pour modifier 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.

4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
5. Dans le champ **Exécuter**, assurez-vous que l'option **Quotidien** est sélectionnée.
   Par défaut, le script envoie quotidiennement le rapport de synthèse du travail des agents aux gestionnaires.
6. Sélectionnez le **fuseau horaire**.
7. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour mettre à jour la tâche planifiée, sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Pour exécuter le script planifié, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultats

Tous les gestionnaires et les gestionnaires supplémentaires des équipes reçoivent une notification par e-mail qui résume les performances de leurs agents.

Point d'extension Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts afin de configurer l'ordre de tri des listes dans Channel Management.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Workforce Optimization for ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés. Pour plus d'informations sur l'implémentation des points d'extension, reportez-vous à la section Using scripted extension points in server-side scripts .

Points d'extension à configurer

Script d'extension	Description
sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint	Ajoutez ou modifiez les colonnes et les directions de tri dans la section `vardata` pour configurer le mécanisme de tri pour les listes Tous les agents et Toutes les files d'attente dans Channel Management. Par exemple, la colonne État de présence avec **ASC** comme direction de tri dans le script d'extension affiche les enregistrements État de présence dans un ordre croissant dans la liste Tous les agents. **Remarque :** Vous pouvez créer plusieurs implémentations. Toutefois, l'implémentation dont le numéro d'ordre est le plus bas est exécutée.
sn_channel_mgmt.AgentListColumns	Ajoutez ou mettez à jour `getColumns` pour modifier l'implémentation actuelle afin 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.

Points d'extension à configurer (suite)

Script d'extension	Description
	configurer les colonnes de la liste Tous les agents dans Channel Management.
`sn_channel_mgmt.QueueListColumns`	Ajoutez ou mettez à jour les getColumns pour configurer les colonnes de la liste Toutes les files d'attente pour Channel Management.

Acheminement des éléments de travail à l'aide de canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés à l'aide de canaux. Utilisez l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que le travail approprié est transmis à l'agent adéquat. Passez en revue les performances en temps réel à mesure que votre équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux. Lorsque vous constatez des escalades, vous pouvez aider vos agents à résoudre des problèmes sans que le demandeur en soit conscient.

Surveiller le travail en cours dans les canaux de service et les files d'attente

Surveillez les données entrantes et le travail en cours effectué par vos agents par rapport à chaque canal de service et file d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez la performance en temps réel de vos équipes qui dépendent de vous et des équipes sur lesquelles vous avez une visibilité. Explorez les données d'un élément de travail, d'un agent spécifique, d'un canal de service, d'une file d'attente ou d'un groupe d'affectation. Filtrez les agents en fonction des files d'attente affectées et des groupes d'affectation. Affectez les éléments de travail ou aidez les agents selon les besoins.

Explorez l'enregistrement spécifique et effectuez les actions suivantes sur chaque canal et file d'attente :

- Informations en temps réel sur les incidents, les interactions et d'autres tâches en cours.
- Travail effectué pendant la journée.
- Éléments de travail en attente qui doivent être affectés.
- Explorez et consultez les informations sur l'agent dans un ou plusieurs groupes d'affectation.
- Informations récapitulatives sur les files d'attente et les agents
- Prendre ou changer la propriété.
- Ajoutez des commentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. À l'aide de l'une des méthodes suivantes, sélectionnez un canal de 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.

- Dans la section **Vue d'ensemble**.
- À partir de l'onglet **Éléments de travail actifs**.

3. Surveillez le travail en cours auprès des agents.

Gérer les canaux de service et les files d'attente

Gérez le travail en cours de vos agents par rapport à chaque file d'attente. Surveillez les données entrantes des canaux de service et suivez la performance en temps réel de vos équipes qui dépendent directement de vous et des équipes de gestion supplémentaires, à l'aide des rapports d'indicateurs clés de performance dans les canaux de service et les files d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les vues d'élément de travail affichent la liste des éléments de travail en attente et mis dans la file d'attente de tous les canaux et files d'attente. Explorez l'enregistrement spécifique pour avoir une idée de la quantité de travail à disposition au sein de l'équipe sur les différents canaux et files d'attente relatifs aux groupes d'affectation. L'élément de travail est alloué à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez. En utilisant des canaux et des files d'attente, les gestionnaires peuvent en un coup d'œil obtenir une visibilité sur le travail en cours de l'équipe, la qualité du service et améliorer les performances de l'agent et l'expérience de l'utilisateur final.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône **Canaux**.
3. Cliquez sur l'onglet **Files d'attente**.
4. Sélectionnez une file d'attente et effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Affectez des éléments de travail à des agents.
   - Prenez ou modifiez la propriété de l'élément de travail.
   - Passez en revue la performance de l'agent.

Aider les agents en rejoignant leur conversation de messagerie instantanée

Aidez les agents en temps réel en rejoignant leur conversation de messagerie instantanée et collaborez sur n'importe quel enregistrement en vous connectant instantanément aux bonnes personnes pour obtenir une résolution plus rapide.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affichez les interactions de messagerie instantanée de travail en cours et vérifiez si l'un des agents a défini le marqueur **Aide demandée** sur **Oui**. Ouvrez l'enregistrement d'interaction et affichez tous les messages échangés entre l'utilisateur final et l'agent, obtenez le contexte et choisissez de rejoindre la conversation en envoyant des messages internes ou en rejoignant la conversation en public.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur le marqueur **Aide demandée** sur la page de destination.
   - Cliquez sur l'icône **Canaux**, sélectionnez une file d'attente, puis cliquez sur l'onglet **Interactions actives**.
   - Dans **Listes**, cliquez sur **Surveillance des conversations**.
3. Cliquez sur l'enregistrement d'interaction pour lequel vous souhaitez rejoindre la conversation.
4. Choisissez **Rejoindre la conversation** pour commencer à interagir avec l'agent ou **Envoyer un message privé** pour envoyer un message adressé uniquement à l'agent.
   La conversation de messagerie instantanée est établie.

Allouer des éléments de travail manuellement aux agents

Allouez des éléments de travail en attente aux agents pour terminer le travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager
Assurez-vous que l'agent possède les compétences, la disponibilité et l'accès appropriés à au moins une file d'attente dans le canal de service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de travail actifs restent dans la file d'attente en attente d'allocation manuelle pour l'une des raisons suivantes :

- La capacité maximale de l'agent a été dépassée.
- Les éléments de travail ne peuvent pas être acceptés par les agents disponibles.
- Les agents possédant les compétences requises ne sont pas disponibles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône **Canaux**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes pour allouer manuellement les éléments de travail.
   La liste des agents disponibles s'affiche avec des détails tels que l'état de présence, la capacité et les compétences correspondantes.
4. Sélectionnez l'agent pour affecter l'élément de travail.
   Par exemple, si la capacité est 0/4, cela signifie que la capacité maximale de l'agent est de 4 éléments de travail.

   Remarque :
   Vous pouvez allouer un seul élément de travail à la fois pour l'agent.

5. Cliquez sur **Allouer**.
   L'élément de travail est alloué à l'agent sélectionné. L'agent obtient une alerte sur l'élément de travail affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'agent accepte l'élément de travail et que l'état passe de **Acceptation en attente** à **Accepté** . Le champ **Affecté à** est mis à jour avec le nom de l'agent.
- Si l'agent rejette l'élément de travail et que l'état devient **Mis en file d'attente**.
- Si l'agent n'accepte pas l'élément de travail pendant une période prolongée, et ce dernier reste à l'état **Acceptation en attente** et que vous devez le réallouer.

Suivre et analyser la performance de l'agent

Affichez le profil et les informations récapitulatives de votre agent dans Agent 360 et passez en revue sa performance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez explorer les données pour un agent spécifique et afficher les détails suivants.

- Informations en temps réel sur les tickets, les interactions et d'autres tâches en cours.
- Congé à venir.
- Tâches de formations affectées.
- Ensemble de compétences, calendrier et profil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Gestion des canaux** > **Canaux des services**.
2. Pour afficher des informations sur l'agent et son travail, cliquez sur l'onglet **Tous les agents**.

Champ	Description
Agent	Nom de l'agent. Cliquez sur le nom de l'agent pour afficher le résumé du profil de l'agent dans Agent 360.
Canal de service	Nom du canal de service.
Capacité totale	Nombre d'éléments affectés automatiquement aux agents (remplacements en attente). ○ Messagerie instantanée : la valeur par défaut est 4. ○ Incident : la valeur par défaut est 2.
Capacité en cours d'utilisation	Nombre d'éléments de travail en cours.
Utilisation	Condition qui détermine ce qui constitue un élément actif qui compte à l'égard de la charge de travail/la capacité de l'agent en pourcentage.
Groupe d'affectation	Groupe auquel l'élément de travail est affecté.

3. Sélectionnez un agent pour afficher les rapports en temps réel.
   Vous pouvez également consulter l'historique de présence de l'agent, par exemple sa fréquence d'activité ou de pauses un jour donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remplacer la capacité du canal pour un agent

Modifiez le nombre d'éléments de travail par défaut qu'un agent peut prendre en charge pour un canal de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la capacité de remplacement est valide pendant 12 heures.
L'administrateur peut modifier la durée à l'aide de la propriété système *sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes*. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, voir Ajouter une propriété système. La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée. La tâche planifiée *Reset Temporary Capacity Override* est exécutée toutes les deux minutes pour vérifier si la capacité remplacée est expirée ou n'est pas valide, et rétablit la valeur précédente.

Remarque :
vous pouvez remplacer la capacité du canal pour un seul agent à la fois. Vérifiez si l'agent pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité du canal doit être associé à Affectation de travail avancée et aux canaux requis.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Accédez au profil d'un agent.
3. Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble**.
4. Dans la section **Canaux**, sélectionnez le canal de service pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité.
5. Cliquez sur **Remplacement de capacité**.
   La page **Remplacement de capacité de l'agent** s'affiche.
6. Dans le champ **Remplacer la capacité**, saisissez la nouvelle capacité.
7. Cliquez sur **Appliquer**.

Résultats

Un message s'affiche indiquant que la mise à jour de capacité est valide pour la durée définie. La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée.

Utiliser Fonctions vocales avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez Fonctions vocales pour détourner les incidents de vos agents à l'aide de bots. Vous pouvez enregistrer les interactions téléphoniques lorsque les agents résolvent les problèmes. En outre, vous pouvez surveiller ces interactions pour évaluer et améliorer la qualité des résolutions d'incidents.

Cette vidéo donne une vue d'ensemble de l'application Fonctions vocales : Vue d'ensemble de Centre d'appel cloud

Avec l'application Fonctions vocales, vous pouvez :

- permettre à vos effectifs d'utiliser le canal vocal et d'obtenir des enregistrements d'appels, des transcriptions d'appels et les rapports d'analyse des sentiments lorsque les agents interagissent avec les appelants ; consulter toutes ces informations au sein de l'application Channels dans Optimisation de la main d'œuvre pour 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.

- analyser les transcriptions des appels et les sentiments des utilisateurs à l'issue d'une interaction, afin que vous puissiez effectuer des évaluations, fournir des commentaires et former des agents ;
- synchroniser la présence de l'agent dans la file d'attente.

Remarque :
Vous pouvez intégrer n’importe quel service de téléphonie tiers à l’application ServiceNow Voice Center . Par défaut, vous pouvez intégrer Fonctions vocales à l'application Amazon Connect .

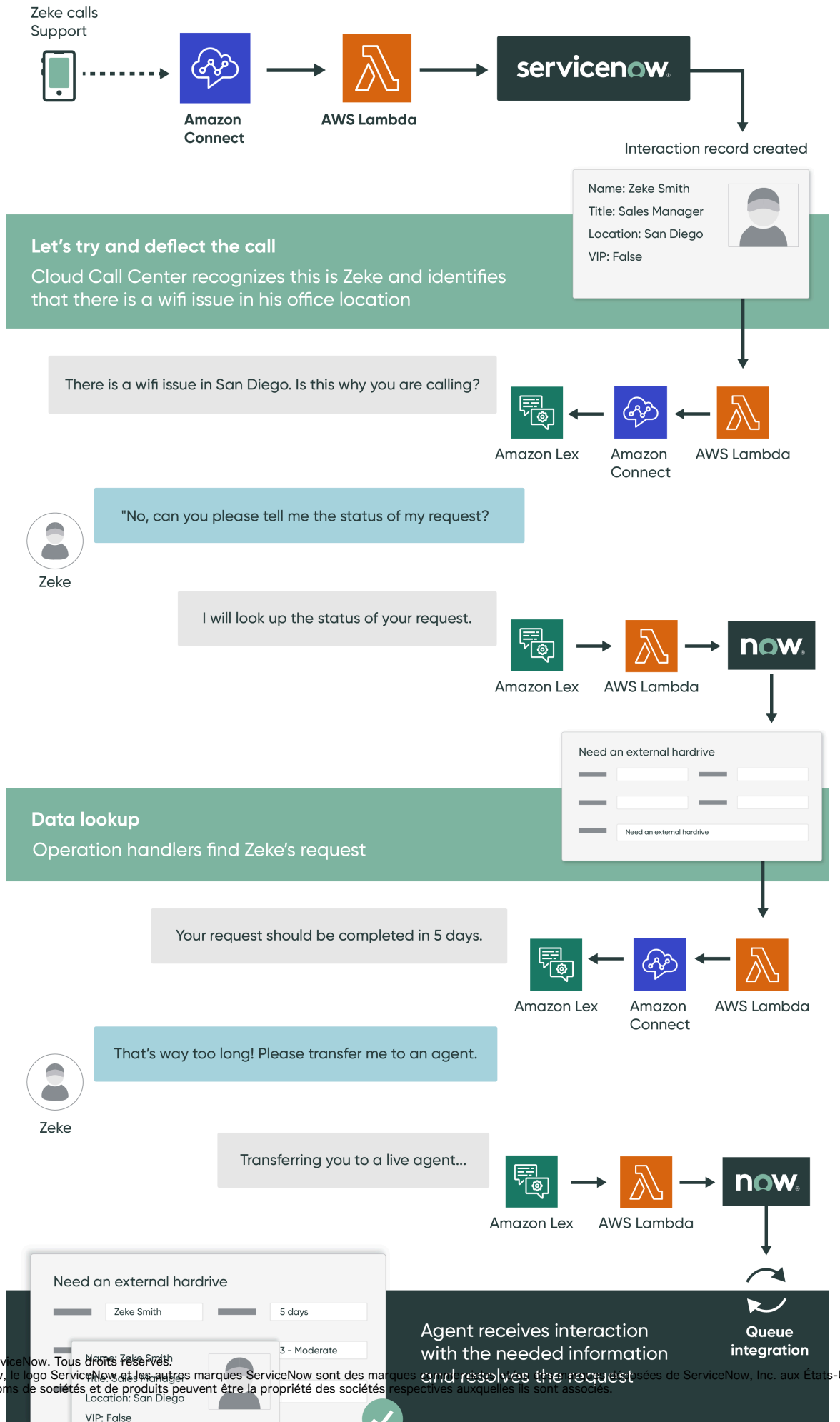
Vous pouvez visualiser les mesures à partir des Amazon Connect files d’attente téléphoniques acheminées via Fonctions vocales l’application Channels dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. L’application Fonctions vocales utilise Advanced Work Assignment pour signaler les données des files d’attente Amazon Connect .

Workflow d'intégration de Fonctions vocales Amazon Connect

Voici comment Fonctions vocales s'intègre à Amazon Connect :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 [illegible] déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de l'utilisation de Fonctions vocales avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- surveiller les appels de vos agents à mesure que ces derniers résolvent les problèmes des clients ;
- Affichez les états de présence synchronisés des agents dans l'application Channels dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.
- évaluer vos agents en examinant les enregistrements de l'interaction de l'agent et les transcriptions des appels ;
- analyser les sentiments des transcriptions d'appels et utiliser ces informations pour coacher et former vos agents.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- trouver des informations sur l'appelant avant de répondre à un appel entrant ;
- analyser les transcriptions des appels et écouter les enregistrements une fois que vous avez terminé une interaction ;
- placer des appels sortants à l'aide de la numérotation automatique sortante.

Associer les files d'attente Amazon Connect pour ITSM à une instance ServiceNow

Configurez des files d'attente téléphoniques pour Amazon Connect afin de gagner en visibilité dans les files d'attente utilisant Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) pour créer des files d'attente Amazon Connect . Vous devez activer ce module d'extension avant d'activer le module d'extension Cloud Call Center Core (sn_cti_core) afin que vous puissiez intégrer correctement les deux applications.

Après avoir installé les applications Centre d'appel cloud , lorsque vous activez le module d'extension (com.glide.awa), le canal de service (téléphonique) apparaît dans le Affectation de travail avancéeAmazon Connect Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.admin ou sn_cti_amzn_cct.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent a terminé un appel, Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM vous permet de déterminer les éléments suivants :

- Auteur de l'appel et durée de l'attente
- Durée des appels
- Agents disponibles et période
- Nombre d'agents disponibles et leur utilisation actuelle

Vous pouvez consulter les files d'attente suivantes lorsque vous installez les données de démonstration avec l'exemple de flux de contact :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Files d'attente téléphoniques Amazon Connect

Les appels sont acheminés vers cette file d'attente	Quand
File d'attente de base	Une déclaration est générique, par exemple, « Je souhaite parler à un agent ».
File d'attente VIP	Un utilisateur dont le champ VIP est activé appelle l'assistance.
IT Equipment Support (Assistance concernant l'équipement informatique)	Une déclaration inclut l'assistance concernant l'équipement informatique ou des problèmes matériels.
Assistance concernant les applications	Une déclaration inclut l'assistance concernant les applications.

Un profil d'acheminement relie les files d'attente aux agents. Chaque agent doit avoir un profil d'acheminement dans l'instance Amazon Connect qui est intégré à l'instance ServiceNow. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un profil d'acheminement .

Remarque :

- Vous pouvez associer chaque profil à plusieurs files d'attente Amazon Connect .
- Vous devez associer chacune de ces files d'attente dans votre instance Amazon Connect à la file d'attente correspondante dans votre instance ServiceNow à l'aide d'un numéro ARN Amazon Connect . Cette association vous permet de générer des statistiques de file d'attente et des mesures d'appel dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Procédure

1. Créez des files d'attente des espaces réservés pour un canal de service (téléphonique) Amazon Connect si vous avez besoin de files d'attente supplémentaires.
   Pour plus d'informations sur la création d'une file d'attente, voir Créer une file d'attente d'éléments de travail .

   Remarque :
   n'ajoutez pas de conditions d'acheminement des éléments de travail lorsque vous créez les files d'attente des espaces réservés.

2. Associez l'enregistrement de file d'attente ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) à l'ARN de file d'attente Amazon Web Services (AWS).
   a. Dans l'instance Amazon Connect , accédez à **Acheminement** > **Files d'attente**.
   b. Sélectionner une file d'attente
   c. Copiez l'ARN pour la file d'attente.
   d. Dans l'instance ServiceNow , accédez à **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente** et sélectionnez la file d'attente correspondante.
   e. Dans le champ **ID source du centre d'appel cloud**, entrez le numéro ARN.
   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   g. Répétez ces étapes pour chaque file d'attente.
3. Ajoutez des groupes d'affectation à une file d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez une file d'attente d'éléments de travail.

b. Cliquez sur la liste connexe Priorités de la file d'attente du groupe.

> **Remarque :**
> Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher cette liste connexe.

c. Cliquez sur **Nouveau**.

d. Dans le champ **Groupe**, ajoutez un groupe d'affectation qui inclut les agents capables de gérer cette file d'attente.

e. Dans le champ **Ordre**, sélectionnez le numéro d'ordre pour le groupe d'affectation qui indique la priorité dans laquelle les appels entrants sont traités.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Écouter un appel d'agent

Surveillez les appels des agents lorsqu'ils résolvent les problèmes des appelants externes à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Avant de commencer

Vous devez avoir une session active avec Amazon Connect et être en mesure de surveiller les conversations en direct. Pour en savoir plus, reportez-vous à Surveiller les conversations en direct .

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'application Amazon Connect répond à un appel à partir d'une source externe, un enregistrement d'interaction est créé.

Procédure

1. Surveillez la file d'attente des appels de votre agent lorsqu'un agent discute avec un appelant externe dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.
2. Ouvrez l'enregistrement d'interaction actif lorsque l'appel téléphonique est en cours.
3. Cliquez sur **Surveiller l'appel** et écoutez l'appel dans Amazon Connect .

Analyser les transcriptions et les sentiments pour le canal téléphonique Amazon Connect

Analysez les enregistrements d'appels, les transcriptions et les rapports de sentiment de votre agent. Grâce à ces informations, vous pouvez évaluer la qualité des appels et former vos agents à mieux gérer les appels dans le futur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cti_core.user_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent interagit avec un appelant externe, l'appel est enregistré et transcrit. L'application balise chaque déclaration au sein d'une transcription avec un score de sentiment. Une fois l'appel terminé, un rapport de sentiment est généré automatiquement.

> **Remarque :**
> le gestionnaire doit avoir une session active avec Amazon Connect pour afficher les transcriptions et les sentiments. Les transcriptions et les sentiments sont générés dans l'application Amazon Connect . Ils sont ensuite affichés dans l'application Channels dans Optimisation de la main d'œuvre pour 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de l'espace de travail pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez un enregistrement d'interaction pour l'analyse.
3. Cliquez sur **Analyse de l'appel**.
   L'application Amazon Connect génère les interactions et l'analyse des sentiments de ces interactions et les affiche sous forme de rapport dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Analyser les compétences de vos équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez des compétences à des groupes et affichez les affectations de compétences pour vos équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams.
3. Sélectionnez une équipe pour laquelle vous souhaitez analyser les compétences.
4. Ajoutez une compétence à l'équipe.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence.
   c. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   d. Dans le champ **Hérité de**, sélectionnez la compétence dont cette compétence est héritée.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez cliquer sur une compétence pour analyser les données de compétences telles que le nombre d'utilisateurs ou de tâches ayant cette compétence, la couverture globale des compétences et le nombre d'experts dont vous disposez actuellement et qui ont cette compétence.

Composants de Channel Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dispose de rôles pour administrer les canaux et les files d'attente, de propriétés pour configurer le comportement par défaut et de rapports pour analyser les données dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Channel Management [sn_channel_mgmt.user]	Accorde un accès en lecture aux rapports de canal, à la vue de canal et aux tables de rapport de file d'attente.	awa_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Channel Management [sn_channel_mgmt.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des rapports de canal, une vue de canal et des tables de rapport de file d'attente.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Propriétés

Remarque :
pour utiliser les propriétés de gestion des canaux, ils doivent ajouter la table Propriété système [sys_properties]. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à Add a system property la section .

Propriété	Description
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Définissez cette propriété sur **faux** pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : vrai
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Définissez cette propriété sur **faux** pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : vrai
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Définit la fréquence d'actualisation des données de la liste de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Définit la fréquence d'actualisation des données de l'indicateur de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Définit l'intervalle d'actualisation automatique pour les cartes sur le conteneur de vue d'ensemble de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 120

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Lorsque cette option est définie sur **vrai**, affiche le filtre interactif **du groupe d'affectation** dans les canaux. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : vrai
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.remplace	Remplace la durée définie pour la capacité du canal. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 12 heures

Rapports

Nom du rapport	Description
Éléments de travail d'interaction affectés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail d'interaction affectés un jour donné.
Éléments de travail d'interaction abandonnés	Nombre d'éléments de travail d'interaction abandonnés
Éléments de travail d'interaction non affectées	Nombre d'éléments de travail d'interaction non affectés à des agents.
Score CSAT de l'élément de travail moyen	Score de satisfaction des clients pour un élément de travail moyen.
Éléments de travail d'incident non affectés	Nombre d'éléments de travail d'incident non affectés à des agents.
Éléments de travail d'interaction terminés	Nombre d'éléments de travail d'interaction terminés par des agents.
Temps de service d'interaction moyen du jour	Temps moyen nécessaire pour fermer une interaction.
Éléments de travail d'interaction résolus aujourd'hui	Nombre moyen d'éléments de travail d'interaction résolus un jour donné.
Nouveaux éléments de travail d'incident créés aujourd'hui	Nouveaux éléments de travail créés pour des incidents un jour donné.
Délai de gestion moyen pour les éléments de travail d'interaction	Temps moyen nécessaire pour résoudre les éléments de travail d'interaction.
Agents disponibles pour prendre des éléments de travail d'interaction	Nombre d'agents disponibles pour travailler sur des éléments de travail d'interaction.
Éléments de travail des incidents de SLA rompus	Nombre d'éléments de travail avec des SLA rompus.
Ouvrir les éléments de travail de l'incident P1	Nombre d'éléments de travail ouverts pour les incidents P1.
Éléments de travail d'incident résolus aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail résolus un jour donné.
Temps d'attente moyen pour les interactions de visite	Durée moyenne que passe un utilisateur dans la file d'attente avant de commencer une interaction de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du rapport	Description
Élément de travail d'interaction actuellement en attente	Éléments de travail actuellement dans la file d'attente en attente de traitement.

Filtres interactifs pour les rapports

Nom du filtre interactif	Description	Table de référence
Filtre Agent de Channel Management	Filtre les rapports en fonction d'un agent.	[sys_user]
Filtre Groupe Channel Management	Filtre les rapports en fonction des groupes.	[sys_user_group]
Filtre Files d'attente Channel Management	Filtre les rapports en fonction des files d'attente.	[awa_queue]
Filtre Canal de service de Channel Management	Filtre les rapports en fonction des canaux de service.	[awa_service_channel]

Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment planifier des changements avec des temps de pause automatiquement échelonnés pour que vos agents gèrent efficacement leur calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Publiez des calendriers pour la prochaine période de planification afin d'obtenir un instantané de l'agent prévu pour résoudre les problèmes pour cette période.

Planification des équipes

Gérez la planification de votre organisation à partir d'un emplacement central. Utilisez On-Call Scheduling avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour avoir des membres d'équipe dédiés afin de résoudre les problèmes à mesure qu'ils surviennent.

L'image fournit une vue d'ensemble approfondie de l'application de planification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scheduling

Manage on-call and regular shifts from a central location. Get the coverage you need and have dedicated agents to resolve issues as they arise.

Plan
Create shift plans that automatically stagger breaks to maximize coverage

Schedule
Create schedule plans, view them in real time, and publish the schedule for the next time period

Manage
Create time-off requests and swap shifts for your agents without going through an approval process

Forecast
Model demand scenarios to analyze agent forecast and view updated demand on the calendar

View team schedule
Know when your peers are working and when they are taking time off

Add events
Create events such as a meeting, training, or an ad hoc work shift

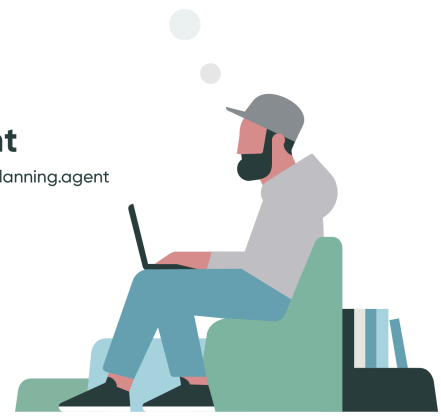
Request time off
Send a request for the span of time you want to take off

Swap shifts
Trade shifts with your peers

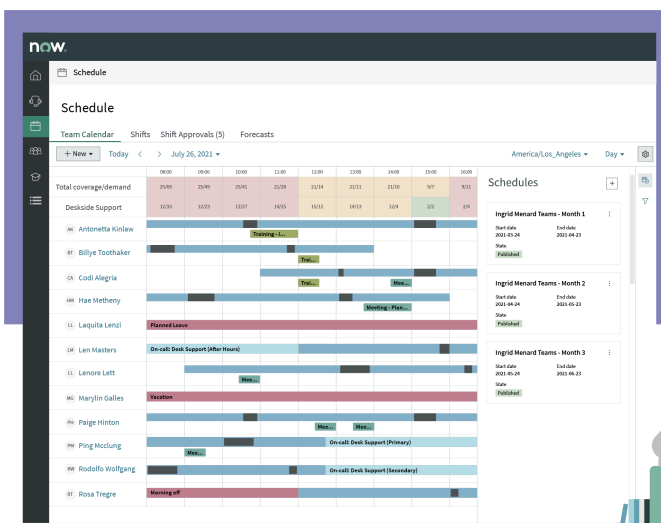


Scheduler
sn_shift_planning.admin

Agent
sn_shift_planning.agent



L’image fournit une vue d’ensemble approfondie des tâches que les planificateurs et les agents peuvent effectuer sur le calendrier.

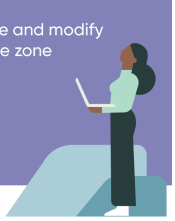


Scheduler

Assess planned coverage and see which agents cover regular and on-call shifts for your groups

Gain visibility into your teams’ schedule and modify published schedules in the agents’ time zone

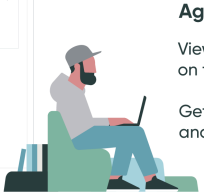
See overall coverage and demand for each group you manage



Agent

View your regular and on-call shifts on the calendar and request time off

Get visibility into the schedule of your peers and swap shifts with them



En tant qu'administrateur de la planification des équipes, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez des changements pour vous assurer d'avoir une couverture d'équipe pour la durée requise.
- ajouter des pauses aux changements qui échelonnent automatiquement la disponibilité de l'agent pour ces équipes ;
- prévisualiser la planification et apporter les changements nécessaires avant de la publier pour vos agents ;
- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement.

En tant qu'agent de planification des équipes, vous pouvez :

- chercher votre calendrier et demander un congé quand vous en avez besoin ;
- échanger votre place dans une équipe avec l'un de vos pairs.

Mise en route de la planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Trouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Planification.

Ordonnancement

Avantage	Utilisateur	Recherche de tâches à accomplir dans la planification
Activez la planification dans Workforce Optimization for ITSM.	administrateur	Activer la planification
Consultez les rôles, les propriétés système et les autres informations utilisées dans la planification et le respect du calendrier.	N'importe quel rôle de planification	Comprendre les composants utilisés dans la planification dans Workforce Optimization for ITSM
Configurez les catégories d'événement, l'accès aux types d'événements, etc.	Administrateur de planification	Configurez la planification dans Workforce Optimization for ITSM
Gérez efficacement vos effectifs en planifiant les quarts de travail et les plans de calendrier de vos équipes. Vous pouvez également planifier et gérer les calendriers et les besoins en personnel parmi vos équipes à partir d'un seul emplacement.	Gestionnaire de planification	Planifiez le travail de vos équipes dans Workforce Optimization for ITSM
Découvrez comment fonctionne le respect du calendrier.	N'importe quel rôle	Comprendre le respect du calendrier dans Workforce Optimization for ITSM
Évaluez si vos agents respectent leurs calendriers et affinez vos besoins en personnel en fonction de leur respect.	Gestionnaire de planification	Suivre le respect du calendrier par vos agents
Prédiction des ressources en fonction des données historiques.	Administrateur de planification	Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour 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.

Exemple d'utilisation de la planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment vous configurer et publier des calendriers d'agent et comment vos agents peuvent gérer leur propre calendrier en fonction d'un exemple.

Un gestionnaire gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune de ses équipes comporte 20 à 50 agents. À un moment donné, il a besoin d'accéder clairement au calendrier de ses équipes. Il doit également être en mesure de créer des équipes et d'approuver ou de rejeter les demandes d'échange ou de congés de ses agents.

En tant que gestionnaire, il peut gérer le calendrier complet de ses équipes à l'aide de la **planification**. L'équipe d'Ingrid peut gérer son propre calendrier de manière efficace en demandant des changements d'équipe ou un congé.

Le gestionnaire et son équipe peuvent gérer les calendriers en effectuant les étapes suivantes à partir d'un emplacement central :

1. Créer un plan d'équipe
2. Créer un plan de calendrier
3. Affecter des agents à des équipes de travail
4. Publier le calendrier
5. Les agents font des demandes de changement du calendrier ou pour prendre des congés

   Pour plus d'informations, référez-vous à Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

6. Approuver les demandes

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez créer des plans d'équipe et affecter des agents aux équipes à l'aide du plan de calendrier dans cette vidéo. Créer des plans de calendrier et des équipes

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez surveiller les changements et planifier l'ensemble de votre équipe à partir d'un seul emplacement dans cette vidéo.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Surveiller la planification de l’équipe

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont les agents utilisent l'espace de travail pour gérer leur calendrier.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Calendrier de l’agent

Pour plus d’informations sur la création et la gestion des calendriers à l’aide de , reportez-vous à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSMla section Planification dans Workforce Optimization for ITSM.

Configurer la planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez des événements à l'aide du calendrier d'équipe. Vous pouvez créer différents types de catégories d'événement et utiliser des points d'extension scriptés pour personnaliser les types d'événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation d'équipe

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation des demandes de congés et des demandes d'échange d'équipe.

Avant de commencer

Assurez-vous que votre application se trouve dans le champ d'application de planification des équipes.

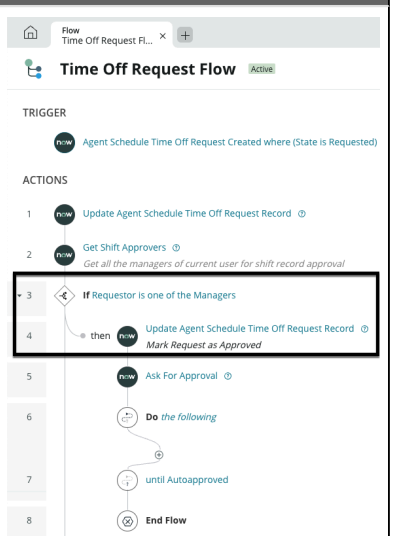
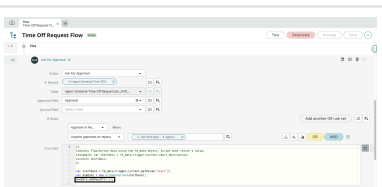
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les flux afin de limiter les utilisateurs autorisés à approuver les demandes. Par exemple, vous pouvez limiter les privilèges d'approbation au gestionnaire du groupe d'affectation primaire de l'agent. Si l'agent envoie la demande d'approbation dans les deux jours avant la date de début du congé de l'agent, la demande d'approbation est rejetée automatiquement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
   Chaque flux a un workflow de demandeur et d'approbateur.
2. Configurez la logique de date d'échéance pour le flux de demande de congé.

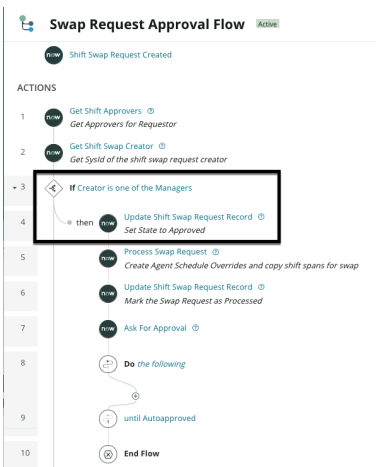
Si	Alors	Image de référence
Le demandeur est l'un des gestionnaires	La demande est approuvée automatiquement.	
Le demandeur est l'agent	Saisissez la date d'échéance d'approbation de la demande. **a.** Ouvert **Sinon** > **Demander l'approbation** Flux. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ). **c.** Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si	Alors	Image de référence
	`dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**.	

3. Configurez la date d'échéance pour le flux d'approbation de demande d'échange.

Si	Alors	Image de référence
Le demandeur d'échange d'équipe est l'un des gestionnaires	La demande est approuvée automatiquement.	
Le **demandeur d'échange d'équipe est un agent (destinataire)** et l'**approbateur d'échange d'équipe est le gestionnaire**	Saisissez la date d'échéance d'approbation de l'agent destinataire. **a.** Ouvert **Sinon** > **Demander l'approbation**- Demander l'approbation du flux de l'agent destinataire. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ). **c.** Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre `dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**.	Saisissez la date d'échéance d'approbation de l'agent destinataire.  Saisissez la date d'échéance d'approbation de la demande. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si	Alors	Image de référence
	Saisissez la date d'échéance d'approbation de la demande. **a.** Ouvrez le flux **Demander l'approbation** - Demander une approbation des gestionnaires et des gestionnaires supplémentaires des deux agents. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ). **c.** Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre `dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**.	

Information associée

Créer votre premier flux dans Flow Designer

Configurer les catégories d'événement pour ITSM Manager Workspace

Ajoutez une catégorie d'événement. Créez ou mettez à jour des configurations de champ pour les événements. Vous pouvez également indiquer si une catégorie d'événement doit être exclue lorsque la couverture d'équipe des agents est calculée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Les configurations de catégorie d'événement suivantes sont disponibles par défaut :

- Travail
- Réunion
- Formation
- Événement personnalisé
- Temps de repos
- Pause

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Ordonnancement** > **Catégories d'événement**.
2. Dans la liste **Catégories d'événement**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la catégorie d'événement.
4. Si vous souhaitez exclure cette catégorie d'événement pour le calcul de la couverture de l'agent, cochez la case **Exclure de la couverture**.
5. Dans la boîte de dialogue **Configuration du champ Événement** , modifiez la configuration suivante selon vos besoins :

Remarque :

- vous pouvez supprimer toutes les propriétés qui ne s'appliquent pas à un type d'événement.
- Par défaut, les agents peuvent ajouter des participants aux types d’événements de réunion et de formation.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
              "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
        },
        "edit": {               //Edit an event type form
           "attendees": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false
           },
           "attendeesFieldForAgent": { //Add attendees to events
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "mandatory": true,
            "visible":true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false,
            "label":"Attendees"
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
             "description":{            //Add text fields to the form
    "mandatory":false,
    "readOnly":false,
    "label":"Notes"
    },
            "additionalSelectors":[
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        }
     }
```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un ordre de chargement d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour afficher d'abord vos catégories d'événements préférées sur le calendrier.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Planification de l'équipe**. Pour plus d'informations sur la définition du champ d'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ 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
Suffixe	sn_shift_planning.event_load_order
Périmètre de l'application	Planification de l'équipe
Type	Chaîne

Valeur	<pre>{
	  "fastLoad":[
	    "07e433f449a11010f877de942e7c1d18"
	]
	}</pre> où *fastLoad* est le tableau des sys_ids pour les catégories d'événements que vous souhaitez charger en premier. Les autres catégories d'événements personnalisées sont chargées une fois que toutes les catégories d'événements avec des catégories *fastLoad* sont chargées et mises à jour sur le calendrier.

Rôles de lecture	sn_shift_planning.agent
Rôles d’écriture	sn_shift_planning.admin

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer ou activer l’accès aux types d’événement pour les ajouter au calendrier d’équipe

Créez plusieurs événements à partir de la même catégorie et ajoutez-les au calendrier dans ITSM Manager Workspace. Permettez aux agents ou aux gestionnaires de créer des types d’événements spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Créez un type d’événement.

   a. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Ordonnancement** > **Types d'événements**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de type d'événement

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le type d'événement.
Ordre de priorité	Priorité du type d'événement que vous souhaitez exclure de la couverture. Plus le nombre est élevé, plus la priorité est élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, imaginons que vous assistez à un événement de travail pendant quatre heures sur la même journée. Vous avez marqué cette fenêtre de temps comme étant un type d'événement Congé et Réunion. Si l'ordre de priorité du congé est supérieur, l'application exclut ce type d'événement de la couverture.
Couleur	Couleur qui identifie ce type d'événement dans le calendrier d'équipe.
Actif	Option qui, lorsqu'elle est activée, affiche le type d'événement sur le calendrier.
Catégorie	Type d'événement, par exemple, personnalisé, réunion, pause ou congé.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Permettez aux agents ou aux gestionnaires de créer des types d'événements spécifiques.
   Pour plus d'informations sur l'ajout ou la suppression de l'accès à l'utilisateur pour les types d'événements, consultez Inclure ou exclure l'accès pour les types d'événements.

Points d'extension du type d'événement dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts pour les catégories d'événement telles que Réunion, Congé ou Temps de travail.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le `sn_shift_planning. Point` d'extension EventManager.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension pour les types d'événement

Nom du point d'extension	Description
`sn_shift_planning.EventManager`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique pour les catégories d'événement que vous créez.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour créer des événements tels que les demandes de réunion, de formation et de congés. Pour des exemples d'implémentation de point d'extension, consultez les instances d'extension suivantes dans la liste connexe des Implémentations :

Catégorie	Script d'extension
Réunion	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Formation	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Congé	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Travail	`AgentScheduleWorkEventManager`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Planifier le travail de vos équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez efficacement vos effectifs en planifiant des équipes pour chaque jour et en affectant des utilisateurs aux équipes. Avec la planification, vous pouvez utiliser efficacement vos ressources en planifiant et en gérant les calendriers et les besoins en personnel parmi vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez également effectuer une intégration à On-Call Scheduling, créer des équipes et planifier des rotations d'astreinte.

Vous pouvez ajouter une réunion, une formation, une demande de congé ou un changement d'équipe ad hoc à l'aide du calendrier d'équipe. Vous pouvez également filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction de leur emplacement, de leur région, de leurs groupes d'affectation, de leur plan de calendrier, des membres de leur équipe ou de tout champ de l'enregistrement de l'agent.

Important :
Vous devez indexer de nouvelles tables pour les afficher dans la planification du travail. Pour en savoir plus sur l'indexation des tables, reportez-vous à la section Configure a table for indexing and searching .

Créer un plan d'équipe

Planifiez des roulements pour votre équipe afin de vous assurer que vous couvrez toutes les affectations de travail et les pauses. Vous pouvez également spécifier les jours de la semaine dont vous pourriez avoir besoin pour remplacer les équipes planifiées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans l'onglet **Équipes**, vous pouvez afficher les équipes de travail et les équipes d'astreinte dans des onglets distincts. Les équipes sont regroupées par équipes actives et inactives. Le panneau latéral contextuel affiche les équipes actives, puis inactives, dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans l'onglet **Équipes**. Vous pouvez parcourir les équipes à l'aide de la pagination.

Remarque :
Votre administrateur peut définir les préférences utilisateur pour la taille de la pagination afin d'afficher les équipes de travail et les équipes d'astreinte. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Planifier dans Workforce Optimization for ITSM

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
   - **Rechercher des plans d'équipe :** saisissez des mots-clés dans le champ de recherche Équipe de travail ou Équipe d'astreinte pour accéder facilement aux plans d'équipe connexes.
   - **Filtrer les plans d'équipe :** utilisez l'icône de filtre ( ) pour afficher les équipes en fonction de leur état, à savoir Brouillon ou Publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour filtrer les équipes de travail, dans l'onglet **Équipe de travail**, cliquez sur l'icône de filtre ( ) et sélectionnez l'état des équipes que vous souhaitez afficher à l'aide du champ **État**. Utilisez le filtre **Jours de la semaine** pour réduire l'affichage des équipes en fonction des jours souhaités d'une semaine.
- Pour filtrer les équipes d'astreinte, dans l'onglet **Équipe d'astreinte**, cliquez sur l'icône de filtre (filtre) et sélectionnez l'état des équipes que vous souhaitez afficher.

4. Cliquez sur l'icône (+).
5. Créez une équipe.

Information associée

On-Call Scheduling

Créer un plan de calendrier

Gérez le calendrier de votre équipe en créant un plan de calendrier couvrant une période de temps et incluant les roulements de travail de votre équipe. Vous pouvez également affecter des agents à des équipes en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité. De cette façon, vous pouvez vous assurer que vous utilisez vos ressources de la meilleure façon possible pour votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir le nombre de jours de mise en cache des calendriers des agents à l'aide de la `sn_shift_planning.number_of_days_to_cache` propriété système.

Si vous effectuez l'une des opérations suivantes :

- Importation des calendriers des agents à l'aide de l'importation de tables
- Désactivation des règles métier et utilisation d'un script pour charger les données

Vous devez exécuter manuellement la `Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache` tâche de planification pour effacer le cache.

Remarque :
votre administrateur peut définir les préférences utilisateur pour la taille de pagination afin d'afficher les plans de calendrier. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Planifier dans Workforce Optimization for ITSM

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Créez un plan de calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.

Remarque :
vous pouvez analyser l'alignement du personnel pour une journée ou pour la semaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.

c. Dans le panneau Calendriers, cliquez sur l'icône +.

Conseil :

- **Rechercher des calendriers :** saisissez des mots-clés dans le champ de recherche Calendriers pour accéder facilement aux plans de calendrier connexes.
- **Filtrer les calendriers :** Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis sélectionnez les états de calendrier souhaités à l'aide du filtre d'état du plan de calendrier de calendrier et les dates de début et de fin souhaitées du filtre du **plan** de calendrier pour affiner l'affichage des calendriers dans le **calendrier d'équipe**.

Vous pouvez dupliquer un calendrier existant pour en créer un autre. La date de début passe au lendemain de la date actuelle et la date de fin passe à 30 jours à partir de la date actuelle.

d. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le plan de calendrier.

e. Dans le champ **Date de début**, sélectionnez une date pour démarrer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.

f. Dans le champ **Date de fin**, sélectionnez une date pour terminer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.

g. Dans la section **Groupes d'affectation**, affectez le plan de calendrier à vos groupes.

- Pour l'affecter à tous les groupes que vous gérez, sélectionnez **Groupes que je gère**.
- Pour l'affecter à des groupes spécifiques, sélectionnez **Groupes spécifiques**.

Vous pouvez consulter le calendrier de tous les agents du groupe d'affectation dont vous avez la gestion.

h. Cliquez sur **Enregistrer la planification**.

.

4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

Remarque :
Pour ajouter d'autres équipes à un plan de calendrier existant, sélectionnez le plan de calendrier, puis ajoutez l'équipe de travail.

a. Cliquez sur **Ajouter une équipe**.

b. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

5. Ajoutez des agents à l'équipe de travail.

a. Dans le champ **Agents Affecter** des agents, recherchez et ajoutez un ou plusieurs agents à l'équipe.

b. Pour publier le plan de calendrier, sélectionnez **Publier**.

L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes. Pour plus d'informations sur la publication d'un plan de calendrier, reportez-vous à la section Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture 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.

Permettre à vos équipes de s'inscrire à des équipes de travail

Donnez à vos équipes les moyens de s'inscrire à des équipes de travail en fonction de leurs disponibilités et de leurs préférences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un plan de calendrier est activé pour l'inscription, vous pouvez recevoir des notifications. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou lorsqu'il arrive bientôt à échéance.

Important :
Votre administrateur doit définir la valeur de la `glide.ui_notification.max_recipients` propriété sur le nombre maximal d'agents pour lesquels vous souhaitez envoyer les notifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).
3. Ajoutez un plan de calendrier.

   a. Sélectionnez l'onglet **Calendrier d'équipe** .

   b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les

   Conseil :
   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis sélectionnez l'état d'inscription et les dates d'inscription souhaités pour affiner les plans de calendrier activés pour l'inscription.

Dans les filtres, pour ajouter le souhaité	Procéder comme suit
État d'inscription	i. Double-cliquez sur un ou plusieurs états d'inscription dans la colonne **Disponible** pour les déplacer vers la colonne **Appliqué** . ii. Sélectionnez **Appliquer**.
Dates d'inscription	i. Sélectionnez une option prédéfinie telle que 7 **derniers jours** ou sélectionnez la date de début et de fin pour laquelle vous souhaitez afficher les plans de calendrier activés pour l'inscription. ii. Sélectionnez **Appliquer**

   c. Dans le panneau Calendriers, sélectionnez l'icône +.

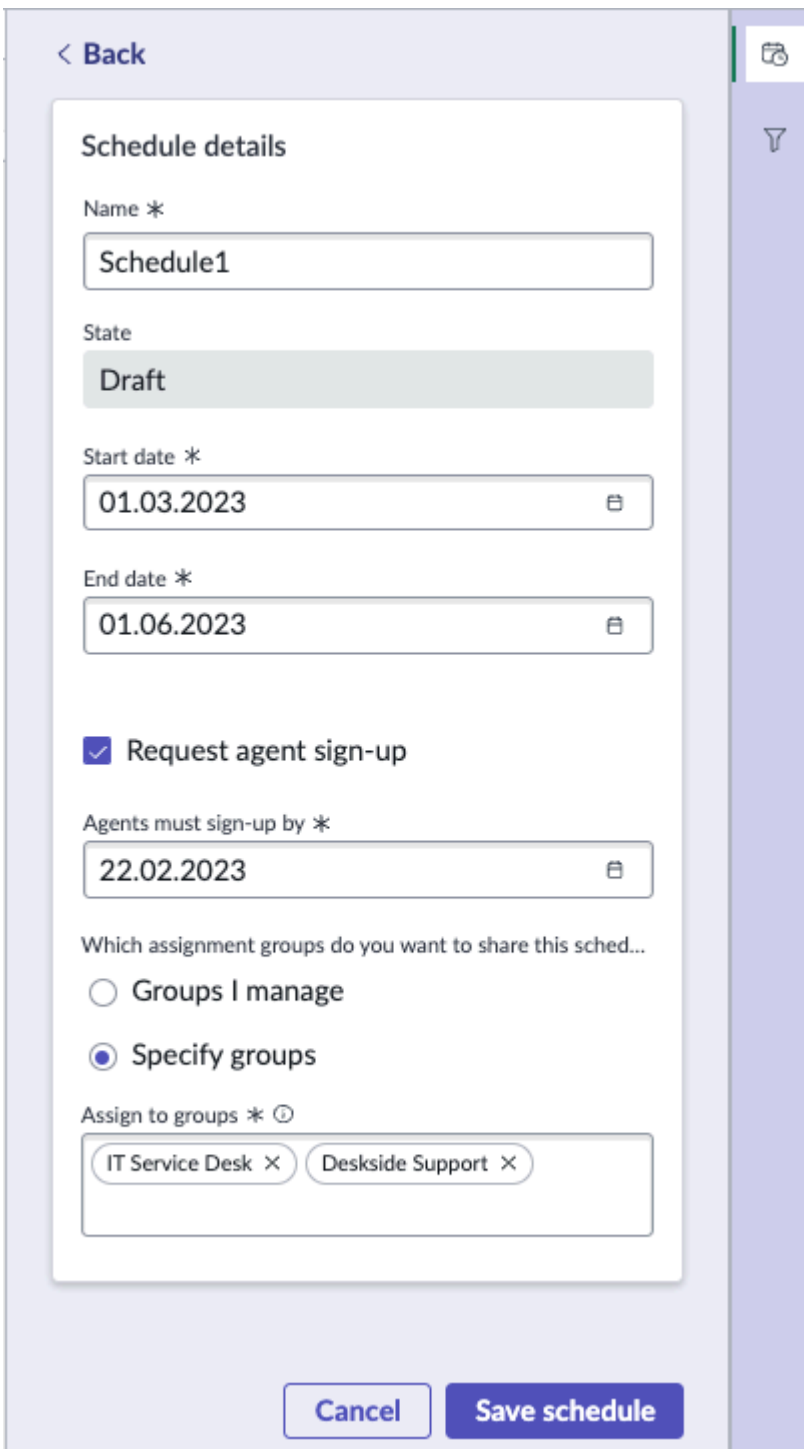
   Vous pouvez dupliquer un calendrier existant pour en créer un autre. Après avoir dupliqué un calendrier pour lequel l'inscription d'équipe est activée, vous pouvez mettre à jour la date de début, la date de fin et la date à laquelle les agents doivent s'inscrire au calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si aucun agent n'est associé au calendrier, les équipes associées au calendrier ne sont pas dupliquées.

d. Renseignez les champs obligatoires du formulaire.
L'image ci-dessous est un exemple de formulaire Calendrier rempli.



e. Pour permettre à vos agents de s'inscrire à des équipes de travail, procédez comme suit :

i. Cochez la case **Demander l'inscription de l'agent** .

ii. Dans le champ **Les agents doivent s'inscrire par** , entrez la date à laquelle ils doivent s'inscrire aux équipes de ce calendrier.

Traduction automatique

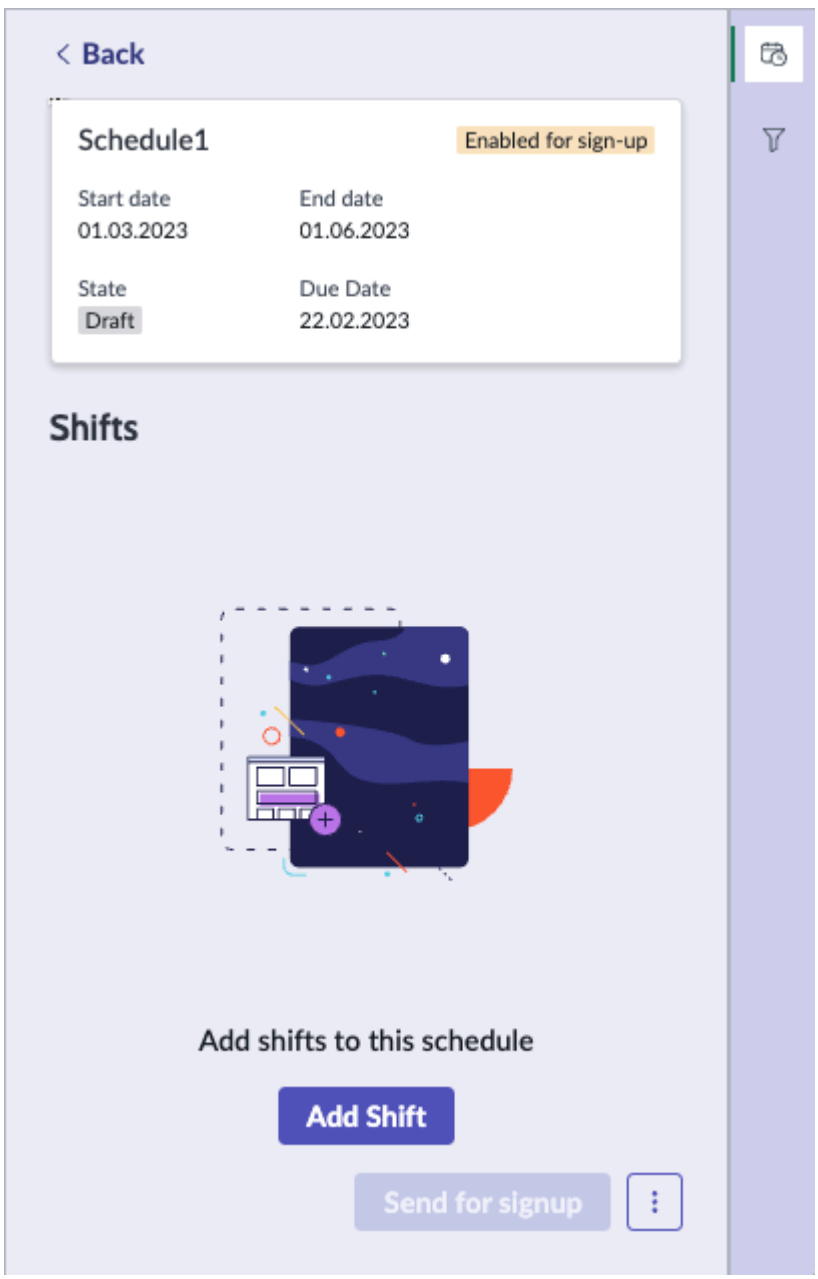
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :
Si vos agents se sont inscrits pour faire partie de leurs équipes préférées, le champ **Affecté à** est automatiquement renseigné avec ces agents.

f. Sélectionnez **Enregistrer la planification**.

4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

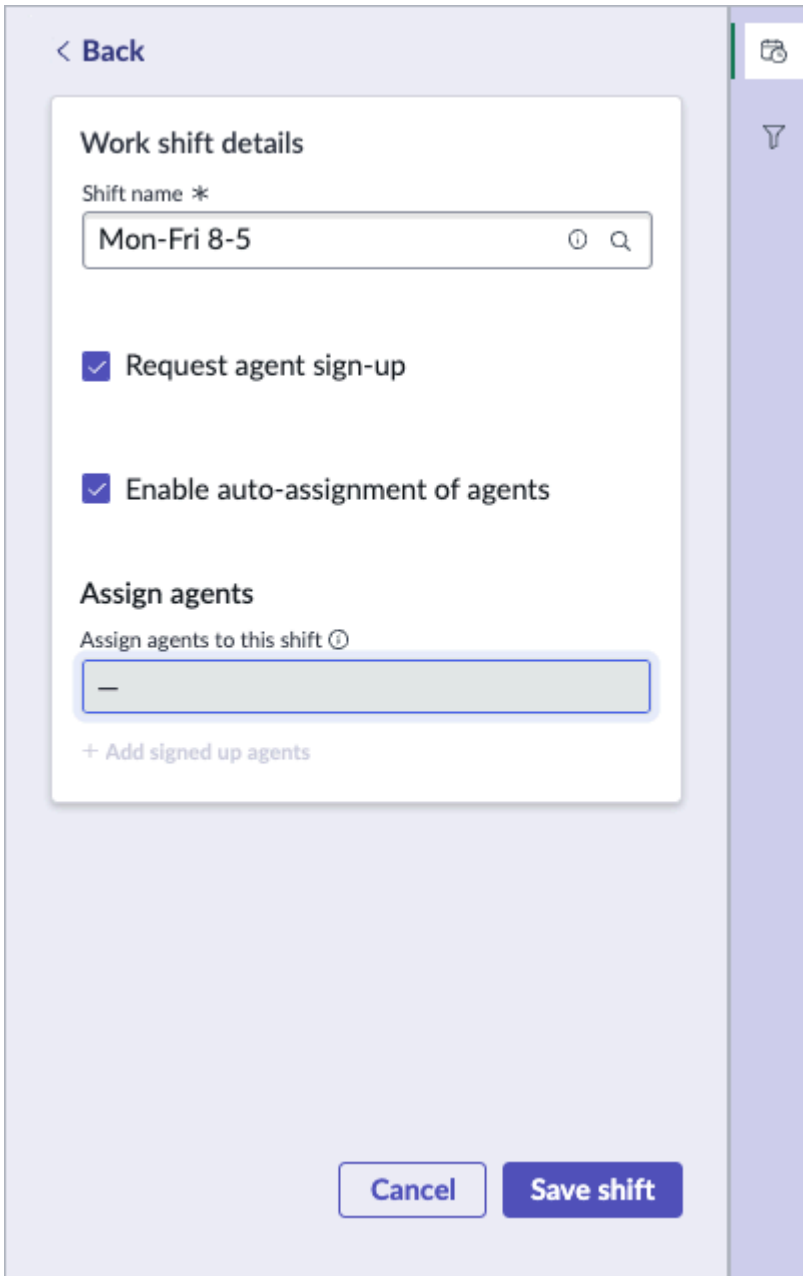
a. Sélectionnez le plan de calendrier que vous avez créé.
L'image ci-dessous affiche le plan de calendrier qui a été créé.



b. Sélectionnez **Ajouter une équipe**.
L'image ci-dessous fournit un exemple de formulaire pour saisir les détails d'une 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.



c. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

Remarque :
Si le plan de calendrier a été activé pour que les agents s'inscrivent à des équipes, les champs suivants sont automatiquement activés :

- **Demander l'inscription de l'agent**
- **Activer l'affectation automatique d'agents**

Si vous souhaitez affecter des agents manuellement, vous pouvez désactiver ces cases à cocher à tout moment.

d. Si les équipes sont activées pour l'inscription, vous pouvez sélectionner **Envoyer pour inscription**. Toutes les équipes qui ont été activées pour l'inscription sont envoyées aux agents pour qu'ils s'inscrivent à leurs équipes. Vous pouvez sélectionner Fermer l'inscription pour fermer l'inscription de l'agent à une équipe avant la date **d'échéance de l'inscription** et affecter manuellement les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’étiquette **Activé pour l’inscription** en surbrillance passe à **Fermé pour l’inscription**.
- Le système fermera automatiquement les inscriptions après la date limite d’inscription.

5. Ajoutez des agents aux équipes de travail.

6. Sélectionnez **Enregistrer le quart.**
   L’état du plan de calendrier devient **Génération d’aperçu**.

7. Pour publier le plan de calendrier, sélectionnez **Publier**.

Remarque :
L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes.

La table décrit les différents états d’inscription d’équipe dans le plan de calendrier.

État d’inscription au plan de calendrier	Description
Inscription non activée	Le plan de calendrier n’est pas activé pour l’inscription.
Activé pour l'inscription	○ Le plan de calendrier est activé pour l’inscription, mais n’est pas encore prêt pour que les agents s’inscrivent aux équipes. ○ Le plan de calendrier ne peut pas être publié lorsqu’il est activé pour l’inscription.
Ouvert pour l'inscription	○ Le plan de calendrier est activé pour l’inscription et est prêt pour l’inscription des agents. ○ Le plan de calendrier ne peut pas être publié ou supprimé lorsqu’il est ouvert à l’inscription. ○ Lors de l’ouverture pour l’inscription : ▪ La date limite d’inscription ne peut pas être modifiée. ▪ Les détails de l’équipe de travail ne peuvent pas être modifiés. ▪ Impossible d’ajouter de nouvelles équipes. ▪ Si l’affectation automatique est activée, l’affectation d’un agent dans une équipe ne peut pas être modifiée.
Fermé pour l'inscription	Le plan de calendrier est fermé pour que les agents s’inscrivent.

Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe

Générez un aperçu de votre plan de calendrier et publiez-le afin que vos agents puissent connaître leurs équipes et calendriers à l'avance. Vous pouvez annuler la publication d'un calendrier pour effectuer des changements, puis le publier à nouveau.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer une copie d'un calendrier et la mettre à jour pour créer un autre calendrier. Les mises à jour peuvent inclure la modification des dates de début et de fin du calendrier, ainsi que l'ajout ou la suppression d'équipes ou d'agents.

Lorsque vous copiez le calendrier, les mises à jour suivantes sont automatiquement apportées à la copie du calendrier :

- La date de début est définie sur la date actuelle et la date de fin à 30 jours à compter de la date actuelle.
- Le calendrier passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez apporter les modifications nécessaires à l'équipe, puis cliquer sur **Enregistrer**.
- Le calendrier affiche uniquement les agents dans le groupe d'affectation de l'utilisateur actuellement connecté.

Vous pouvez également annuler la publication d'un calendrier, effectuer des mises à jour, puis le publier à nouveau.

Lorsque vous annulez la publication d'un calendrier :

- Si la date de début est la date actuelle ou une date antérieure, le calendrier reste à l'état **Publié** et la date de fin est remplacée par la date du lendemain.
- Si la date de début est située dans le futur, l'application définit l'état du calendrier sur**Brouillon**.
- Si vous supprimez un ou plusieurs groupes dans un plan de calendrier, tous les agents qui font partie des groupes supprimés sont supprimés des équipes du calendrier. Une fois les groupes supprimés, le calendrier passe à l'état Brouillon et le calendrier d'équipe s'actualise avec les données mises à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ().
3. Générez un aperçu d'un calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.
   b. Cliquez sur l'icône Afficher les calendriers () pour afficher les calendriers dans le panneau latéral contextuel.

   Le calendrier d'équipe s'actualise et génère l'aperçu lorsque vous enregistrez une équipe de travail.
4. Publiez un calendrier.
   a. Sélectionnez un calendrier et modifiez-le si nécessaire.
   b. Modifiez le calendrier si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   c. Cliquez sur **Publier**.

Remarque :
Vous pouvez cliquer sur **Supprimer** à l'état **Brouillon** et supprimer le calendrier si vous n'en avez plus besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les calendriers à l'état **Brouillon** passent à l'état **Publié**. Vous pouvez afficher le calendrier publié dans le calendrier de l'équipe.

Remarque :
vous pouvez utiliser la pagination pour parcourir les calendriers de vos agents.

Suivre et gérer le calendrier de vos équipes

Créez, mettez à jour ou surveillez le calendrier de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange d'équipes ou de congés pour les agents au sein de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide du calendrier d'équipe, vous pouvez accéder à la liste de tous vos agents par groupe d'affectation. Lorsque vous sélectionnez une équipe pour un agent, vous pouvez voir le calendrier de travail de l'agent, y compris l'heure de pause. Vous pouvez également afficher le nombre d'agents qui sont planifiés à chaque intervalle de temps pour chaque groupe.

Procédure

1. Modifiez l'équipe d'un agent.
   Le calendrier qui inclut cette équipe doit être dans l'état **Aperçu** ou **Publié**.
   a. Accédez à la **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
   b. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
   c. Dans l'onglet **Calendrier d'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent dont vous souhaitez modifier le calendrier.
   d. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Modifier ( ).
   e. Modifiez l'équipe de l'agent comme vous le souhaitez.

      Remarque :
      Si l'équipe existante a une pause, vous pouvez ajouter d'autres pauses à l'équipe.

   f. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.

   Remarque :
   vous devez approuver une demande deux jours avant la date de début du congé ou de l'échange d'équipe. Dans le cas contraire, l'approbation est rejetée automatiquement. Un administrateur peut modifier ce paramètre par défaut. Pour plus d'informations, consultez **Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congé et d'échange d'équipe** dans la planification dans Workforce Optimization for ITSM dans l'espace de travail configurable.

   a. Cliquez sur **Approbations**. Vous pouvez afficher toutes les demandes d'agent dans votre file d'attente et les détails de chaque demande. Vous pouvez utiliser le champ **Composer** pour communiquer avec l'agent.
   b. Sélectionnez une demande que vous souhaitez approuver ou rejeter, puis effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour approuver une demande, cliquez sur **Approuver**.
- Pour rejeter une demande, cliquez sur **Rejeter**.

Si vous approuvez la demande, le calendrier est mis à jour dans le calendrier d'équipe en fonction des approbations.

Analyser l'alignement de votre personnel à l'aide de Demand Forecast

Utilisez Demand Forecast pour planifier le nombre de membres du personnel dont vous avez besoin afin d'avoir suffisamment d'agents pour effectuer la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_agent_forecast.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Grâce à Demand Forecast, vous pouvez :

- surveiller la couverture d'agent ou des équipes pour tous les jours ou toutes les semaines ;
- analyser si vous êtes en sureffectif, en sous-effectif, si vos besoins en personnel sont parfaitement satisfaits ou non alignés ;
- ajuster l'alignement de votre personnel en fonction de la couverture dont vous avez besoin et du calendrier de vos équipes ;
- analyser l'alignement de votre personnel pendant la création d'un calendrier.
- analyser la couverture d'agent dont vous disposez et la demande réelle pour le nombre d'agents en fonction des groupes d'affectation et des équipes de travail sur une journée.

Procédure

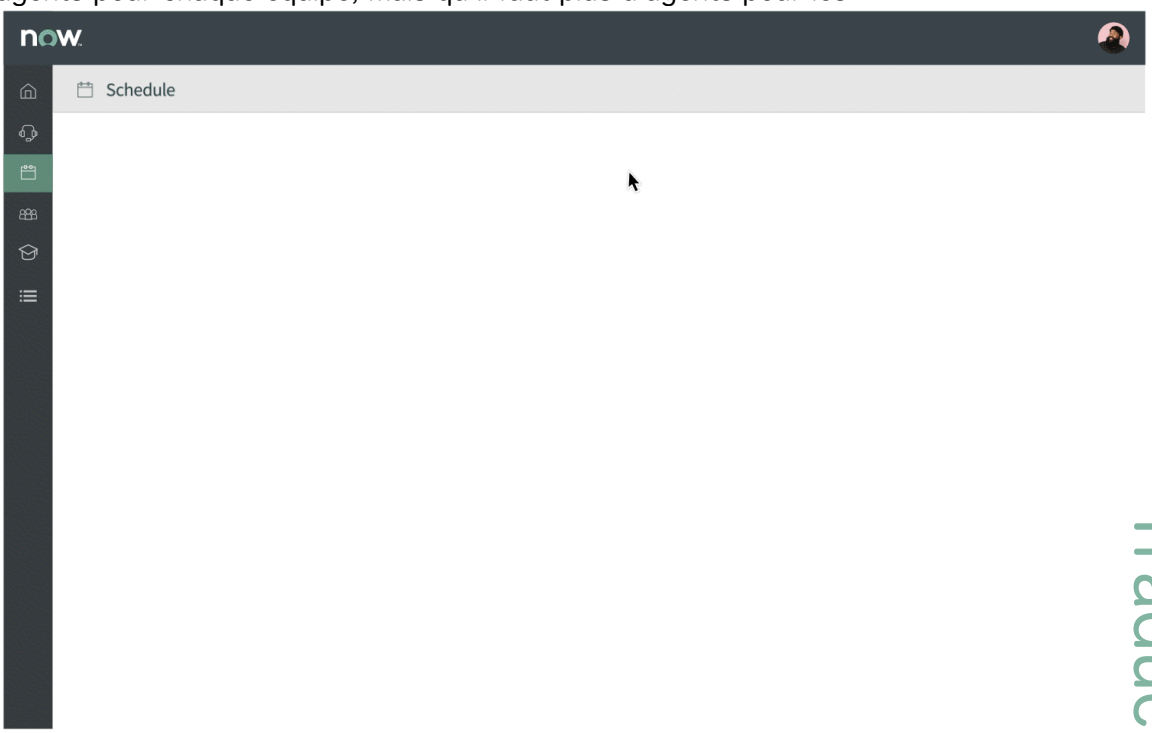
1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.
4. Analysez l'alignement de votre personnel pour chaque équipe.
   Vous pouvez cliquer sur l'icône Filtre et sélectionner les groupes d'affectation et les plans d'équipe pour lesquels vous souhaitez afficher l'alignement du personnel.

   L'image suivante montre un exemple d'alignement des effectifs dans une vue Semaine. L'indicateur de dotation mal aligné dans la fenêtre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contextuelle montre que le gestionnaire de prévision a programmé quatre agents pour chaque équipe, mais qu'il faut plus d'agents pour les couvrir.



Comprendre les critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Workforce Optimization for ITSM

Gérez l'accès des utilisateurs pour tout type d'événement, comme les demandes de réunion, de formation et de congés dans le calendrier d'équipe.

Vous pouvez inclure ou exclure des droits Créer, Lire, Écrire ou Mettre à jour et supprimer (CRUD) pour les types d'événements à l'aide de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion. Vous pouvez effectuer les opérations CRUD pour les utilisateurs, les groupes ou les rôles.

Remarque :
Par défaut :

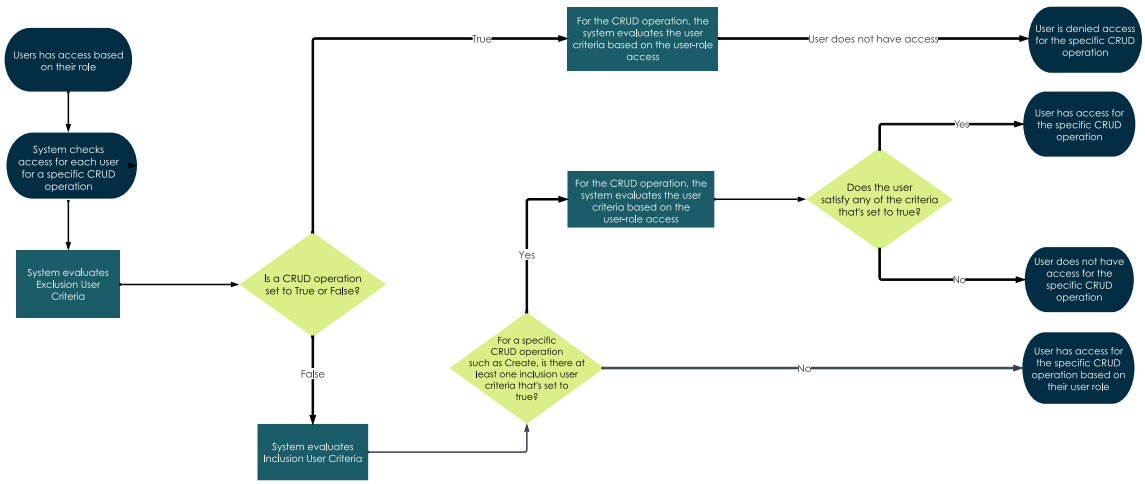
- Les utilisateurs disposent d'un accès basé sur les rôles pour gérer les types d'événements.
- Les membres de l'équipe n'ont pas d'accès en lecture aux événements de type **Travail réel**.

Pour plus de flexibilité dans la gestion de l'accès CRUD, vous pouvez définir les critères d'utilisateur pour chaque type d'événement. Par exemple, si les membres de l'équipe n'ont pas accès à la modification de leurs équipes de travail à l'aide de leur accès basé sur les rôles, vous pouvez définir cet accès à l'aide de critères d'utilisateur. Vous pouvez définir cet accès pour des membres spécifiques de l'équipe ou pour l'ensemble du groupe.

Le diagramme de flux présente la logique de fonctionnement de l'accès aux critères d'inclusion et d'exclusion pour les types d'événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Fonctionnement de l'inclusion et de l'accès aux critères d'exclusion

Lorsque les règles de critères d'utilisateur sont évaluées, cela se fait dans l'ordre suivant :

1. Le système évalue d'abord l'accès à l'exclusion pour chaque critère.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **vrai**, le système évalue les critères d'utilisateur.
     a. Si l'utilisateur n'a pas accès en fonction de son rôle, l'accès à l'opération CRUD spécifique lui est refusé.
     b. Si l'accès n'est pas refusé à l'utilisateur, le système évalue les critères d'inclusion.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **false**, le système évalue les critères d'inclusion.
2. Pour l'accès à l'inclusion, pour une opération CRUD spécifique, telle que Créer, le système vérifie si au moins un des critères d'utilisateur d'inclusion est défini sur **vrai**. Si tel est le cas, le système évalue les critères d'utilisateur en fonction de l'accès du rôle de l'utilisateur.
   - Si l'utilisateur :
     - Dispose d'un accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut effectuer cette action. Par exemple, si le type d'événement est une formation et que l'opération CRUD est **Créer** , l'utilisateur peut créer les types d'événements de formation.
     - N'a pas accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur ne peut alors pas effectuer cette action.
   - Si au moins un des critères d'inclusion n'est pas défini sur **vrai**, l'utilisateur n'a pas accès à l'opération CRUD spécifique. Dans cet exemple, l'utilisateur ne peut pas créer les types d'événements de formation.

Remarque :
L'accès d'exclusion a toujours priorité sur l'accès d'inclusion. Si aucun accès à l'inclusion ou à l'exclusion n'est défini, l'accès basé sur les rôles est utilisé pour gérer les types d'événements.

Créer des critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez un enregistrement de critères d'utilisateur pour spécifier quels utilisateurs, rôles et groupes peuvent accéder aux types d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Critères d'utilisateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour les critères d'utilisateur
Utilisateurs	Utilisateurs pouvant accéder aux types d'événements.
Groupes	Groupes pouvant accéder aux types d'événements.
Rôles	Rôles pouvant accéder aux types d'événements lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur.
Avancé	Option permettant de créer un script pour les critères d'utilisateur.
Active	L'activation de la case à cocher rend les critères d'utilisateur disponibles.
Sociétés	Sociétés pouvant accéder aux types d'événements.
Emplacement	Emplacements pouvant accéder aux types d'événements.
Départements	Départements pouvant accéder aux types d'événements.
Respecter tout	Option permettant de rendre toutes les conditions définies obligatoires lorsque les critères d'utilisateur sont appliqués.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Create a user criteria record for Service Portal

Inclure ou exclure l'accès des utilisateurs pour les types d'événements

Ajoutez ou supprimez l'accès aux utilisateurs pour n'importe quel type d'événement afin qu'ils puissent afficher les types d'événements qui ne sont pertinents que pour eux.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Ordonnancement** > **Types d'événements**.
2. Sélectionnez un événement.
3. Excluez ou incluez un accès CRUD spécifique pour les utilisateurs aux événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Vérifier les critères d'accès pour un groupe ou un membre de l'équipe dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Vérifiez les droits de création, de lecture, de mise à jour et de suppression dont disposent vos groupes ou les membres de votre équipe pour les événements afin de vous assurer qu'ils disposent des autorisations appropriées dont ils ont besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Dans le module Listes, accédez à **Ordonnancement** > **Type d'événement**.
3. Sélectionnez un événement pour lequel vous souhaitez vérifier l'accès de l'utilisateur.
4. Sélectionnez l'onglet **Accès utilisateur** .
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   L'écran affiche les colonnes créer, lire, écrire et supprimer sur **true** pour chaque membre de l'équipe ayant accès au type spécifique d'accès à l'événement sélectionné.

Ajouter des événements au calendrier de l'équipe

Créez une réunion, une formation, une demande de congé, un événement personnalisé ou une équipe de travail ad hoc à l'aide du calendrier de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des types d'événements personnalisés et ajouter ou supprimer les champs souhaités. Pour en savoir plus, consultez Configurer les types d'événements pour ITSM Manager Workspace.

Remarque :
Dans le calendrier d'équipe, lorsque vous sélectionnez un événement pour un membre de l'équipe et que vous le supprimez, l'événement est également supprimé pour les autres participants à l'événement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Calendrier d'équipe** .
4. Sélectionnez **+Nouveau**.
5. Créez un événement.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Échanger les équipes de vos agents dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Échangez l'équipe d'un agent de votre groupe d'affectation avec un autre agent qui peut travailler dans cette équipe, et ignorez le processus d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Dans l'onglet **Calendrier d'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent que vous souhaitez échanger avec un autre agent.
4. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Échange d'équipe ( ).
5. Dans la section **Équipe demandée**, cliquez sur le champ **Agent** et sélectionnez l'agent qui peut travailler dans cette équipe.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier d'équipe affiche le calendrier mis à jour.

Composants de planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dispose de rôles pour administrer les équipes et les calendriers des agents, et de propriétés pour configurer le comportement par défaut.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.user]	Accorde un accès en lecture pour la planification, y compris la possibilité d'afficher les calendriers et les équipes.	
Agent de planification d'équipe [sn_shift_planning.agent]	Accorde aux agents l'accès à leur calendrier. Les agents peuvent demander un échange d'équipe ou un congé.	sn_shift_planning.user
Administrateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.admin]	Accorde un accès administratif pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des calendriers et des équipes de travail.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Propriétés

Propriété	Description
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_past	Le nombre maximal de jours pendant lesquels les événements passés de vos équipes peuvent être affichés sur votre application mobile. Vous pouvez saisir des valeurs comprises entre -1 et -31.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** -31
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_future	Le nombre maximal de jours pendant lesquels les événements futurs de vos équipes peuvent être affichés sur votre application mobile. Vous pouvez saisir des valeurs comprises entre 1 et 90. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 90
sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break	Permet aux agents de modifier les heures de début et de fin de leur temps de pause sur un parcours d'équipe. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** false
sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break	Permet aux agents d'ajouter ou de supprimer leur temps de pause dans un parcours d'équipe. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** false
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Nombre de jours pour la mise en cache du calendrier des agents. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign	Nombre d'équipes préférées d'un plan de calendrier qui seront affectées automatiquement. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 1
sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup	Nombre maximal d'équipes pour lesquelles les agents peuvent s'inscrire dans un plan de calendrier. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 1
sn_shift_planning.enable_agent_signup	Permet aux agents de s'inscrire à leurs propres équipes. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :**vrai
sn_shift_planning.enable_schedule_signup_link	Active ou désactive le lien dans la section À venir de la page de destination, dans laquelle les agents peuvent afficher les Espace de travail pour l'exploitation des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	services équipes auxquelles ils se sont inscrits et qui sont dues le jour actuel et le lendemain. • **Type :**vrai|faux • **Valeur par défaut :** true
sn_shift_planning.days_to_signup_due_date	Le nombre de jours avant la date d'échéance de l'inscription d'équipe lorsque les agents et les gestionnaires sont informés. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 2

Travaux planifiés

Tâche planifiée

Nom	Description
Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache (Planification des équipes - Supprimer le cache de tous les calendriers des agents)	Supprime le cache de la table sn_shift_planning_agent_availability. • S'exécute automatiquement tous les jours à 2h30 du matin. • Exécutez cette tâche sur demande lorsque vous importez des données.

Préférences utilisateur

Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** et ajoutez les préférences répertoriées dans le tableau ci-dessous.

Remarque :
Pour définir une préférence utilisateur à l'échelle du système, cochez la case **Système**.

Pour plus d'informations sur la définition des préférences utilisateur, voir Préférences utilisateur .

Préférence d'utilisateur	Description
workspace.onCallShiftsPageSize	Définissez le nombre maximal d'équipes d'astreinte à afficher par page dans l'onglet **Équipes d'astreinte** du panneau latéral Équipes. • **Nom :** workspace.onCallShiftsPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré d'équipes d'astreinte que vous souhaitez afficher par page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférence d'utilisateur	Description
workspace.workShiftsPageSize	Définissez le nombre maximal d'équipes de travail à afficher par page dans l'onglet **Équipes de travail** du panneau latéral Équipes. • **Nom :** workspace.workShiftsPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré d'équipes de travail que vous souhaitez afficher par page.
workspace.schedulePlanPageSize	Définissez le nombre maximal de plans de calendrier à afficher par page dans le panneau latéral Calendriers. • **Nom :** workspace.schedulePlanPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré de calendriers que vous souhaitez afficher par page.

Respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Analysez la façon dont vos agents respectent leurs activités planifiées. Vous pouvez également analyser s'ils effectuent le temps total de travail qui leur a été planifié. Utilisez ces mesures pour aligner vos besoins en personnel et prévoir la demande d'agents plus efficacement.

Le respect mesure la façon dont vos agents respectent leur calendrier afin d'effectuer les tâches qui leur ont été affectées. La conformité mesure la quantité de travail effectuée, peu importe quand il a été effectué.

Utilisez le respect du calendrier pour :

- obtenir un aperçu de la façon dont les ressources d'agent ont été utilisées par le passé et planifier vos besoins en matière de personnel en fonction de ces données,
- Mesurer si l’effort consacré à la prévision de la demande d’agents et à la planification des membres de l’équipe est utilisé de manière optimale.
- découvrir des opportunités de coaching pour vos agents en cas de problèmes de respect. Pour plus d’informations, consultez Coaching.

En tant que gestionnaire, vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- découvrir si votre équipe respect les calendriers publiés,
- augmenter les performances de votre équipe en fixant des objectifs en matière de respect,
- consulter la présence de vos agents via des détails tels que les heures de pointage à l'entrée et à la sortie,
- analyser l'historique de présence des membres de votre équipe,
- afficher les données historiques planifiées par rapport aux valeurs historiques réelles de votre équipe et de vos agents individuels,
- modifier les heures de pointage à l'entrée et à la sortie de vos agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur, vous pouvez définir les pourcentages de seuil et modifier les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité.

En tant qu'agent, vous pouvez pointer à l'entrée et à la sortie de votre équipe de travail. Pour plus d'informations, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

Voici un workflow typique de respect du calendrier et de conformité :

1. L'administrateur définit la règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* comme active pour enregistrer les heures de pointage à l'entrée et à la sortie des agents de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.
2. Un agent travaille pour l'équipe ITSM et dépend d'un gestionnaire. Supposons que ce scénario est une journée de travail classique :
   a. L'agent se connecte à Espace de travail d'agent pour ITSM.
   b. L'agent passe l'état de présence à **Disponible** et commence à travailler. L'événement de pointage à l'entrée est généré.
   c. L'agent passe l'état de présence à **Pause** et va déjeuner. L'événement de pointage à la sortie est généré.
   d. Lorsque l'agent revient du déjeuner et répond à un appel téléphonique, l'état de présence passe à **Occupé** et l'événement de pointage à l'entrée est généré.
   e. L'agent se déconnecte ensuite de CSM Agent Workspace ou passe l'état de présence à **Hors ligne**. L'événement de pointage à la sortie est généré.
   f. À la fin de la journée, le récapitulatif du temps de travail de l'agent est généré avec des indicateurs clés de performance (KPI), tels que l'heure de début, l'heure de fin, le travail planifié, le temps non travaillé, le temps non planifié disponible, le temps de travail et le pourcentage de respect et de conformité.
3. Le gestionnaire de l'agent se connecte à Manager Workspace pour afficher le temps de travail de l'agent dans le calendrier **Calendrier d'équipe**. Le gestionnaire peut également afficher le temps de travail réel et le modèle de travail de l'agent pour tous les jours historiques. Si nécessaire, le gestionnaire peut coacher l'agent vers une performance souhaitée qui correspond à la culture d'équipe.

Suivre le respect du calendrier par vos agents

Évaluez si vos agents respectent ou non les calendriers qui leur sont affectés. Recherchez les domaines pour lesquels les activités d'agent dont la valeur ajoutée est faible peuvent être réduites ou supprimées, et affinez vos exigences de niveau de dotation en personnel en fonction de leur respect.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Un taux de respect élevé indique que les agents respectent leurs calendriers et résolvent les éléments de travail lorsque cela est attendu. Un taux de respect faible indique que vous devriez analyser les processus ou les décisions et les modifier afin de gérer efficacement le calendrier de vos équipes. Les nombres sont mis en évidence en rouge pour les agents qui ne respectent pas les calendriers.
- Les calculs en matière de respect du calendrier et de conformité sont basés sur les formules permettant de calculer le respect du calendrier et la conformité, ainsi que sur les heures de travail réelles et planifiées des agents. Voici les formules utilisées par défaut pour calculer le respect et la conformité des agents. Toutefois, votre administrateur peut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

personnaliser les points d'extension du respect du calendrier pour configurer les formules selon les besoins.

Composants et formules utilisés pour le respect du calendrier :

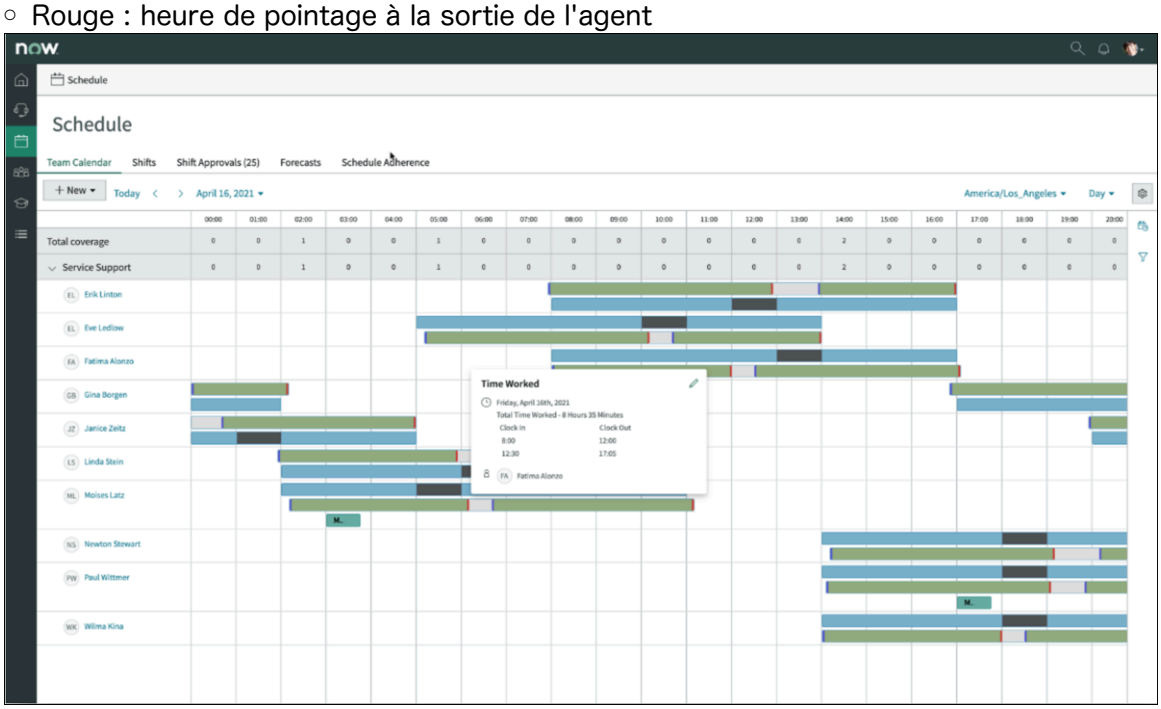
- La règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* génère des événements de pointage à l'entrée et à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent. Les scripts *`shift_planning_clock-in`* et *`shift_planning_clock-out`* génèrent les événements de pointage à l'entrée et à la sortie des agents à partir de leurs connexions et déconnexions.
- Formules :
  - Le respect du calendrier est calculé comme suit : (Minutes de travail dans l'équipe/ Temps d'équipe prévu en minutes + Heures supplémentaires).
  - La conformité est calculée comme suit : (Minutes de travail dans l'équipe + Heures supplémentaires)/Temps d'équipe prévu en minutes.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Suivez le respect du calendrier par vos agents.

L'image ci-dessous montre un exemple de la façon dont les membres de l'équipe respectent leurs calendriers de travail. Les couleurs des barres sont représentées comme suit :

- Bleu : équipe de travail planifiée
- Gris : agent non disponible
- Vert : l'agent est disponible
- Violet : heure de pointage à l'arrivée de l'agent
- Rouge : heure de pointage à la sortie de l'agent



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le récapitulatif du temps de travail pour analyser le respect du calendrier de l'agent et la conformité

Analysez si vos équipes respectent les calendriers planifiés. Utilisez l'historique du respect pour déterminer le niveau de respect du calendrier de vos agents dans le passé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

- Le respect de l'historique fournit des rapports du respect en temps réel.
- Les calculs en matière de respect et de conformité sont basés sur les heures de travail réelles et planifiées de vos agents. Votre administrateur peut modifier les configurations pour le respect du calendrier et la conformité. Pour plus d'informations, consultez Référence du respect du calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans la catégorie **Respect du calendrier**, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour analyser le récapitulatif du temps de travail de vos agents, sélectionnez **Récapitulatif du temps de travail**.
   - Pour analyser le temps de présence de vos agents, sélectionnez **Temps de présence**.

Remarque :

le champ **Durée non planifiée disponible** spécifie l'heure à laquelle l'agent était disponible et à laquelle il a pointé à l'entrée en dehors des événements de travail planifiés de l'agent. Par exemple, si un agent doit suivre une formation de 13 h 00 à 14 h 00, mais oublie de pointer à la sortie, cette heure est considérée comme heure de pointage à l'entrée. Par conséquent, la durée de formation de 13 h 00 à 14 h 00 est spécifiée comme durée non planifiée disponible.

Example:

Pour comprendre les calculs des champs dans un récapitulatif du temps de travail, prenons l'exemple d'un jour de travail de Fatima Alonzo :

- L'équipe commence à 8 h et se termine à 16 h = 8 heures
- Temps planifié = 8 heures = 480 minutes☒
- Pointage à l'entrée à 8h et pointage à la sortie à 12h pour une pause. Retour de la pause, pointage à l'entrée à 12h30 et pointage à la sortie à 16h.
- Minutes de travail dans l'équipe = 480 à 30 = 450 minutes
- Respect du calendrier= (minutes de travail dans l'équipe/temps d'équipe prévu en minutes + heures supplémentaires) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Conformité= (minutes de travail dans l'équipe + heures supplémentaires)/temps d'équipe prévu en minutes = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Remarque :

Fatima Alonzo respecte le calendrier car les données de respect du calendrier et de conformité se trouvent au niveau du seuil. Pour savoir quels agents ne respectent pas le calendrier, analysez les nombres mis en évidence en rouge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier des points d'extension du respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez les points d'extension du respect du calendrier pour appeler des scripts personnalisés pour le respect du calendrier de l'agent et la conformité.

Pour accéder aux points d'extension, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.

Points d'extension pour le respect du calendrier

Nom du point d'extension	Description
`sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique du respect du calendrier et de la conformité.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité

Configurez les propriétés de respect du calendrier pour calculer le respect et la conformité de vos agents afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres de seuil pour le respect et la conformité indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification de l'équipe** > **Respect du calendrier** > **Paramètres**
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriétés du respect du calendrier

Champ	Description
Activer le respect du calendrier	Calcul et informations sur le respect du calendrier par les agents.
Seuil d'enregistrement anticipé de l'équipe planifiée (en minutes)	Heure à définir pour un enregistrement anticipé. Ce temps est la durée acceptable pour qu'un agent intègre son équipe de travail avant l'heure réelle de l'équipe de travail. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'horaire d'une équipe de travail d'un agent est de 8h à 17h et que l'agent pointe à 7h, le seuil offre une flexibilité et l'agent n'est pas considéré comme un agent qui ne respecte pas le calendrier.
Pourcentage pour le seuil de respect du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage à définir pour un seuil de respect. Les agents n'étant pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier.
Seuil inférieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil inférieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 80 %.
Seuil supérieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil supérieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 120 %.
Seuil par défaut pour la génération d'événements de pointage au départ (en minutes)	Seuil par défaut pour générer un événement automatique de pointage à la sortie si un agent oublie de pointer en sortie. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h et que l'agent ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Respect du calendrier dans Workforce Optimization for ITSM

Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment utiliser Demand Forecast pour prédire les ressources en fonction des données historiques.

La vidéo ci-dessous montre une vue d'ensemble de l'application Demand Forecast.

Prévision de la demande dans les effectifs Optimisation pour ITSM

Demand Forecast utilise MetricBase pour prévoir la demande des équipes.

Lorsque vous créez des configurations de prévision de demande, l'application crée des mesures :

- pour prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin pour les interactions ;
- pour résoudre les incidents tout au long d'une journée donnée.

Remarque :
vous pouvez créer des configurations de prévision pour toutes les tables.

Analyser la prédiction de ressources Demand Forecast

Regardez cette vidéo pour découvrir comment modéliser les scénarios de demande et afficher la demande mise à jour sur le calendrier.

Prévision de la demande - Scénarios de demande de modèle

En tant que gestionnaire ayant le rôle d'administrateur de la prévision, vous pouvez créer des paramètres de prévision dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace. Modifiez les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision et prévisualiser les données des séries chronologiques avant de les publier. Vous pouvez créer n'importe quel nombre de prévisions pour prévisualiser les données des séries chronologiques 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.

Vous pouvez également effectuer des ajustements manuels pour modifier la prévision et analyser le modèle de prévision. Vous pouvez superposer les ajustements manuels sur les données de prévision visualisées et afficher les données des séries chronologiques pour analyser le modèle de prévision. Par exemple, si vous avez un modèle spécifique pour la semaine à venir, mais que vous savez qu'un jour férié tombe au milieu de la semaine où vous avez besoin de plus d'agents, car vous vous attendez à une augmentation des ventes, vous pouvez modifier manuellement la prévision pour l'augmenter de 10 % et analyser ces données.

Prévision de la demande

L'application Demand Forecast comprend les quatre modules suivants :

Modules de l'application Demand Forecast

Nom du module	Description
Définitions des collectes de données	Configurez des conditions pour définir les données que vous souhaitez collecter pour les incidents, les interactions ou une table.
Paramètres de formule	Ajoutez des paramètres à définir dans la formule pour calculer le nombre de ressources par heure dans une journée.
Formule de conversion de ressource	Ajoutez des formules pour convertir la prévision en ressources.
Configuration des prévisions de groupe	Associez la formule configurée pour la conversion des ressources en groupes.

En tant qu'administrateur de la prévision (sn_agent_forecast.admin), vous pouvez prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin pour une équipe.

Pour prévoir la demande :

1. Collecter les données en configurant les définitions de collecte des données
2. Créez des paramètres de prévision.
3. Créez des formules pour convertir le nombre d'incidents prévu en nombre de ressources nécessaires pour répondre à ces incidents.
4. Associez les formules à des groupes d'affectation.
5. Affichez la demande prévue sur le calendrier.

Remarque :
Reportez-vous à Demand Forecast dans l’espace de travail configurable Workforce Optimization for ITSM pour plus d’informations sur les composants et les configurations par défaut installés avec Demand Forecast.

Collecter les données en configurant les définitions de collecte des données

Utilisez l'application **Data Collection Definitions** pour définir les données que vous souhaitez collecter pour les agents de prévision.

- Utilisez la tâche planifiée *`Collect daily data for automated forecast configurations`* pour collecter des données pour les mesures définies dans les définitions de collecte des données. La tâche planifiée récupère les enregistrements du jour précédent pour chaque heure de chaque groupe d'affectation. Elle stocke ces données dans MetricBase.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez accéder à la série chronologique des données collectées en utilisant la commande list de MetricBase sur la table Groupe [sys_user_group]. Pour plus d'informations sur l'accès aux données de MetricBase, consultez Accéder aux données de MetricBase à l'aide de la commande list .

- Utilisez la tâche sur demande *`Collect historical data for automated forecast configurations`* pour collecter les données historiques horaires. Cette tâche collecte les données des trois dernières années.
- Utilisez la tâche planifiée **Prévoir des ressources pour l'avenir** pour prévoir les ressources en fonction des données collectées. La tâche prévue stocke les données dans la mesure Prévision de l'agent dans MetricBase. Reportez-vous aux propriétés de prévision pour définir la fréquence de collecte, comme le nombre de jours où vous devez collecter les données. Vous pouvez utiliser ces informations pour calculer la prévision ou la période pendant laquelle vous souhaitez stocker les données.

Remarque :
les mesures de séries chronologiques créées pour les définitions de collecte des données utilisent la politique de rétention **Prévision WFO**. Cette politique de rétention stocke les données toutes les heures depuis trois ans.

Créer des paramètres de formule

Utilisez des valeurs numériques ou un script pour définir les paramètres à utiliser dans la formule pour la prévision. Consultez les configurations de prévision des ressources pour connaître les formules de prévision des ressources configurées disponibles par défaut.

Associer des formules à des groupes d'affectation

Pour convertir le nombre d'incidents en agents, associez des groupes d'affectation à la formule de conversion des ressources.

Afficher la demande prévue sur le calendrier

Les données collectées par la mesure Prévision de l'agent dans MetricBase sont utilisées pour prévoir les agents dont vous avez besoin pour chaque heure de la journée. Ces données sont affichées sur le calendrier d'équipe. La vue hebdomadaire du calendrier affiche les niveaux de dotation en personnel d'une semaine donnée.

Information associée

Configurer Demand Forecast

Configurer la prévision de la demande dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Configurez les données à collecter, modifiez les paramètres de prévision et étalonnez les ajustements manuels à l'aide de la prévision de la demande.

Configurer Demand Forecast

Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les incidents, les interactions ou toute table pour prévoir le nombre d'agents nécessaires pour vos besoins en personnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avoir activé le module d'extension MetricBase [com.snc.clotho] pour utiliser Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Pour plus d'informations, consultez Demande du produit MetricBase .
- Vous devez vous trouver dans le périmètre global de l'application .

Rôle requis : sn_agent_forecast.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Prévision de la demande**
2. Définissez les données que vous souhaitez collecter pour prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin.
   a. Cliquez sur **Définitions des collectes de données**.

      Consultez les tables de configuration de prévision pour Demand Forecast pour connaître la liste des configurations disponibles par défaut.

   b. Cliquez sur Nouveau.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de prévision de collecte.
Type	Le type de définition de la collecte de données est défini sur **Collecte** par défaut et collecte les données à l'aide d'une tâche planifiée.
Table	Table utilisée pour la collecte des données. Dans la liste, effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Pour collecter des données permettant de prévoir les incidents, sélectionnez **Incidents**. ▪ Pour collecter des données pour les interactions de prévision, sélectionnez **Interactions**.
Condition	Conditions que vous pouvez définir afin de capturer les données dont vous avez besoin.
Champ de date	Données que vous pouvez ajouter à la prévision pour le futur.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Un paramètre de prévision à l'état **Publié** est automatiquement créé.

   e. Créez un index pour la table que vous avez créée à l'aide du champ de date et des conditions que vous avez ajoutées à la table. Pour plus d'informations sur la création d'un index de table, voir Créer un index de table .

3. Ajoutez des paramètres pour la formule afin de calculer le nombre d'agents dont vous avez besoin par heure et par jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Paramètres de formule**.

b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le paramètre.

c. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ajouter une valeur à calculer pour la formule, saisissez la valeur dans le champ **Valeur**.
- Pour utiliser l'API de la carte de score Performance Analytics ou une API personnalisée, cliquez sur **Avancé** et ajoutez le script.

Les paramètres de prévision Durée moyenne de messagerie instantanée et Durée moyenne de visite fournis par défaut sont des exemples d'utilisation des scripts pour ajouter les paramètres. Pour obtenir la liste des paramètres fournis par défaut, consultez les paramètres de prévision dans Demand Forecast pour obtenir la liste des configurations disponibles par défaut.

Remarque :
Une formule de conversion de ressource utilise plusieurs définitions de collecte de données pour calculer la conversion de ressource. Dans une définition de collecte de données, si les paramètres de prévision définis pour chacune des configurations de prévision varient, la formule de conversion de ressource utilise les valeurs de paramètre les plus basses définies pour une configuration de prévision.

Par exemple, imaginons les scénarios suivants :

- La configuration de prévision Incidents P1 créés est paramétrée comme suit : le champ Durée de la période est défini sur sept jours et le champ Périodes de prévision est défini sur 2. Par conséquent, la prévision serait calculée pour les 14 prochains jours.
- La configuration de prévision Interactions de messagerie instantanée créées est paramétrée comme suit : le champ Durée de la période est défini sur sept jours et le champ Périodes de prévision est défini sur 4. Par conséquent, la prévision serait calculée pour les 28 prochains jours.

Lorsque vous ajoutez ces deux configurations de prévision à la formule de conversion de ressource, celle-ci tient compte uniquement de la valeur inférieure des deux valeurs de configuration de prévision (14 jours) pour calculer la conversion de ressource.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Configurez la formule de conversion de ressource.

a. Cliquez sur **Formule de conversion de ressource**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de prévision des ressources.
Type	Le type est défini sur **Formule de conversion de ressource**.
Formule	Formule pour calculer le nombre prévu d'agents dont vous avez besoin. Dans la section Liens connexes, 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.

Champ	Description
	▪ Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez la configuration de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. ▪ Cliquez sur le lien connexe **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez le paramètre de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** **FC** fait référence à la configuration de la prévision et **FP** fait référence au paramètre de prévision.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Associez un groupe d'affectation à la formule de conversion de ressource.
   Vous pouvez affecter une configuration de prévision à plusieurs groupes d'affectation, mais un groupe d'affectation ne peut avoir qu'une seule configuration de prévision.

   a. Cliquez sur **Configurations de prévision des groupes**.

   b. Cliquez sur **Nouveau** et procédez comme suit :

   - Dans le champ **Groupe d'affectation**, cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez associer une configuration de prévision.
   - Dans le champ **Configuration des prévisions**, cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez une **formule de conversion de ressource**.

Que faire ensuite

Exécutez la tâche planifiée *`Collect historical data for automated forecast configurations`*. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Tâches planifiées pour la prévision de la demande .

Information associée

Utiliser Demand Forecast

Définir le nombre minimal et maximal d'agents pour prévoir la demande

Définissez le nombre minimal ou maximal d'agents requis par heure afin de toujours avoir la dotation en personnel souhaitée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_agent_forecast_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous calculez le nombre d'agents pour vos besoins en personnel, vous pouvez définir le nombre minimal ou maximal d'agents par défaut dont vous avez besoin par heure, à l'aide des fonctions Math.min et Math.max.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Prévision de la demande** > **Paramètres de formule**.
2. Créez un paramètre de formule pour définir le nombre minimal ou maximal d'agents dont vous avez besoin par 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.

a. Cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour le paramètre.

c. Dans le champ **Valeur**, saisissez le nombre d'agents requis lors de la conversion des ressources.

- Pour définir le nombre minimal d'agents, saisissez le plus petit nombre d'agents dont vous auriez besoin par heure.
- Pour définir le nombre maximal d'agents, saisissez le plus grand nombre d'agents dont vous auriez besoin par heure.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Créez une formule de conversion de ressource.

a. Cliquez sur **Formule de conversion de ressource**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour la formule de conversion de ressource.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

e. Dans le champ **Formule**, effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour créer une formule pour le nombre minimal d'agents requis par heure :

  i. Ajoutez la fonction `Math.max`.

  ii. Cliquez sur **Parcourir les paramètres de formule** et sélectionnez la formule que vous avez créée pour définir le nombre minimal d'agents.

  iii. Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions** et sélectionnez la formule que vous souhaitez utiliser pour la configuration des prévisions.

  Lorsque la formule de conversion de ressource est calculée, la plus élevée des deux valeurs est utilisée comme limite inférieure pour le nombre minimal d'agents requis par heure.

  Par exemple, supposons que vous avez besoin de deux agents au minimum par heure et que vous utilisez la formule suivante : `Math.max(([FP : nombre minimal d'agents]), (([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour]))`, pour laquelle :

  - vous avez défini la valeur `[FP : nombre minimal d'agents]` sur 2 ;
  - la valeur de sortie pour la formule `([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour]` est de 0.

  Bien que la configuration de prévision indique qu'aucun agent n'est requis, car vous avez fixé le nombre minimal d'agents à deux, cette valeur sera utilisée pour la conversion de ressource.

- Pour créer une formule pour le nombre minimal d'agents requis par heure :

  i. Ajoutez la fonction `Math.min`.

  ii. Cliquez sur **Parcourir les paramètres de formule** et sélectionnez la formule que vous avez créée pour définir le nombre maximal d'agents.

  iii. Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions** et sélectionnez la formule que vous souhaitez utiliser pour la configuration des prévisions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la formule de conversion de ressource est calculée, la plus basse des deux valeurs est utilisée comme limite supérieure pour le nombre minimal d'agents requis par heure.

Par exemple, supposons que vous avez besoin de huit agents au maximum par heure et que vous utilisez la formule suivante : Math.min(([FP : nombre maximal d'agents]), (([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour])), pour laquelle :

- vous avez défini la valeur [FP : nombre maximal d'agents] sur 8 ;
- la valeur de sortie pour la formule ([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour] est de 10.

Bien que la configuration de prévision indique que 10 agents sont requis, car vous avez fixé le nombre maximal d'agents à huit, cette valeur sera utilisée pour la conversion de ressource.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Configurez et modifiez les paramètres de prévision pour observer le comportement de la prévision lorsque vous variez la durée de la période, les périodes de prévision ou l'algorithme. Vous pouvez afficher la prévision modifiée sur la visualisation des séries chronologiques.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_wfo_itsm.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir les dates de début et de fin pour lesquelles vous souhaitez visualiser les données de prévision. La date de début d'une configuration de prévision est basée sur le nombre de jours historiques que vous souhaitez prendre en compte pour la visualisation des données. Ceci est défini à l'aide de la *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* propriété.

La date de début par défaut est fixée à 90 jours plus tôt à compter de la veille du jour actuel. La date de fin est calculée en fonction de la durée de la période et des périodes de prévision représentées en jours. Par exemple, si la période est de 7 jours et que les périodes de prévision sont de 5 jours, alors la date de fin est de 35 jours (incluant le jour actuel).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier  .
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez afficher les données des séries chronologiques.
   Vous pouvez visualiser chacun des paramètres de prévision créés pour le modèle de prévision.
5. Cliquez sur l'icône Engrenage  .
6. Cliquez sur le signe plus (+).
7. Configurez le paramètre de prévision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste **Unité de durée des périodes**, sélectionnez l'unité pour la durée de la période de prévision.

b. Dans le champ **Durée de la période**, entrez la durée d'une saison de prévision.

c. Dans le champ **Périodes de prévision**, saisissez le nombre de saisons, qui correspond à la longueur de la période, pour laquelle vous souhaitez faire une prévision.

d. Dans le champ **Algorithme**, sélectionnez un algorithme que vous souhaitez utiliser pour calculer la prévision.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
La prévision est créée à l'état **Brouillon**. La prévision est calculée et affichée dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser la prévision avec les nouveaux paramètres de prévision avant de la publier.

8. Pour prévisualiser une prévision avant de la publier, cliquez sur **Aperçu**.
La prévision est calculée à l'aide de l'algorithme et des paramètres configurés dans le paramètre de prévision. Lorsque vous créez un ajustement manuel pour prédire les ressources futures, Demand Forecast superpose l'ajustement dans le graphique des séries chronologiques.

9. Publier les paramètres de prévision.

a. Pour publier un nouveau paramètre de prévision, cliquez sur **Enregistrer**, puis cliquez sur **Publier**.

b. Pour publier un paramètre de prévision actif, cliquez sur **Publier**.

Remarque :
Vous ne pouvez avoir qu'une seule prévision à l'état **Publié**, qui est utilisée pour calculer les ressources.

Lorsque le paramètre de prévision est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- La tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** s'exécute quotidiennement et utilise les paramètres de prévision publiés pour calculer la prévision de l'agent. Le calcul utilise la formule de conversion de ressource pour calculer les données de prévision à partir du point en cours. Vous pouvez afficher les ressources mises à jour dans le calendrier d'équipe.
- Tous les autres paramètres de prévision qui ont été créés seront non publiés et inactifs.

Que faire ensuite

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Ajustez manuellement les prévisions pour les affiner et obtenir plus de précision. Créez l'ajustement pour une période spécifiée et analysez l'impact sur votre prévision.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_wfo_cfg_itsm.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez effectuer un ajustement manuel.
5. Cliquez sur l'icône Ajustements manuels.
6. Effectuez un ajustement manuel.
   a. Cliquez sur l'icône Ajustements manuels.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom de champ	Description
Nom	Nom unique de l'ajustement manuel.
Date/heure de début	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit commencer.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit s'arrêter.
Unité d'ajustement	Unité de l'ajustement manuel. Valeurs disponibles : ▪ Pourcentage : pourcentage de la valeur d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre d'incidents et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 % du nombre d'incidents par rapport aux données de prévision. ▪ Nombre : nombre de valeurs d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre d'incidents et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 incidents par rapport aux données de prévision.
Valeur d'ajustement	Valeur numérique pour laquelle vous souhaitez ajuster la prévision. La valeur est appliquée à chaque groupe de la table Groupes [sys_user_groups]. La visualisation de l'ajustement manuel sur le graphique des séries chronologiques affiche les données de vos groupes. Supposons par exemple que la valeur est 15 et que l'unité est numéro. Un jour donné, si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux groupes ont 2 agents chacun avant de faire la superposition manuelle, lorsque vous saisissez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit : ▪ Deux agents pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux agents pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'ajustement manuel est créé à l'état **Brouillon**. L'ajustement manuel est calculé et s'affiche sous forme de ligne verte dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser ou mettre à jour la prévision avec cet ajustement manuel avant de la publier.

7. Publiez l'ajustement manuel.
   a. Cliquez sur l'ajustement manuel enregistré que vous souhaitez utiliser pour la prévision des ressources.
   b. Cliquez sur **Publier**. L'état passe à **Prêt pour publication**.

Lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée, elle calcule la prévision, vérifie les ajustements manuels, applique ces valeurs le cas échéant, et passe la prévision à l'état **Publié**.

Remarque :

- Lorsque vous annulez la publication d'une prévision, elle passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez supprimer une prévision qui est à l'état **Brouillon**.
- Si vous souhaitez mettre fin à un ajustement manuel une fois qu'il a commencé et avant sa date de fin, vous pouvez cliquer sur **Terminer maintenant**.

La prévision ne sera plus utilisée dans la formule de conversion de ressource.

Lorsque l'ajustement manuel est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- Les valeurs ajustées sont utilisées dans la formule de conversion de ressource et dans la prévision de demande affichée sur le calendrier.
- Toutes les autres configurations d'ajustement manuel qui ont été créées ne sont pas publiées et passent à l'état **Brouillon**.

Composants de Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM installe des rôles pour administrer ITSM Manager Workspace Demand Forecast, des propriétés pour configurer le comportement par défaut, des tâches planifiées pour collecter des données pour les configurations, des tables pour stocker des données, des configurations de prévision pour collecter des données relatives aux incidents et aux interactions, ainsi qu'une politique de conservation pour stocker des données de mesure.

Configurations des prévisions

Nom	Description
Interactions de messagerie instantanée créées	Collecte des données pour les interactions instantanées.
Non P1 Incidents Created (Incidents non P1 créés)	Collecte les données de tous les incidents qui ne sont pas balisés comme étant de priorité 1.
P1 Incidents Created (Incidents P1 créés)	Collecte les données des incidents de priorité 1.
Walkup Interactions Created (Interactions de visite créées)	Collecte les données des interactions de visite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique de rétention des mesures

La politique de rétention de séries chronologiques de mesures **Prévision WFO** est disponible par défaut pour toutes les configurations de prévision. Par défaut, cette politique de rétention stocke les données toutes les heures depuis trois ans.

Formules pour créer des configurations de prévision des ressources

Nom	Formule pour créer cette configuration de prévision des ressources
Chat Interactions to Agent Conversion (Interactions de messagerie instantanée dans conversion d'agent)	([FC:Chat Interactions Created] * [FP:Average Chat Duration]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]
Incident and Interaction Resources (Ressources d'incident et d'interaction)	[FC:Incidents Created to Agent Conversion] + [FC:Chat Interactions to Agent Conversion] + [FC:Walkup Interactions to Agent Conversion]
Incidents Created to Agent Conversion (Conversion des incidents créés en agent)	(([FC:P1 Incidents Created] * [FP:Average P1 Incident Work Time]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]) + (([FC:Non P1 Incidents Created] * [FP:Average Non P1 Incident Work Time]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day])
Walkup Interactions to Agent Conversion (Conversion des interactions de visite en agent)	([FC:Walkup Interactions Created] * [FP:Average Walkup Duration]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]

Paramètres de prévision

Nom	Description
Average Agent Work Time Per Day (Temps de travail moyen de l'agent par jour)	Temps de travail moyen d'un agent un jour donné.
Durée moyenne d'un chat	Durée moyenne d'un chat d'agent pour chaque incident ou interaction.
Average Non P1 Incident Work Time (Temps de travail moyen pour un incident non P1)	Temps moyen qu'un agent consacre à tous les incidents qui ne sont pas classés en priorité 1.
Average P1 Incident Work Time (Temps de travail moyen pour un incident P1)	Temps moyen qu'un agent consacre à tous les incidents classés en priorité 1.
Durée moyenne de visite	Durée moyenne qu'un agent consacre à une interaction de visite.

Si vous créez des paramètres de prévision pour une configuration de prévision, les valeurs définies dans la configuration sont utilisées à la place des paramètres de prévision par défaut répertoriés dans la section des propriétés de prévision. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de prévision, consultez Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la prévision

Nom	Description	Exemple
sn_agent_forecast.historical_data_points	Points de données historiques horaires à utiliser pour la prévision. Les points de données maximum autorisés sont 26280. La valeur par défaut est 8760 et représente les points de données horaires pour une période d'un an (24 heures x 365 jours x 1 an).	Par exemple : 24 heures x 365 jours x 3 ans = 26280
sn_agent_forecast.seasonal_frequency	Fréquence saisonnière d'un modèle répété. La valeur par défaut est 168.	Par exemple : • Modèle de données quotidiennes = 1 * 24 = 24 • Modèle de données hebdomadaires = 7 * 24 = 168 • Modèle de données mensuelles = 30 * 24 = 720
sn_agent_forecast.forecast_periods	Nombre de périodes/saisons à prévoir. Une période est la durée d'une saison. La valeur par défaut est 5.	Par exemple : • Si la durée d'une saison est quotidienne, ce qui équivaut à 24 heures (1 jour) et que la période de prévision est de 30, le nombre de périodes à prévoir est égal à 24 * 30 = 720 heures. • Si la durée d'une saison est hebdomadaire, ce qui équivaut à 168 heures (1 semaine) et que la période de prévision est de 5, le nombre 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.

Nom	Description	Exemple
		périodes à prévoir est égal à 168 * 5 = 840 heures.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Nombre de jours historiques qui seront tracés dans le graphique des séries chronologiques dans Manager Workspace.	Par exemple, si le nombre est défini sur 90, le nombre de jours est compté à partir du jour même à 90 jours plus tôt.

Rôles pour la prévision de la demande

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la prévision [sn_agent_forecast.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des tables de configuration des prévisions (CRUD).	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Utilisateur de prévision [sn_agent_forecast.user]	Accorde un accès en lecture aux tables de configuration de prévision.	

Tables pour Demand Forecast

Table	Description
Configuration de la prévision [sn_agent_forecast_configuration]	Définissez les configurations des définitions des collectes de données et des formules de conversion de ressource.
Paramètre de prévision [sn_agent_forecast_parameter]	Définissez les paramètres de prévision requis pour la formule.
Groupe de configuration des prévisions [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associez la formule de conversion de ressource aux groupes d'affectation.

Configurations de prévisions disponibles par défaut

Par défaut, les configurations de prévision sont disponibles pour les groupes suivants :

- Support en bureautique
- Centre de services IT
- Assistance concernant les applications
- Assistance 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.

Planifier des tâches pour Demand Forecast

Nom	Description
Collect historical data for automated forecast configurations	• Tâche sur demande pour collecter les données historiques • Collecte les données historiques quotidiennement pour toutes les heures des trois dernières années
Collect daily data for automated forecast configurations	• S'exécute quotidiennement à 2 heures du matin • Pour chaque table définie dans la configuration des définitions des collectes de données, elle extrait les enregistrements du jour précédent pour chaque heure et chaque groupe, et le stocke dans MetricBase • Vous pouvez accéder à la série chronologique des données collectées en utilisant la commande list de MetricBase sur la table Groupe [sys_user_group] • Applique la politique de conservation des prévisions WFO pour la conservation des données
Forecast resources for future	Calcule les ressources de prévision pour le futur en fonction des données collectées. • S'exécute quotidiennement à 3 heures du matin • Collecte les données horaires tous les jours pour la configuration de prévision des formules • Stocke les données dans la mesure Prévision de l'agent dans MetricBase • Utilise des propriétés de prévision pour définir la fréquence ou la période de collecte de données pour stocker les données. Les propriétés de prévision ne seront pas utilisées s'il existe un paramètre de prévision publié pour une définition de collecte de données.

Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

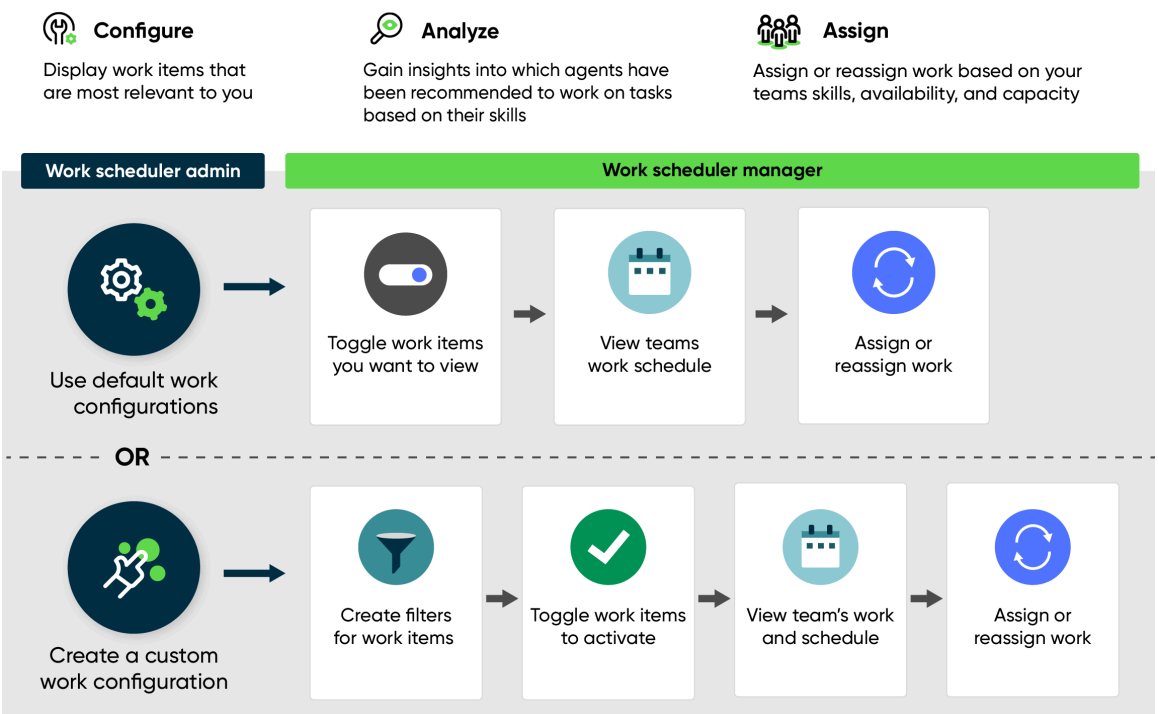
Gérez le travail de toutes vos équipes à partir d'un emplacement central. Vous pouvez obtenir une visibilité sur la charge de travail de toutes vos équipes. Vous pouvez évaluer le niveau de complexité des tâches de vos équipes, leur capacité à effectuer le travail, et affecter ou réaffecter des tâches au sein d'une interface de calendrier.

Voici une présentation de Planificateur de travail. Planificateur 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.

L’image fournit une vue d’ensemble de haut niveau de Planificateur de travail.



En tant qu'administrateur, vous pouvez :

- Créer des configurations de travail que les gestionnaires peuvent afficher dans leur file d'attente de travail. Pour plus d’informations sur la configuration de travail, voir Configurer une configuration de travail.
- Créer des cartes de planificateur de travail et les configurer en fonction de vos besoins. Pour plus d’informations, voir Créer une carte de planificateur de travail à l’aide de Next Experience UI Builder.
- Associer les cartes de planificateur de travail à des configurations de travail. Pour plus d’informations, voir Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Créer des filtres prédéfinis personnalisés pour classer vos éléments de travail par ordre de priorité en fonction de ce qui est important pour vous.
  - Vous pouvez définir les filtres en fonction du type de tâche. Par exemple, vous pouvez définir des filtres pour les incidents de Priorité 1 et de Priorité 2.
  - Vous pouvez également définir des filtres en fonction des cas d'utilisation. Par exemple, si vous souhaitez donner la priorité aux tâches de catalogue d'une unité business VIP par rapport à d'autres unités, vous pouvez définir ces conditions pour le filtre.
- Configurer votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.
- Affecter des éléments de travail en fonction de la recommandation de compétences.
- Affecter des éléments de travail en fonction des quarts de travail de vos équipes.

Pour plus d’informations, voir Affecter le travail en fonction des compétences et de la capacité de vos 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.

Mise en route du planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Trouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Planification.

Planificateur de travail

Avantage	Rôles	Recherche de tâches à accomplir dans le planificateur de travail
Activer Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer le planificateur de travail
Reportez-vous aux composants tels que les propriétés système utilisées dans Planificateur de travail.	N'importe quel rôle de planificateur de travail	Comprendre les composants utilisés dans le planificateur de travail dans Workforce Optimization for ITSM
Configurez Planificateur de travail pour les gestionnaires afin qu'ils puissent affecter des éléments de travail en fonction des compétences, de la disponibilité et de la capacité de leurs équipes.	Administrateur de planificateur de travail	Configurer le planificateur de travail dans Workforce Optimization for ITSM
Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.	Gestionnaire de planificateur de travail	Utiliser le planificateur de travail dans Workforce Optimization for ITSM

Configurer Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Personnalisez une carte de planificateur de travail existante en fonction de vos besoins. Vous pouvez également créer votre propre carte de configuration de travail et votre propre carte de planificateur de travail et les associer afin que les gestionnaires puissent afficher les cartes dans leur file d'attente de travail.

Personnaliser une carte de planificateur de travail à l'aide de Next Experience Générateur d'IU

Personnalisez les composants de la carte du planificateur de travail, tels que l'ajout d'un champ supplémentaire, ou la modification de la couleur ou de l'ordre d'un champ, pour les afficher dans la file d'attente Planificateur de travail .

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez dupliquer une variante d'élément de travail existante telle qu'un incident, un problème ou une demande de changement et la personnaliser en fonction de vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.
5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Contenu** et accédez à **Corps (Flex)** > **File d'attente de travail (Flex)** > **Barre latérale**.
6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.
7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Fenêtre d'affichage 1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) en regard d'une carte, par exemple **Incident par défaut**, que vous souhaitez configurer.
9. Pour dupliquer la variante sélectionnée, dans la section **Variantes** du volet gauche, placez le pointeur de la souris sur la variante que vous souhaitez dupliquer, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Dupliquer**.
10. Placez le pointeur de la souris sur la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
11. Dans le champ **Ordre**, définissez l'ordre sur la valeur la plus faible afin que cette variante s'affiche dans Manager Workspace.

    Conseil :
    vous ne pouvez afficher qu'une seule variante pour un type d'élément de travail.

12. Cliquez sur **Enregistrer**.
13. Personnalisez la variante que vous avez créée à l'aide de l'une des tâches ou étapes répertoriées dans Créer une carte de planificateur de travail à l'aide de Next Experience Générateur d'IU.

Example:

Si vous souhaitez le configurer dans la carte du planificateur de travail	Consultez
Ajouter des champs	Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail et reportez-vous aux étapes de script de la page **Créer la transformation de workItem en cardProps** .
Ajouter un avatar	Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Information associée

Créer une page dans UI Builder

Configurer une configuration de travail

Créez une configuration de travail pour un élément de travail. Ajoutez des filtres qui affichent les informations clés que le gestionnaire souhaite analyser. Cette configuration de travail détermine le mode d'affichage des éléments de travail sur le calendrier Planificateur de travail dans Manager Workspace.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_work_sched.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** > **Planificateur de travail** > **Configuration de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de travail.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez créer la configuration de travail. Les tables suivantes sont disponibles par défaut pour créer des configurations de travail : ○ Tâche du catalogue ○ Demande de changement ○ Tâche de changement ○ Incident ○ Interaction ○ Problème ○ Demande ○ Élément demandé
Champ de description	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour décrire l'élément de travail.
Champ affecté à	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un agent à l'élément de travail.
Champ Groupe d'affectation	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un groupe à l'élément de travail.
Champ de date de début	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de début de l'élément de travail.
Champ de date de fin	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de fin de l'élément de travail.
Couleur par défaut	Couleur préférée pour afficher la carte d'élément de travail dans Manager Workspace.
Chemin de l'application UX	Chemin où la mise en page de la carte est définie pour ce type d'élément de travail. Le chemin s'affiche dans la liste des expériences Générateur d'IU. Ce chemin d'application UX détermine la mise en page de la carte d'élément de travail. Par défaut, il est défini sur **Carte par défaut**, qui affiche les champs suivants : ○ Champ Description ○ Champ Affecté à ○ Champ Groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Champ de date de début ○ Champ de date de fin Si vous avez besoin de champs supplémentaires, vous devez les ajouter dans le champ **Champs supplémentaires**. Pour plus d'informations sur la définition d'une mise en page de carte, voir Créer une carte de planificateur de travail à l'aide d'UI Builder.
Ordre	Ordre d'affichage de l'élément de travail.
Champs supplémentaires	**Important :** si vous avez besoin de champs supplémentaires dans la table sélectionnée que vous souhaitez afficher dans la carte d'élément de travail de Manager Workspace, vous devez les ajouter dans ce champ.
Règle de correspondance	Sélectionnez une règle de correspondance pour la configuration de travail.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.
5. Créez un filtre de configuration de travail.
   a. Dans la liste connexe **Filtres de configuration de travail**, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom unique au filtre.
   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire pour ajouter la table sélectionnée.
   d. Ajoutez les conditions souhaitées pour le filtre de configuration de travail.
   Pour plus d'informations sur l'ajout de conditions, voir Créateur de condition .
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une carte de planificateur de travail à l'aide de Next Experience Générateur d'IU

Créez une carte de planificateur de travail et ajoutez les composants que vous souhaitez afficher en fonction de vos besoins dans l'application Planificateur de travail de Manager Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.
5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Contenu** et accédez à **Corps (Flex)** > **File d'attente de travail (Flex)** > **Barre latérale**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.
7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Fenêtre d'affichage 1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez **+Ajouter** et donnez un nom à la carte.
   Le champ **Chemin** est automatiquement renseigné.
9. Sélectionnez **Créer**.
   Une nouvelle carte est créée.

> **Important :**
> après avoir créé la carte de planificateur de travail, vous devez sélectionner le nom de cette carte dans le champ **Chemin de l'application UX** dans la configuration de travail que vous avez créée. Pour plus d'informations sur la configuration d'une configuration de travail, voir Configurer une configuration de travail.

10. Sélectionnez **Terminé**.
    Suivez les étapes répertoriées dans chacune des rubriques ci-dessous dans la séquence donnée pour personnaliser le Planificateur de travail.

Information associée

Créer une page dans UI Builder

Créer un paramètre d'état de client pour Planificateur de travail

Ajoutez des valeurs de paramètre d'état de client personnalisées pour ajouter des propriétés aux composants de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Sélectionnez l'icône État du client ( ).
2. Dans la section Paramètres de l'état du client, cliquez sur **+Ajouter**.
3. Créez le paramètre d'état de client.
   a. Dans le champ **Nom**, saisissez *cardProps*.
   b. Dans le menu **Type**, sélectionnez *JSON*.
   c. Dans le champ **Valeur initiale**, sélectionnez **Modifier**.
   d. Dans l'écran contextuel **Valeur initiale**, saisissez le code suivant :

```
{
  "tagline": {},
  "heading": {},
  "dropdowns": [],
  "content": [],
  "assignedTo": null,
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "aria": {}
}
```

e. Sélectionnez **Appliquer**.

Voici une démonstration sur la façon de créer des paramètres d'état de client. Créer des paramètres d'état de client

Que faire ensuite

Créer des scripts de page pour le planificateur de travail

Information associée

Créer et lier un paramètre d'état de client à un composant

Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail

Ajoutez des scripts de page personnalisés pour le Planificateur de travail afin de mettre à jour l'état du client via des événements ou de mettre à jour l'objet de transformation workItem en propriétés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les scripts de page *`Handle card clicked`* et *`Handle card action clicked`* pour gérer les événements générés lorsque vous cliquez sur la carte et ses actions.

Ajoutez le script de page *`Transform workItem to cardProps`* pour transformer l'objet *`workItem`* dans la file d'attente de travail en propriétés pour les composants de carte.

Remarque :
Si vous avez personnalisé une carte de planificateur de travail, vous pouvez suivre les étapes ci-dessous pour ajouter des scripts clients.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Scripts clients ( ).

2. Créez le script de page *`Handle card clicked`*.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Handle card clicked`*.

c. Dans la section **Script Includes**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Créez le script de page *`Handle card action clicked`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Handle card action clicked`*.

c. Dans la section **Script Includes**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Créez le script de page **Transform workItem to cardProps** (Transformer l'élément de travail en cardProps) et joignez le script include *`WorkSchedulerUIBCardUtils`*.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Transform workItem to cardProp`*.

c. Dans l'éditeur de script, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  }];
  // Create cardProps
  const cardProps = {};
  cardProps.tagline = {
    label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
  };
  cardProps.heading = {
    label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
  };
  cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
    ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
    : [];
  cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
  cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
  cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
  api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Pour personnaliser l'affichage des champs, reportez-vous à https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview la section .

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration explique comment créer des scripts de page pour le Planificateur de travail. Créer des scripts de page

Que faire ensuite

Définir la propriété workItem dans la configuration de page du planificateur de travail

Information associée

Définir des scripts clients et les lier aux composants

Définir la propriété workItem dans la configuration de la configuration de page Planificateur de travail

Ajoutez la propriété *workItem* à la configuration de page Planificateur de travail pour recevoir l'objet *workItem* fourni par la file d'attente de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Config.**.
2. Dans la section **Propriétés**, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la fenêtre contextuelle **Modifier les propriétés**, sélectionnez **+Ajouter**.
4. Dans le champ **Nom de la propriété**, saisissez *workItem*.
5. Dans le menu **Type**, sélectionnez *JSON*.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La propriété *workItem* est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Placez le pointeur de la souris sur la propriété *workItem* et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques ( ).
9. Dans le champ *workItem*, saisissez *@state.workItem*.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration explique comment définir la propriété workItem dans la configuration de page Planificateur de travail. Définir la propriété de l'élément de travail dans la configuration de page du planificateur de travail

Que faire ensuite

Définir des mappages d'événements pour le planificateur de travail

Définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail

Ajoutez les mappages d'événements requis pour les interactions de carte et pour la transformation des propriétés de carte aux configurations de page dans le Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Événements**.
2. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Page prête**.
   a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
3. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Page prête**.
   a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
4. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Les propriétés de la page ont changé**.
   a. Dans le menu **Les propriétés de la page ont changé**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Joignez les événements *CARD_CLICKED* et *CARD_CLICKED (Work item cards)*.
   L'écran contextuel **Créer un événement** s'affiche.

Cette démonstration explique comment définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail. Définir des mappages d'événements pour le planificateur 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.

Que faire ensuite

Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Information associée

Événements dans UI Builder

Configurer les composants de conteneur pour le Planificateur de travail

Présentez des informations dans un format intuitif à l'aide du composant Conteneur de base de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur de base de la carte**.
3. Dans l'onglet **Config.**, définissez les propriétés Interaction et ARIA.
   - Dans le menu **Interaction**, sélectionnez `Click`.
   - Dans la section Accessibilité, sélectionnez l'icône de liaison des données dynamiques .
   - Dans la liste **Propriétés ARIA**, sélectionnez `@state.cardProps.aria`.
4. Sélectionnez l'onglet **Événements**.
5. Dans le menu **Carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   L'écran contextuel Aperçu du gestionnaire d'événements s'affiche.
6. Dans la section **Scripts**, sélectionnez `Handle card clicked`.
7. Sélectionnez **Ajouter**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer des composants de conteneur dans Planificateur de travail. Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Information associée

Composants de conteneur dans UI Builder

Configurer un composant d'en-tête de carte Planificateur de travail

Personnalisez le composant d'en-tête Planificateur de travail pour afficher le titre en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **En-tête de base de carte**.
   Le conteneur sélectionné s'affiche dans le volet droit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Configurez le composant d'en-tête.
   a. Dans l'onglet **Config.**, placez le pointeur de la souris sur la section **Listes déroulantes** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
   b. Dans le menu **Listes déroulantes**, sélectionnez `@state.cardProps.dropdowns`.
   c. Placez le pointeur de la souris sur la section **En-tête** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
   d. Dans le menu **En-tête**, sélectionnez `@state.cardProps.heading`.
   e. Placez le pointeur de la souris sur la section **Ligne de base** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
4. Ajoutez **Action des actions de carte sélectionnée** à l'événement **Action d'en-tête de carte sélectionnée**.
   a. Sélectionnez l'onglet **Événements**.
   b. Dans la section **Action d'en-tête de carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   c. Dans le menu **Ligne de base**, sélectionnez `@state.cardProps.tagline`.
   d. Dans l'écran contextuel **Aperçu du gestionnaire d'événements**, dans la section **Scripts**, sélectionnez **Gérer l'action de carte sélectionnée**.
   e. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un en-tête de carte Planificateur de travail.
Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Information associée

Composants d'en-tête dans UI Builder

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail

Ajoutez les champs d'élément de travail d'affichage `Label value stacked` dans la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu** , accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **en-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, sélectionnez **Valeur d'étiquette empilée**.
5. Dans le volet droit, sélectionnez l'onglet **Config.** et configurez la taille, l'alignement et les éléments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le menu Alignement, sélectionnez *Horizontal-equal*.

b. Dans le menu Taille, sélectionnez **Petite**.

c. Placez le curseur de la souris sur **Éléments** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .

d. Dans le menu **Éléments**, saisissez *@state.cardProps.content*.

e. Dans le champ **Largeur minimale de l'élément**, saisissez 75 px.

f. Activez les options **Renvoyer à la ligne automatiquement** et **Tronqué**.

g. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail. Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'avatar pour le planificateur de travail

Information associée

Thèmes dans Générateur d'IU

Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Utilisez le composant *Container* pour ajouter un avatar et le nom d'utilisateur du délégataire de l'élément de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu** , accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **en-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Valeur d'étiquette empilée** et sélectionnez **Ajouter un composant après**.
5. Configurez le composant.

   a. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur**.

   b. Dans l'onglet **Config.**, procédez comme suit :

      i. Sélectionnez l'icône Modifier la visibilité du composant ( ).

      ii. Placez le pointeur de la souris sur le champ **Masquer le composant** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .

      iii. Dans le champ **Masquer le composant**, saisissez !@state.cardProps.assignedTo.

      iv. Dans le menu **Direction**, sélectionnez **Ligne**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

v. Dans l'onglet **Styles**, dans le champ **Aligner les éléments**, sélectionnez l'icône centre.

vi. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Pour ajouter le composant Avatar, sélectionnez **Conteneur (Flex)** > **+Ajouter un composant**.
7. Sélectionnez **+Ajouter un composant**.
   L'écran contextuel Composants s'affiche.

   Cette démonstration indique comment configurer un composant d'avatar pour Planificateur de travail Configurer un composant d'avatar pour le planificateur de travail

Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail

Associez la carte de planificateur de travail que vous avez créée à la configuration de travail pour afficher la carte dans la barre latérale Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur de travail** > **Configuration de travail**.
2. Sélectionnez la configuration de travail à laquelle vous souhaitez associer la carte du planificateur de travail.
3. Dans le champ **Chemin de l'application UX**, sélectionnez le nom de la carte du planificateur de travail.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La carte de configuration de travail s'affiche dans Planificateur de travail dans Manager Workspace.

   Pour plus d'informations sur la configuration d'une configuration de travail, voir Configurer une configuration de travail.

   Pour plus d'informations sur la création de la carte de planificateur de travail, voir Créer une carte de planificateur de travail à l'aide d'UI Builder.

Créer des points d'extension pour le Planificateur de travail

Créez des points d'extension pour personnaliser votre implémentation dans le Planificateur de travail. Par exemple, si vous souhaitez que les membres de votre équipe travaillent sur une tâche sur site, vous pouvez configurer l'emplacement des membres de votre équipe selon les éléments de travail qui leur sont affectés afin qu'ils puissent accéder rapidement aux tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vous devez définir le périmètre de l'application sur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le point d'extension `WorkItemSkillsRecommendationManager` est disponible par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Ouvrez le point d'extension `sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
4. Définissez les fonctions selon vos besoins pour personnaliser votre implémentation.

Affecter des travaux à l'aide du planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.

Obtenez des informations sur les agents qui ont été recommandés pour travailler sur une tâche en fonction des compétences obligatoires et facultatives qu'ils possèdent.

Affecter le travail en fonction des compétences et de la capacité de vos équipes

Planifiez le travail de vos équipes et affectez-leur des éléments de travail, notamment des incidents, des problèmes, des demandes de changement ou des interactions, en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité et de leur capacité. Affichez les équipes, les événements et les affectations de travail de vos équipes, et affectez ou réaffectez les éléments de travail à partir d'un emplacement central.

Avant de commencer

Remarque :
Votre administrateur doit ajouter des ID système pour les catégories d'événements que vous souhaitez afficher dans le calendrier à la `sn_wfo_work_sched.shift_data_categories` propriété système. Pour plus d'informations, consultez Composants du planificateur de travail en Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM référence.

Rôle requis : sn_wfo_work_sched.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les tâches auxquelles vos agents sont affectés et leurs plans d'équipe réels. Si l'agent ne travaille pas pendant la durée d'exécution de la tâche, vous pouvez réaffecter la tâche en fonction de la disponibilité des agents.

Remarque :

- Chaque type de tâche est affiché dans la couleur définie dans la configuration de la file d'attente.
- Vous pouvez saisir des mots-clés dans le champ **Rechercher** de la barre latérale pour rechercher une carte.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône **Planificateur de travail**.
   - Vous pouvez afficher les équipes de travail de tous vos agents pour toutes les équipes que vous gérez. Lorsque vous sélectionnez l'équipe, la fenêtre contextuelle affiche les détails de l'équipe, tels que l'intervalle de temps de l'équipe et les heures de pause des agents.
   - Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Filtre ( ), puis sélectionnez un filtre, ajoutez les critères souhaités et sélectionnez **Appliquer** pour affiner l'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.

des membres de l'équipe dans le calendrier. Vous pouvez filtrer en fonction du groupe d'affectation, des compétences, de l'emplacement, du plan de calendrier ou du plan d'équipe de votre équipe.

3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas de configurations de file d'attente dans le , sélectionnez l'icône des paramètres de file d'attente (), puis activez jusqu'à cinq types d'éléments de Planificateur de travailtravail. L'application crée une configuration de file d'attente et des filtres correspondants pour chaque type d'élément de travail activé.
4. **Facultatif :** Créer une configuration de file d'attente.
   a. Sélectionnez **Configurations de file d'attente**.
   b. Dans la liste **Mes configurations de file d'attente** , sélectionnez **Nouveau**.
   c. Remplissez les champs sur le formulaire.

Nom	Description
Nom	Nom de la configuration de file d'attente.
Configuration de travail	Type de configuration de travail que vous souhaitez utiliser pour la configuration de file d'attente.
Couleur	Couleur de l'élément de travail qui s'affiche dans le calendrier.
Ordre	Numéro d'ordre dans lequel vous souhaitez afficher la configuration de file d'attente dans Planificateur de travail.
Règle de correspondance	Règle de correspondance pour le type d'élément de travail.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Analysez le travail et le calendrier de vos équipes.
   a. Dans le menu **File d'attente**, sélectionnez un élément de travail pour afficher les tâches connexes.

      Par exemple, si vous sélectionnez **Incidents non affectés**, vous pouvez afficher toutes les tâches associées à la file d'attente Incident non affecté.

      Vous pouvez sélectionner un fuseau horaire pour afficher le calendrier de l'agent dans ce fuseau horaire.

   b. Analysez les tâches et les équipes de travail pour chaque agent du calendrier.
      Vous pouvez utiliser la pagination pour parcourir les équipes de travail.
6. Affectez un élément de travail à un agent.
   a. Sélectionnez une tâche que vous souhaitez affecter à un agent.

      Lorsque vous activez l'option **Afficher les suggestions uniquement** , vous pouvez, par défaut, choisir d'afficher les membres de l'équipe en fonction de leurs disponibilités, de leurs compétences ou de leur fuseau horaire. Le classement des membres de l'équipe est basé sur des règles d'affectation de correspondance définies pour chaque critère. Planificateur de travail utilise la console d'affectation pour évaluer les agents qui travailleront sur les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs de ces critères et le classement des membres de l'équipe sera basé sur les critères sélectionnés :

- **WFO – Disponibilité** : nombre d'heures pendant lesquelles le membre de l'équipe est disponible.
- **WFO – Compétences** obligatoires — Si des compétences obligatoires et facultatives sont associées à la tâche, le planificateur de travail affiche en premier lieu les agents disposant de toutes les compétences obligatoires, puis les agents disposant des compétences facultatives.
- **WFO - Compétences optionnelles** — Si seules des compétences facultatives sont associées à la tâche, la liste affiche les agents disposant de compétences facultatives.
- **WFO - Chevauchement de fuseau** horaire : delta entre le fuseau horaire de la tâche et le fuseau horaire de l'utilisateur. Par exemple, si l'utilisateur se trouve dans le fuseau horaire du Pacifique et si l'emplacement de la tâche se trouve dans le fuseau horaire de l'Est, il s'affichera comme **+3** ; si l'emplacement de la tâche est Hawaii, elle s'affichera comme **-3**.

Pour ajouter votre propre règle de correspondance, reportez-vous à Créer un critère pour une règle de correspondance dans le planificateur de travail.

Tous ces critères sont basés sur la méthode **de classement Plus c'est mieux** où une valeur plus élevée est meilleure. Par exemple, lorsque le critère WFO-Compétences obligatoires est activé, les membres de l'équipe qui ont plus de compétences obligatoires pour travailler sur l'élément de travail seront mieux classés.

Pour chaque critère, s'il y a correspondance à 100 %, les valeurs sont affichées en vert ; Si ce n'est pas le cas, les valeurs sont affichées en jaune. Si tous les critères correspondent à 100%, les détails correspondants sont affichés en vert ; Si ce n'est pas le cas, ils sont affichés en jaune.

b. Sélectionnez un agent dans le calendrier du planificateur de travail auquel vous souhaitez affecter la tâche.

c. Cliquez avec votre souris et faites-le glisser pour définir l'intervalle de temps sur le calendrier pendant lequel vous souhaitez que l'agent travaille sur la tâche.
La tâche est affectée à cet agent. Vous pouvez également modifier la durée de l'intervalle de temps ou faire glisser l'intervalle de temps et réaffecter la tâche à un autre agent.

Remarque :
Dans la file d'attente de travail, lorsque vous sélectionnez une tâche qui a été affectée à un agent, l'application défile automatiquement vers la page qui affiche l'intervalle de temps pour la tâche et affiche le calendrier de l'agent.

7. Facultatif : Mettez à jour un élément de travail à partir du calendrier.

a. Sélectionnez une tâche souhaitée sur le calendrier que vous souhaitez mettre à jour.

b. Sélectionnez l'icône Modifier pour accéder à un enregistrement d'élément de travail.

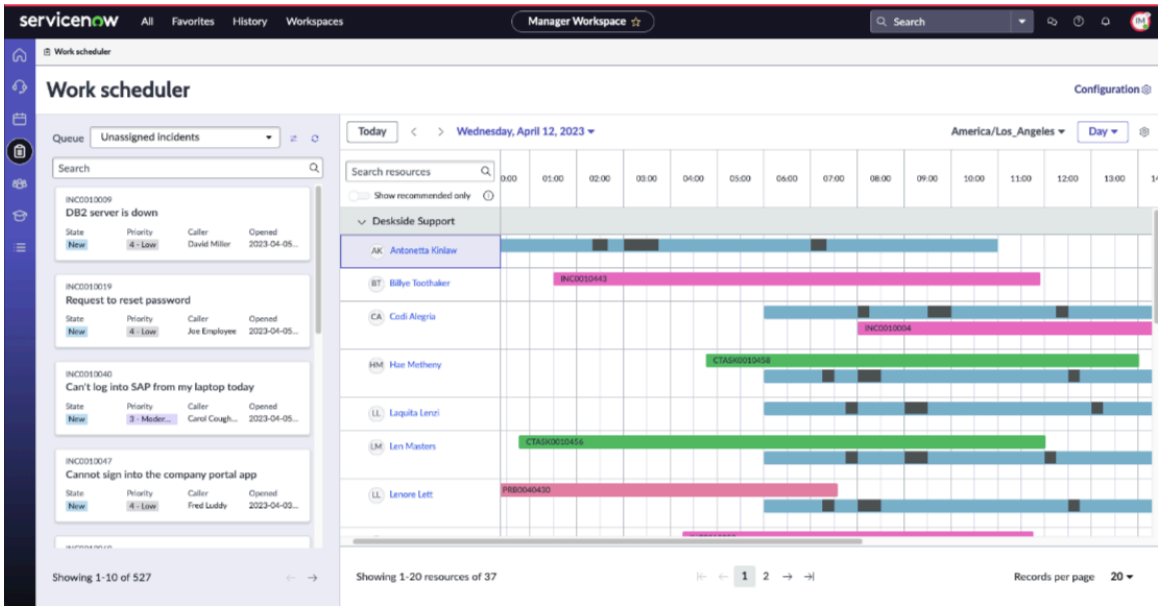
c. Sur le formulaire, effectuez les mises à jour nécessaires.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) L’image ci-dessous est une représentation de l’infographie Planificateur de travail .



Créer un critère pour une règle de correspondance dans le planificateur de travail

Ajoutez un critère pour une règle de correspondance afin d’activer l’affectation d’éléments de travail aux membres de l’équipe en fonction de la règle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de correspondance suivantes, disponibles par défaut, sont basées sur le type de correspondance des critères de sélection :

Nom de la règle	Nom de la configuration de travail	Table	Chemin de l'application UX
Incident Matching Rule (Règle de correspondance des incidents)	Incidents	Incident [incident]	Incident
Règle de correspondance des problèmes	Problèmes	Problème [problem]	Problème
Élément demandé Règle de correspondance	Éléments demandés	Élément demandé [sc_req_item]	Élément demandé
Demande Règle de correspondance	Demandes	Demande [sc_request]	Demande
Règle de correspondance des tâches du catalogue	Tâche du catalogue	Tâche de catalogue [sc_task]	Tâche du catalogue
Demande de changement Règle de correspondance	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	Demandes de changement
Règle de correspondance des tâches de changement	Tâche de changement	Tâche de changement [change_task]	Tâche de 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.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des critères de correspondance, reportez-vous à la section Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail.

Les quatre critères suivants sont disponibles par défaut :

- WFO – Compétences obligatoires
- WFO – Disponibilité
- WFO : compétences optionnelles
- Chevauchement WFO-fuseau horaire

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur de travail** > **Règles de correspondance**.
2. Dans la liste Règles de correspondance, sélectionnez une règle de correspondance ; par exemple, la **règle de correspondance des incidents**.
3. Dans la liste connexe Sélectionner des critères, sélectionnez **Nouveau.**
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la création d'un critère de correspondance, reportez-vous à la section Create assignment workbench matching criteria .
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail

La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global.

Trois critères de correspondances sont disponibles :

- **Correspondance simple** : crée une correspondance entre deux éléments (par exemple, le fuseau horaire d'un agent avec le fuseau horaire de l'emplacement d'une tâche).
- **Agrégat** : utilise une requête simple et renvoie un résultat agrégé. Pour le type Agrégat, sélectionnez une table et créez un filtre, puis sélectionnez un champ d'agrégat, comme le champ **Affecté à**. Ce type de requête renvoie un ensemble d'utilisateurs.
- **Scripté** : utilise une requête scriptée qui renvoie une liste d'utilisateurs.

Plusieurs critères de correspondance sont fournis avec la console d'affectation :

- **Disponibilité aujourd'hui** : la disponibilité est calculée en fonction du calendrier de travail de l'agent, du travail affecté et des congés personnels. Plus un agent est disponible, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes** : nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences requises pour l'incident. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** : calcule le nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences obligatoires. Ce calcul est réalisé en filtrant tous les agents qui n'ont pas les compétences obligatoires et classe les agents restants. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes - Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents à ceux Configuring the mandatory skills feature identifiés pour un incident.

- **Incidents** affectés : nombre d'incidents déjà affectés à cet agent. Plus le nombre d'incidents affectés est élevé, plus la contribution au classement global de l'agent est faible.
- **Dernière affectation** : pour assurer une affectation des tâches équilibrée, la priorité est donnée aux agents en fonction de la dernière tâche affectée.

Pour créer des critères de correspondance, sélectionnez le type et utilisez les champs associés à ce type pour créer la requête. Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.

Dans le cadre de la sélection des critères de correspondance pour la configuration de la console, vous pouvez spécifier les paramètres suivants pour chaque critère individuel :

- utilisation de classement et affichage
- méthode de classement
- poids du classement
- seuil
- actif/inactif

Utilisation de classement et affichage

Dans le champ **Utiliser pour**, spécifiez comment vous voulez que le critère de correspondance soit utilisé.

- Classement et affichage : utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
- Affichage uniquement : affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
- Classement uniquement : utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

Méthode de classement

Deux méthodes de classement sont disponibles :

- Plus, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux plus de disponibilité pour déterminer le classement des agents.
- Moins, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux avoir moins d'incidents affectés pour déterminer le classement des agents.

Poids

Chaque critère de correspondance a un poids affecté. Par défaut, les critères de correspondance ont un poids affecté de 10. Vous pouvez attribuer un poids plus élevé aux critères qui sont plus importants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuil

Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Par exemple, définissez le seuil du critère des compétences correspondantes sur 3 si vous voulez afficher uniquement les agents qui ont au moins trois des compétences requises pour une tâche. Pour la disponibilité, définissez le seuil sur le nombre d'heures souhaité pour afficher uniquement les agents qui disposent de ce nombre minimum d'heures de travail disponibles. Vous pouvez définir le seuil dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Seuil**.

Actif/inactif

Plusieurs critères de correspondance peuvent être associés à la règle de correspondance qui détermine la configuration de la console d'affectation. Chaque critère individuel peut être défini sur Actif ou Inactif. Changer ce paramètre a un impact immédiat sur le classement des agents. Vous pouvez effectuer ce changement dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Actif**.

Calculer le classement des agents

La console d'affectation ajoute les valeurs des critères de correspondance ainsi que leur poids respectif et utilise ces valeurs pour déterminer le classement global des agents.

1. Calculez un nombre pour chaque critère.
2. Multipliez ce nombre par le poids du critère.
3. Divisez le résultat par le total de tous les critères.
4. Répétez l'opération pour chaque critère et ajoutez les résultats.

L'exemple suivant montre comment le classement est déterminé pour un agent qui possède ces valeurs de critères de correspondance :

- Compétences correspondantes avec prise en charge des compétences obligatoires : 5/6
- Disponibilité aujourd'hui : 7 heures
- Incidents affectés : 2

Calculs :

- **Compétences correspondantes** : `2 / 3 = 0,666` (3 étant le nombre maximum de compétences).
- **Disponibilité aujourd'hui** : `7 / 8 = 0,875` (8 étant le nombre maximum d'heures).
- **Incidents affectés** : `2 / 26 = 0,0769` (26 étant le nombre total de tâches dans la table)
- **Poids** : chaque critère de correspondance a un poids de 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 calcul est effectué pour chaque agent du groupe d'affectation. Les agents sont classés en fonction de la valeur de ce calcul, le nombre le plus élevé se plaçant en haut du classement.

Composants du planificateur de travail en Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM référence

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM possède des propriétés pour configurer le comportement par défaut du Planificateur de travail.

Propriétés

Entrez *sys_properties.list* dans le navigateur de filtre d'espace de travail et recherchez les propriétés du planificateur de travail énumérées ci-dessous.

Propriétés

Propriété	Description
sn_wfo_work_sched.allowed_tables	Définit la liste des tables qu'un administrateur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched.admin) peut utiliser pour créer des configurations pour les affectations de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :** incident,problem,change_request,change_task,sc_task,sc_reques
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	ID système séparés par des virgules pour les catégories d'événements qui s'affichent dans le calendrier du Planificateur de travail de Manager Workspace. **Type** : chaîne
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Active l'affichage des parcours d'équipe dans le Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Définit le nombre de critères de correspondance pouvant être créés pour chaque règle de correspondance lorsque Planificateur de travail les suggestions sont activées. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Définit les utilisateurs affichés Planificateur de travail lorsque les suggestions sont activées et que le pourcentage des critères de correspondance est supérieur à la valeur indiquée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 0

Équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment organiser chacune de vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ensuite définir un ensemble d'indicateurs clés de performances (KPI) pour analyser les performances de tous les groupes au sein de cette équipe. Explorez les mesures d'un groupe, d'un agent ou d'un incident au sein de cette équipe, le tout à partir d'un emplacement central.

Visionnez cette vidéo pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont vous configurez vos équipes en groupes d'affectation et ajoutez des KPI pour mesurer les performances.
Organisez vos équipes en groupes d'affectation

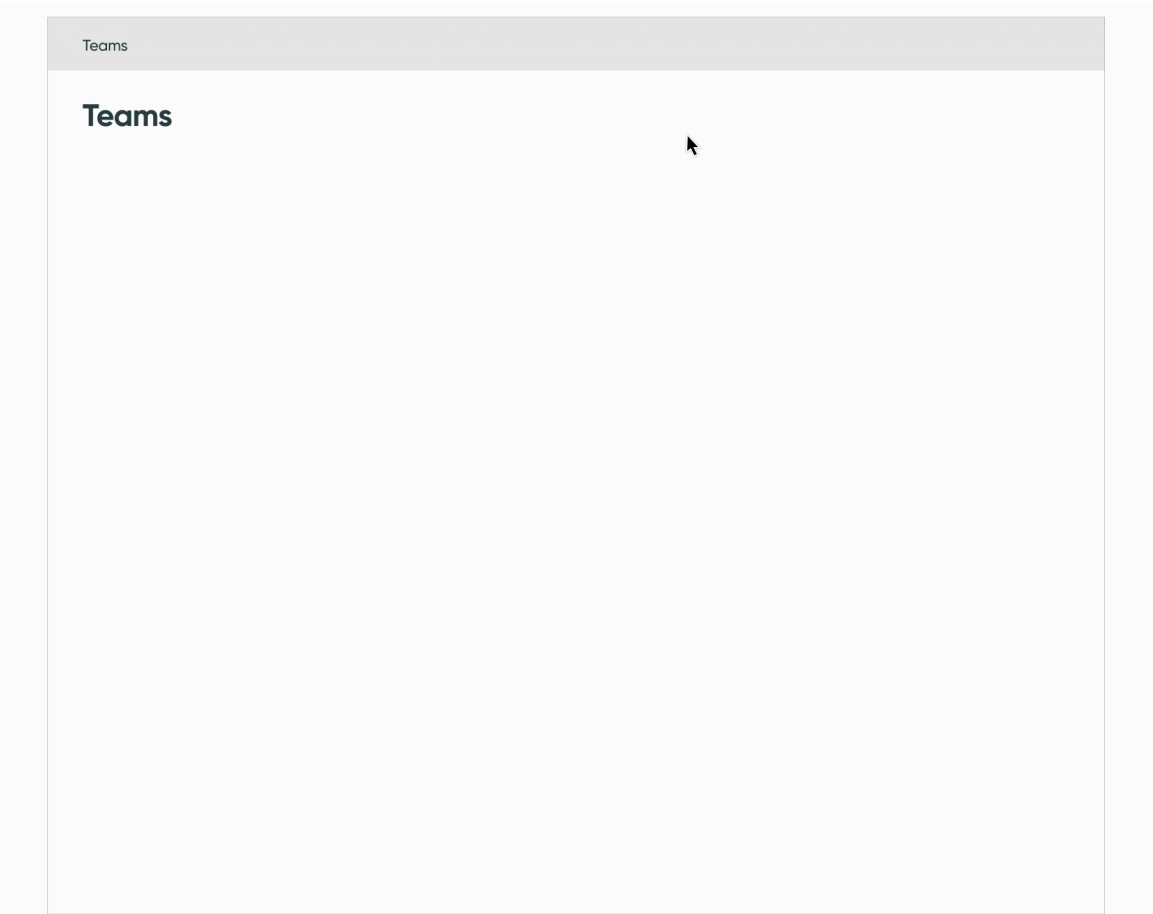
L'image montre une représentation visuelle de la façon dont vous pouvez organiser vos équipes en groupes.



Explorez vos 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.



En tant qu'administrateur pour les **équipes**, vous pouvez :

- créer un groupe de KPI pour un ensemble d'indicateurs (KPI) commun que vous utilisez pour mesurer les performances de vos équipes.

  Remarque :
  Vos équipes sont appelées des groupes d'affectation au sein de l'application **Teams**.

- Ajoutez les KPI au groupe de KPI.
- Ajoutez des groupes d'affectation au groupe de KPI.

  Remarque :
  Assurez-vous d'avoir ajouté un gestionnaire à chaque groupe d'affectation. Le gestionnaire gère directement le groupe d'affectation ou a besoin de visibilité sur le groupe d'affectation.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- analyser les tendances de performances pour vos équipes ;
- explorer les performances des équipes, des agents ou des incidents.

Mise en route de Teams n Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Sélectionnez une tâche que vous souhaitez effectuer pour accéder à la rubrique pour obtenir des instructions détaillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Équipes

Avantage	Utilisateurs	Recherche de tâches à accomplir dans Teams
Activer Teams dans le Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Consultez les rôles, tables et autres composants utilisés dans Teams.	N’importe quel rôle Teams	Composants Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Organisez les équipes en groupes d’affectation pour les gestionnaires afin qu’ils puissent analyser les performances de l’équipe.	administrateur	Configurer des Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Intégrer à Exploration de processus	administrateur	Configurer l'intégration de Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Analysez la performance de vos équipes	Administrateur des performances de l’équipe	Analyser les performances de l’équipe à l’aide de Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Identifier les anomalies ou les goulots d’étranglement au sein du processus	Exploration de processus Analyste	Identification des goulots d’étranglement à l’aide Exploration de processus de l’intégration avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Exemple d'utilisation de Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment gérer vos équipes à partir d'un seul emplacement à l'aide d'un exemple.

Le gestionnaire du centre de services IT gère directement 3 équipes. Il gère également d'autres équipes sur lesquelles il a une certaine visibilité, bien que ces équipes ne dépendent pas directement de lui.

Pour analyser les performances de l'équipe, le gestionnaire :

1. Organise les équipes en groupes appelés groupes d'affectation. Les équipes dépendent directement du gestionnaire ou le gestionnaire peut avoir une visibilité sur leurs performances.
2. Crée un groupe de KPI avec un ensemble d'indicateurs cruciaux pour mesurer les performances de ses groupes d'affectation.
3. Ajoute tous les groupes d'affectation qui utilisent l'ensemble KPI dans le groupe de KPI.

Avec cette configuration, le gestionnaire peut analyser efficacement les performances des équipes rassemblées par groupes de KPI.

Le gestionnaire peut configurer et utiliser des équipes en effectuant les étapes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créer un groupe de KPI
2. Ajouter des KPI à ce groupe
3. Ajouter des gestionnaires aux groupes d'affectation
4. Ajouter des groupes d'affectation au groupe de KPI
5. Associez plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d’affectation.
6. Explorer un KPI, un agent ou un incident pour analyser les performances

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez analyser les performances de l'équipe dans cette vidéo. Utiliser Teams pour suivre les performances

Pour plus d’informations sur la configuration et l’utilisation de Teams, consultez Teams.

Configurer des Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Organisez vos équipes en groupes d'affectation et créez des rapports pour ces groupes afin d'obtenir une visibilité sur la performance de l'équipe.

Configurez Teams dans Workforce Optimization for ITSM

Important :
Si vous avez activé le module d’extension Team Performance (sn_team_perf) à partir de , ServiceNow Storevous devez vous assurer que vous avez mis à niveau les modules d’extension suivants vers la dernière version de la version de stockage pour la version de famille Tokyo :

- Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail configurable (sn_wfo_cfg_itsm).
- Optimisation de la main d'œuvre Workspace Core configurable (sn_wfo_cfg_ws).

Pour en savoir plus, consultez la rubrique Activer Workforce Optimization for ITSM.

Ajouter une propriété système pour définir la plage de dates par défaut dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour définir la plage de dates par défaut dans l’application configurable Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L’application Teams utilise la propriété sn_optimize.default_date_range dans l’application configurable Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour définir la plage de dates par défaut dans le sélecteur de plage de dates afin d’afficher la performance de votre équipe pour cette période.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** et, dans le navigateur d’application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ 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
Nom	sn_optimize.default_date_range
Type	Entier
Valeur	Nombre préféré de jours en fonction desquels les dates de début et de fin sont définies dans le sélecteur de plage de dates du module Teams.
Rôles de lecture	sn_team_perf.team_performance_user
Rôles d'écriture	sn_team_perf.team_performance_admin

Créer des groupes de KPI pour surveiller la performance de l'équipe

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) avec les KPI qui comptent le plus pour vos équipes. Lorsque vous associez vos groupes de KPI à des groupes d'affectation, vous pouvez surveiller la performance de votre équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les indicateurs clés de performance associés à vos groupes d'affectation de KPI sont planifiés pour collecter quotidiennement des données. Les indicateurs des KPI doivent être répartis comme suit :

- Groupes d'affectation
- Affecté à

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Groupes de KPI**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.
   d. Dans le menu Type, sélectionnez **Équipes**.

      Remarque :
      Si vous sélectionnez un type qui n'est pas pris en charge dans Performance de l'équipe, tel que le type Canaux, la liste connexe du groupe de KPI affiche la liste par défaut à partir de la table sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.

   e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

      Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq KPI à un groupe de KPI. Pour en savoir plus sur les KPI et le calcul des agrégats, consultez la vidéo de présentation dans la section Exemple d'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.

2. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **KPI** , sélectionnez l'indicateur clé de performance à appliquer pour ce groupe.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Ajoutez des groupes d'affectation de KPI au groupe de KPI.

   Remarque :
   - Vous pouvez associer plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d’affectation.
   - Vous pouvez ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe d'affectation.
   - Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe de KPI en tant que groupe d'affectation principal pour cet utilisateur.

   a. Dans l'onglet **Groupes d'affectation**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Déplacez les groupes d'affectation souhaités de la collection vers la liste Groupes d'affectation.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque :
   Lorsque vous ouvrez un groupe de KPI, par défaut, le formulaire Groupes de KPI affiche le type de groupe de KPI en fonction de l’application que vous avez sélectionnée.

Copier un groupe de KPI

Copiez un groupe de KPI existant. Dans le groupe de KPI copié, tout est copié, y compris le seuil de KPI, sauf le mappage de groupe d’affectation. Vous pouvez modifier le groupe de KPI copié en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Groupes de KPI**.
2. Ouvrez n’importe quel groupe de KPI que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez **Copier**.

   Le groupe de KPI copié s’ouvre. Le nom du groupe de KPI copié est le même que celui avec lequel vous avez copié Copie au début du nom.

   Vous pouvez modifier le nom, la description et la commande en fonction de vos besoins. Vous pouvez également modifier les KPI de support.

Créer un seuil pour chaque KPI dans un groupe de KPI

Créez un seuil pour chaque KPI d’un groupe de KPI afin de surveiller l’état de l’indicateur et d’analyser la performance de votre équipe. Définissez le seuil avec des valeurs limites supérieures et inférieures pour évaluer les performances de l’équipe pour chaque 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.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Groupes de KPI**.
2. Ouvrez n'importe quel groupe de KPI pour lequel vous souhaitez créer un seuil de KPI, par exemple, Service informatique.
3. Ouvrez n'importe quel KPI, par exemple, Incidents fermés.
4. Sélectionnez l'onglet **Seuils KPI** .
5. Remplissez les champs sur le formulaire.

Seuil de KPI

Champ	Description
KPI	Nom du KPI que vous avez sélectionné. Ce champ est renseigné automatiquement.
Seuil inférieur	Limite inférieure définie pour ce KPI.
Seuil supérieur	Limite supérieure définie pour ce KPI.
Statut	État du seuil défini : Critique, Positif ou Avertissement. **Remarque :** L'icône correspondante pour chaque état s'affiche dans l'espace de travail lorsque la case **Afficher l'icône** est activée pour l'étatOptimisation de la main d'œuvre. Cette option est activée par défaut pour l'état Critique.
Ordre	Un nombre pour les limites de seuil définies. Ce nombre doit être unique pour chaque ensemble de limites.
Afficher l'icône	Icône correspondante pour chaque état. Les icônes ne s'affichent que sur Manager Workspace lorsque la case **Afficher l'icône** est cochée. Le KPI parent associé au groupe de KPI affiche les icônes en fonction d'un seuil dans le composant de grille, le cas échéant. Les utilisateurs peuvent afficher les icônes suivantes en fonction d'un seuil dans l'espace Optimisation de la main d'œuvre de travail. ◦ L'icône critique ( ) ◦ L'icône positive ( ) ◦ Icône d'avertissement ( ) Les icônes s'affichent sur toutes les pages où les KPI parents sont liés au groupe de KPI en fonction des valeurs que vous définissez pour les limites de seuil inférieure et supérieure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Envoyer**.

Remarque :
Dans Manager Workspace, lorsque les utilisateurs explorent un KPI, le composant de tableau de résultats unique affiche un avertissement de seuil pour les seuils critiques proches ou dépassant la limite de seuil. Voici des exemples de messages affichés dans le tableau de résultats :

- Seuil approchant de 95 %
- Seuil de 170 dépassé

Le tableau de résultats affiche les avertissements correspondant aux conditions suivantes :

Pour maximiser les KPI de type

- Valeur < seuil inférieur (critique) : dépassé <valeur de seuil inférieure>
- Seuil inférieur (critique) < valeur < seuil supérieur (critique) : proche de <valeur de seuil inférieure>

Pour réduire les KPI de type

- Valeur > seuil supérieur (critique) : dépassé <valeur de seuil supérieure>
- Seuil inférieur (critique) < valeur < seuil supérieur (critique) : approche de <valeur de seuil supérieure>

Ajouter des gestionnaires à un groupe d'affectation de KPI

Affectez un ou plusieurs gestionnaires à chaque groupe d'affectation de KPI afin qu'ils aient une visibilité sur le groupe et qu'ils surveillent la performance de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_admin or admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe d’affectation principal en sélectionnant le groupe dans l’enregistrement utilisateur .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Gestionnaires supplémentaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation**, sélectionnez un groupe d'affectation.
4. Dans le champ **Gestionnaire**, sélectionnez un gestionnaire que vous souhaitez ajouter à ce groupe d'affectation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Analyser les tendances de performance de vos équipes

Analyser les performances de l’équipe à l’aide de Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez Teams pour suivre et analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez surveiller les tendances de chaque agent 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.

sein de votre équipe et comparer vos agents ou les membres de votre équipe les uns avec les autres. Avec Teams, vous pouvez identifier les lacunes de compétences afin que vous puissiez recommander quelles compétences sont nécessaires pour coacher vos agents.

organiser vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ajouter un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour vous aider à mesurer la performance de l'équipe de façon cohérente entre les groupes.

Par exemple, supposons que vous gérez l'unité Centre de services IT. L'unité contient plusieurs équipes, telles que Hardware et Assistance réseau. Vous pouvez créer un groupe de KPI pour l'unité Centre de services IT, puis ajouter Hardware et Assistance réseau comme groupes d'affectation à ce groupe de KPI. Ensuite, vous ajoutez un ensemble de KPI au groupe de KPI. Avec ces données, vous pouvez mesurer les tendances de performance sur les équipes Hardware et Assistance réseau.

En outre, un administrateur peut associer plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d’affectation. Par exemple, supposons qu’il existe deux groupes de KPI :

- Service informatique
- Opérations

Le groupe de KPI des services informatiques comprend deux groupes d’affectation :

- Centre de services IT
- Assistance en bureautique

Ainsi, un administrateur peut ajouter un ou plusieurs groupes d’affectation déjà disponibles dans le groupe de KPI de services informatiques au groupe de KPI des opérations. Par exemple, Support de bureau.

Comme le groupe d’affectation d’assistance côté bureau fait partie des deux groupes de KPI, cela signifie qu’un ou plusieurs groupes de KPI peuvent être associés à un ou plusieurs groupes d’affectation.

Ajouter des cibles de KPI pour les agents

Définissez des objectifs d'indicateurs clés de performance que vous souhaitez que vos agents atteignent afin qu'ils améliorent la qualité de la résolution des incidents. Vous pouvez également définir des objectifs pour surveiller et améliorer une mesure de base de référence existante.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_target_admin et sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir une cible de KPI globale pour un agent ou une équipe que vous gérez. Vous pouvez créer la cible de n'importe quel indicateur dans le groupe de KPI associé au groupe d'affectation de KPI que vous gérez. Lorsque vous définissez la cible globale, elle est visible par tout le monde au sein du groupe d'affectation et s'affiche également sur le widget des séries chronologiques.

Lorsque vous définissez une cible personnelle, elle n'est visible que par vous-même.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l’icône Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une équipe.
4. Sélectionnez l'agent pour lequel vous souhaitez définir des cibles de KPI.
5. Cliquez sur l'icône Cible.
   - Pour créer une cible, cliquez sur le signe plus (+).
   - Pour modifier une cible existante, sélectionnez la cible que vous souhaitez modifier.
6. Sélectionnez le type de cible.
   - Pour définir une cible globale, cliquez sur **Globale**.
   - Pour définir une cible personnelle, cliquez sur **Personnelle**.
7. Définissez la cible de KPI.
8. Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez démarrer le suivi de l'objectif de la cible, puis cliquez sur **OK**.
9. Dans le champ **Date de révision**, cliquez sur l'icône Calendrier, sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez réviser l'objectif défini, puis cliquez sur **OK**.
10. Définissez la cible.
    - Si vous créez une cible, cliquez sur **Enregistrer**.
    - Si vous mettez à jour une cible existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

    Vous pouvez analyser la tendance cible dans la mesure des séries chronologiques de l'indicateur.

Information associée

Cibles Performance Analytics

Analyser les tendances de performance de vos équipes

Analysez les tendances pour surveiller la performance de vos équipes au sein d'un groupe de KPI.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les données en explorant les données d'une équipe, d'un membre de l'équipe spécifique, d'un indicateur ou d'un incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams.
3. Dans la liste **des groupes de KPI** , sélectionnez le groupe de KPI pour analyser les performances.
   Vous pouvez afficher les données pour les KPI de niveau supérieur.

   Remarque :

   La page Équipes affiche la liste des groupes d'affectation associés au groupe de KPI sélectionné.

4. Sélectionnez une plage de dates pour afficher la performance de votre équipe pour cette période.
   Vous pouvez définir la plage de dates par défaut à l'aide de la `sn_optimize.default_date_range` propriété 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.

Toutes les équipes que vous gérez sont identifiées avec un point fort **Mon équipe** dans l'en-tête du groupe. Vous pouvez également voir l'équipe sur laquelle vous avez une visibilité.

5. Explorez les données de l'équipe.

Pour	Effectuez cette action
Analyser la performance de l'indicateur	Cliquez sur l'onglet **Performance** pour suivre et analyser la performance de l'indicateur global pour tous les membres de l'équipe. **a.** Pour analyser la performance de l'indicateur pour l'équipe, cliquez sur un indicateur. Vous pouvez ensuite sélectionner un emplacement sur la visualisation des séries chronologiques ou sur un nombre d'incidents dans la table pour l'explorer plus en détail. **b.** Pour analyser la performance de l'indicateur pour un membre de l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour le membre de l'équipe.
Suivre les incidents	Cliquez sur l'onglet **Incidents** et analysez tous les incidents associés à l'équipe. ○ Pour afficher les détails de l'incident, sélectionnez un incident. ○ Pour afficher les détails relatifs à un membre de l'équipe, sélectionnez un membre de l'équipe dans la colonne **Affecté à**.
Analyser les compétences de votre équipe	Cliquez sur l'onglet **Performances** pour analyser les compétences de chaque agent de votre équipe. **a.** Sélectionnez un agent pour lequel vous souhaitez analyser les compétences en fonction du type de niveau de compétence. **b.** Effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Pour analyser toutes les compétences de l'agent, cliquez sur l'onglet **Compétences**. ▪ Pour analyser les compétences en fonction des types de niveaux de compétences associés à l'agent, cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble** et, dans la section **Compétences**, sélectionnez un score pour le type de niveau de compétence.

Vous pouvez également passer en revue les incidents, les détails des groupes d'affectation, les gestionnaires supplémentaires et les informations pertinentes pour l'équipe.

Obtenir un aperçu des performances de votre équipe

Obtenez des informations sur les goulots d'étranglement des processus et recherchez les domaines potentiels que vous pourriez optimiser. Vous pouvez également consulter l'analyse de la variation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez avoir extrait le projet pour le groupe de KPI dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet pour un Exploration de processus groupe de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous obtenez les aperçus de processus et l'analyse des variations pour un KPI parent ou enfant. Vous pouvez également afficher les mesures et les enregistrements pour un KPI parent ou enfant.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams ( ).
   La page Équipes s'ouvre.

   Remarque :
   La page Équipes affiche les groupes d'affectation et leurs détails correspondants, par exemple, Temps de gestion moyen, Incidents fermés ou Résolution de l'appel final. Vous pouvez cliquer sur les valeurs pour le groupe d'affectation connexe si vous souhaitez plus de détails. Par exemple, si vous cliquez sur une valeur pour le temps de gestion moyen, la nouvelle page affiche la page détaillée des mesures de temps de gestion moyen du centre de services IT du groupe.

3. Sélectionnez le groupe d'affectation, par exemple Centre de services IT, dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus.

   La page Équipes affiche les KPI qui sont mappés à un groupe d'affectation et les groupes de KPI que vous avez sélectionnés dans la liste des groupes de KPI. Vous pouvez modifier le groupe de KPI à l'aide de cette liste. Vous voyez les KPI appartenant au groupe de KPI pour le même groupe d'affectation. Toutefois, si un seul groupe de KPI est associé au groupe d'affectation sélectionné, la liste de **groupes de KPI** s'affichera comme inactive.

   Si vous explorez dans le détail un utilisateur spécifique dans un groupe d'affectation, la page des détails de l'utilisateur affiche le groupe d'affectation auquel l'utilisateur appartient et le groupe de KPI auquel le groupe d'affectation appartient.

4. Explorez dans le détail un KPI, par exemple, Incidents fermés.

   Remarque :
   Si vous souhaitez afficher les aperçus d'un KPI parent, cliquez sur l'onglet **Analyse du processus** . Cliquez sur l'onglet **Mesures** pour afficher les détails des mesures, par exemple, les détails des incidents fermés. Pour afficher le nombre d'enregistrements des incidents fermés, cliquez sur l'onglet **Enregistrements** .

5. Explorez dans le détail un KPI pour un agent, par exemple, Incidents P1.
6. Sélectionnez l'onglet **Analyse de processus** et procédez à des analyses d'aperçus de processus et de variation.
   Vous pouvez analyser les aperçus de processus correspondant à la plage de dates pour laquelle vous avez extrait les données. Pour plus d'informations sur Business Insights, consultez View Business Insights .

Information associée

Analyser et obtenir des aperçus de processus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les données de performance de votre équipe pour une date spécifique

Vous pouvez afficher les données de performance de votre équipe pour une date spécifique à l'aide d'un graphique de séries chronologiques.

Avant de commencer

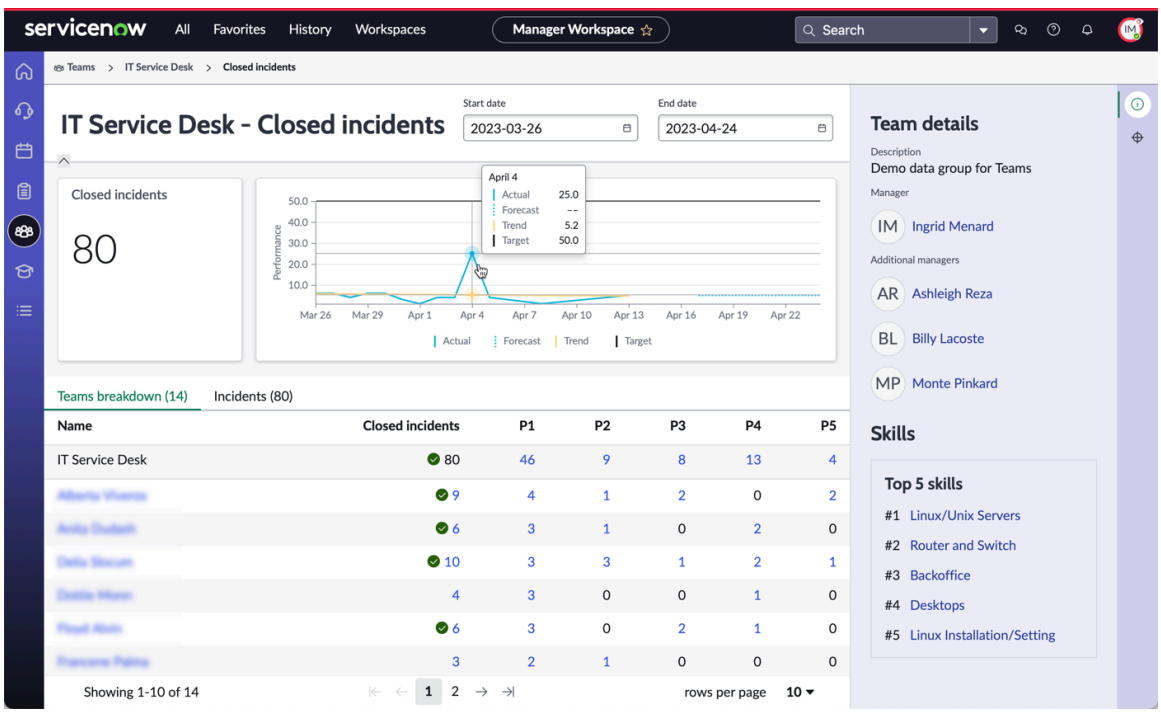
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager et sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Équipes.
3. Sélectionnez une équipe et explorez dans le détail un KPI, par exemple, Incidents fermés.
4. Pointez sur le graphique des séries chronologiques.

   Le graphique affiche les données de performances pour la plage de dates sélectionnée. Le graphique des séries chronologiques indique la date spécifique. Vous pouvez afficher les données pour n'importe quelle date disponible.

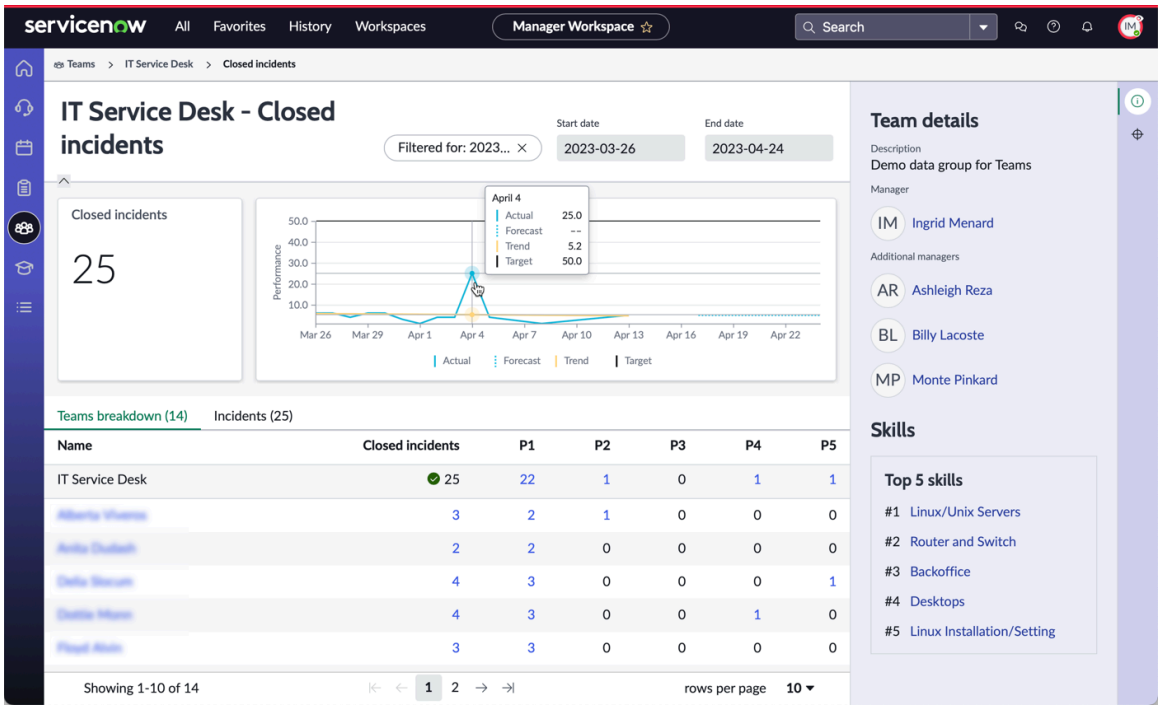
5. Sélectionnez le graphique pour la date.



La page des détails des KPI affiche la date sélectionnée (filtre de date) au même format que la date dans les champs de plage de dates. Par exemple, Filtré pour : 2023-04-15. Cette page affiche également les données filtrées pour cette date sélectionnée. L'image suivante montre la date sélectionnée et les données correspondantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Explorez plus loin un KPI, par exemple, P1.

   La page de détails affiche les données pour la date sélectionnée.

   Remarque :

   Lorsque vous sélectionnez une date sur le graphique des séries chronologiques, les champs de plage de dates deviennent inactifs. Vous pouvez fermer le filtre de date à tout moment pour revenir aux données filtrées par la plage de dates.

   Vous pouvez fermer le filtre de pilules de date pour revenir aux données que vous souhaitez voir pour la plage de dates sélectionnée.

Composants Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM utilise des rôles pour administrer les équipes et des propriétés pour modifier le comportement par défaut.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description
Utilisateur de Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Accorde l'accès en lecture aux tables de KPI.
Administrateurs de Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Accorde l'accès pour créer et configurer des KPI, des groupes de KPI et des groupes d'affectation dans le module Teams.
Gestionnaire d'équipes [sn_team_perf.team_performance_manager]	Accorde l'accès au module Performances de l'équipe dans le gestionnaire 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.

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf. kpi_group. max_parent_kpis	Le nombre maximal d'indicateurs parents que vous pouvez ajouter à un groupe de KPI. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Le nombre maximal de KPI de support que vous pouvez définir pour un KPI parent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Nombre maximal de groupes d'affectation classés par ordre de priorité et par numéro de commande à afficher sur l'application Teams dans Manager Workspace. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**15
range sn_optimize.default_date_range	La plage de dates par défaut est définie dans le sélecteur de plage de dates. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**30

Indicateurs

Nom de l'indicateur	Description
Incidents fermés	Nombre d'incidents fermés.
Satisfaction des clients	Satisfaction moyenne des clients pour les incidents basée sur les résultats de l'enquête CSAT. Cet indicateur est associé à des répartitions d'agents et de groupes d'affectation. Il fournit les résultats de l'enquête de satisfaction des clients pour chaque agent et l'équipe de l'agent.
Qualité	Fournit un calcul du score du retour sur l'évaluation
Durée de gestion moyenne (MTTR)	Temps moyen nécessaire pour résoudre un incident.
Résolution du premier appel	Pourcentage d'incidents résolus lors du premier appel.
Trainee Quality Rating (Évaluation de la qualité du stagiaire)	Score moyen, en pourcentage, de toutes les enquêtes menées par le coach pour évaluer le stagiaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de l'indicateur	Description
Incidents triés par VA	Nombre d'incidents créés automatiquement par le Agent virtuel pour votre équipe lorsque les tâches sont déviées. Vous devez avoir Agent virtuel ITSM installé Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) sur votre système pour analyser ce KPI.

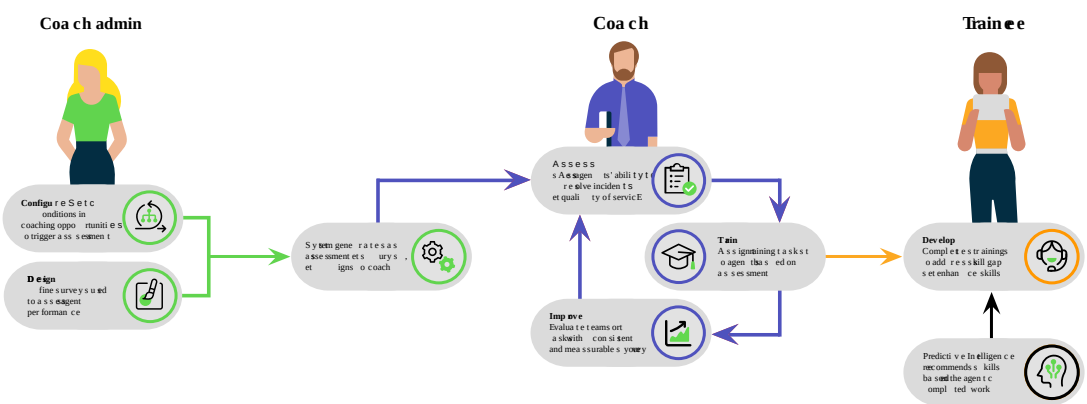
Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment examiner et évaluer la qualité des interactions et des tâches effectuées par vos équipes. Vous pouvez améliorer l'ensemble des compétences de vos équipes en affectant une formation basée sur ces évaluations. Vous pouvez également ajouter des compétences aux profils de vos équipes une fois qu'elles sont formées.

Lancez un processus d'examen des compétences pour que vos équipes évaluent leur propre ensemble de compétences et approuvent ou rejettent les compétences. Une fois approuvées, elles seront automatiquement ajoutées à l'ensemble de compétences du membre de l'équipe.

Vue d'ensemble de Coaching

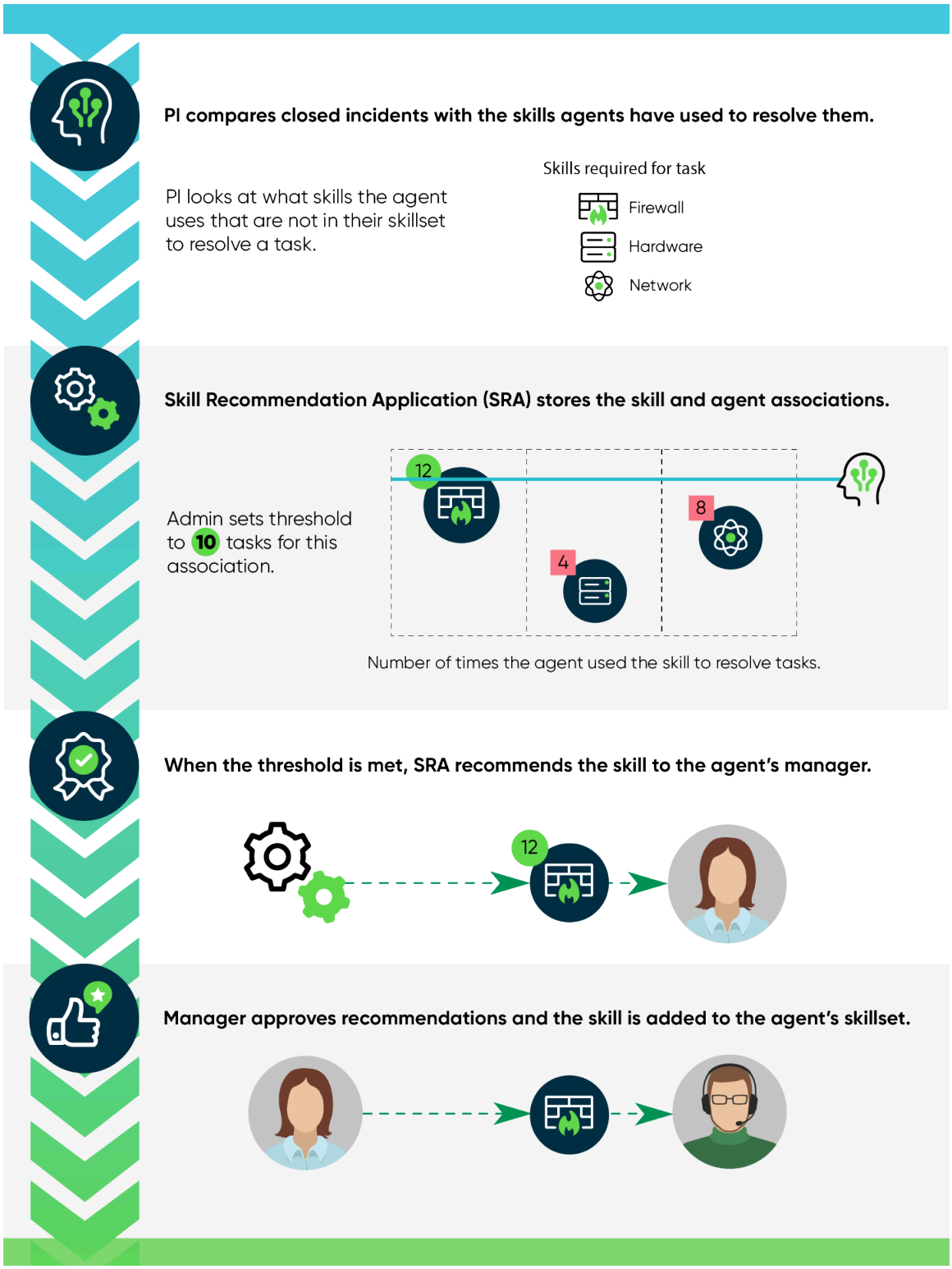
L'image montre un workflow de haut niveau sur la façon dont les administrateurs Coaching configurent Coachinget comment les gestionnaires et les agents utilisent Coaching.



L'infographie montre comment vous utiliser Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour vos agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Terminologie de Coaching

Terminologie	Description
Évaluation de coaching	À l'aide d'évaluations, vous pouvez évaluer un agent, puis affecter une formation et des compétences en fonction de l'évaluation. Une évaluation peut être générée automatiquement à partir d'une opportunité de coaching

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminologie	Description
	en fonction des conditions définies dans l'opportunité. En outre, l'évaluation peut également être générée manuellement.
Opportunité de formation	Moment critique dans un processus qui génère une évaluation basée sur des conditions définies. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment au cours du cycle de vie de n'importe quel enregistrement de tâche, ce qui peut inclure des incidents, des problèmes, des demandes de changement ou des éléments de demande.
Formateur virtuel	Un enregistrement qui peut être associé à une opportunité de coaching qui termine automatiquement les tâches associées à une évaluation.
Enquête de Coaching	Une enquête associée à une évaluation de coaching qui permet aux coachs de fournir des commentaires sur le travail effectué par les agents. Il permet également aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

Évaluations de formation

Vous pouvez créer manuellement des évaluations de coaching et les associer à un enregistrement de tâche ou les générer automatiquement à l'aide d'opportunités de coaching. Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est automatiquement générée. Il est ensuite automatiquement affecté au coach pour que le stagiaire évalue le contexte dans lequel l'évaluation a été déclenchée. Supposons, par exemple, qu'un employé n'écrive pas de notes de travail claires lorsqu'il escalade un incident. Vous pouvez définir des conditions pour ce scénario dans l'opportunité de coaching afin de créer une évaluation de coaching. Le coach peut évaluer l'employé à l'aide de l'évaluation et ajouter des tâches d'apprentissage pour le former à la rédaction de meilleures notes de travail.

Après avoir créé manuellement ou automatiquement des évaluations de coaching, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Compétences de récompense
- Affecter des tâches d'apprentissage
- Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Remarque :
Vous pouvez automatiser ces tâches à l'aide d'un coach virtuel associé à l'opportunité de coaching.

Attribution des compétences : une fois que le coach a terminé une évaluation, il peut attribuer **des compétences** liées à l'évaluation au stagiaire.

Affectation de tâches d'apprentissage : des tâches d'apprentissage peuvent être associées aux évaluations de coaching pour former l'agent en fonction **de l'évaluation**. Lorsque l'agent termine la formation, les compétences associées aux tâches d'apprentissage sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Par exemple, supposons que l'agent a résolu une escalade nécessitant des compétences de routeur. Si l'agent n'a pas cette compétence, les tâches d'apprentissage peuvent inclure une formation aux compétences du routeur. Une fois que l'agent a terminé la formation, la compétence du routeur est ajoutée à l'ensemble de compétences de l'agent. La prochaine fois qu'un incident nécessitant des compétences de routeur sera affecté à l'agent, ce dernier sera en mesure de résoudre l'incident avec succès.

Configurer des enquêtes de coaching : les enquêtes de coaching peuvent être associées à une évaluation de coaching. Lorsque le coach termine l'évaluation de coaching, une enquête

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peut être déclenchée. Les enquêtes de coaching permettent aux coachs de fournir des commentaires sur la capacité des agents à résoudre les incidents ou sur la qualité de leurs tâches effectuées. Les enquêtes auprès des stagiaires permettent aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

- **Il effectue une enquête** pour le coach, qui peut fournir des commentaires pour évaluer le stagiaire. Par exemple, le stagiaire a-t-il démontré les connaissances et les compétences techniques requises ?
- **L'enquête** pour le stagiaire est effectuée par l'agent, qui peut fournir des commentaires pour évaluer le coach. Par exemple, les tâches d'apprentissage affectées à l'agent ont-elles été utiles pour développer des compétences ?

Opportunité de formation

Une opportunité de coaching est un moment critique dans un processus où les évaluations de coaching sont déclenchées en fonction des conditions définies dans l'enregistrement d'opportunité de coaching. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie de n'importe quel enregistrement de tâche. Ces enregistrements peuvent inclure n'importe quelle tâche telle qu'un incident, un problème, une demande de changement ou un élément de demande. Par exemple, vous pouvez définir des conditions pour déclencher une opportunité de coaching lorsqu'un incident est réaffecté ou escaladé. Pour obtenir des exemples sur l'identification des opportunités de coaching, consultez Identifier les opportunités de coaching.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans un enregistrement d'opportunité de coaching :

- Définissez les conditions de déclenchement.
- Associez des compétences, des tâches d'apprentissage ou des enquêtes à l'opportunité de coaching. Ces éléments sont automatiquement associés à l'évaluation associée à l'opportunité.
- Définissez un coach virtuel. Lorsqu'une évaluation est automatiquement créée à partir d'une opportunité, et si un enregistrement de coach virtuel y est associé, l'évaluation passe automatiquement à l'état fermé et terminé. Il attribuera également automatiquement des compétences et toutes les tâches d'apprentissage associées à l'évaluation au stagiaire. Les enquêtes associées à l'opportunité seront également affectées au coach ou au stagiaire.

Remarque :

- Une opportunité de coaching est associée à tous les enregistrements de coach virtuel, mais toutes les opportunités de coaching n'ont pas d'enregistrement de coach virtuel associé.
- Un coach virtuel ne peut pas être associé à une évaluation générée manuellement.

Pour plus d'informations sur le coach virtuel, reportez-vous à la section Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach 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.

Exemple de déclencheurs d'évaluation

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
Oui	Oui	Étant donné qu'un coach virtuel est associé à l'opportunité de coaching, il effectue automatiquement les tâches suivantes : • Compétences de récompense • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Oui	Non	Étant donné qu'un coach virtuel n'est pas associé à l'opportunité de coaching, vous devez effectuer manuellement les tâches suivantes : • Compétences de récompense • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Non	Non	Vous pouvez créer une évaluation manuelle et effectuer manuellement les tâches suivantes : • Compétences de récompense • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Vous pouvez l'utiliser Coaching pour n'importe quel processus basé sur des tâches pour tel que Gestion des changements, Gestion du service clientèle ou Gestion des incidents pour configurer Coaching. Vous pouvez également l'utiliser pour une table source autre qu'une Coaching tâche ou personnalisée en configurant une règle métier.

En tant que coach, vous pouvez :

- Utilisez les enquêtes pour évaluer les performances. de vos équipes.
- identifier les opportunités d'amélioration et affectez des tâches de formation ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- évaluer la capacité des stagiaires à résoudre les incidents ;
- affecter une formation basée sur les évaluations ;
- Ajoutez des compétences à l'ensemble de compétences d'un stagiaire basé sur une recommandation de Intelligence prédictive.
- lancer un processus d'examen des compétences pour que vos équipes évaluent leur propre ensemble de compétences.
- approuver ou rejeter une compétence évaluée par les membres de votre équipe.

En tant que stagiaire, vous pouvez :

- suivre une formation pour combler vos lacunes en matière de compétences ;
- évaluer le niveau d'une compétence existante ou ajouter une nouvelle compétence à votre ensemble de compétences ;
- demander l'approbation de votre gestionnaire pour ajouter les compétences évaluées à votre ensemble de compétences.

Mise en route avec Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Trouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module de coaching.

Coaching with Learning

Avantage	Rôles	Recherche de tâches à accomplir dans Coaching
Activer le coaching dans le Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer Coaching
Reportez-vous aux rôles, tables et autres composants utilisés dans Coaching.	N'importe quel rôle de coaching	Comprendre les composants utilisés dans Coaching dans Workforce Optimization for ITSM
Configurer Coaching.	Administrateur	Configurer Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Formez vos équipes à l'aide de Coaching with Learning.	Coach	Former vos équipes à l'aide de Coaching with Learning dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Gérez les compétences de vos équipes à partir d'un emplacement central	Administrateur de compétences	Gérer les compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Exemple d'utilisation de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Découvrez comment évaluer les performances de vos agents, identifier les lacunes de compétences et les former pour améliorer leurs ensembles de compétences avec Coaching.

Un gestionnaire informatique gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune des équipes du gestionnaire comporte 20 à 50 agents. Ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

gestionnaire est également ajouté en tant que gestionnaire d'autres équipes sur lesquelles il a besoin de visibilité.

Le gestionnaire veut utiliser un seul emplacement pour :

- surveiller les compétences que les équipes utilisent le plus pour résoudre les problèmes ;
- analyser les mesures et surveiller les évaluations et la formation des entraîneurs en attente pour les équipes ;
- ajouter les compétences utilisées pour résoudre les problèmes ou quand Console de l'intelligence prédictive vous les recommande.

Le gestionnaire peut gérer toutes ces actions en procédant comme suit :

1. Définir des conditions qui déclenchent des opportunités de coaching.
2. Évaluer les compétences des agents et affecter la formation.
3. Ajouter des compétences au profil de l'agent une fois qu'il a terminé la formation ou en utilisant des recommandations de Intelligence prédictive.

Obtenir un aperçu du coaching, de la création d'évaluations, de la réponse à des enquêtes, de l'affectation de la formation et de l'ajout de compétences.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Vue d’ensemble de Coaching

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez ajouter des compétences manuellement ou celles recommandées à l'aide de Intelligence prédictive et de l'application Recommandations de compétences.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Recommandation de compétences

Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration et l’utilisation CoachingOptimisation de la main d'œuvre pour ITSMde for , reportez-vous à la section Coaching.

Configurer Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez les compétences des agents et évaluez la qualité des tâches effectuées. Utilisez Predictive Intelligence pour recommander des compétences pour les agents. Formez vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe.

Pour identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel, reportez-vous à Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

Important :
Si vous avez activé le module d’extension Coaching (sn_coaching), assurez-vous d’avoir mis à niveau les modules d’extension suivants vers la dernière version du Store :

- Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail configurable (sn_wfo_cfg_itsm).
- Optimisation de la main d'œuvre Workspace Core configurable (sn_wfo_cfg_ws).
- Optimisation de la main d'œuvre Commun (sn_wfo_common).

Pour en savoir plus, consultez la rubrique Activer Workforce Optimization for ITSM.

Configurer un indicateur à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour afficher l'indicateur souhaité dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching**. Pour plus d'informations sur la définition du champ d'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remplacez l'indicateur existant par n'importe quel indicateur Analyse des performances ayant les répartitions Affecté à et Groupe d'affectation à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez sys_properties.list.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Suffixe	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Périmètre de l'application	Coaching
Type	Chaîne
Valeur	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} où <nom> est le nom de l'indicateur que vous souhaitez afficher dans l'onglet Vue d'ensemble et <ID système> est l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'indicateurCoaching. Exemple : ○ Nom : % d'incidents P1 résolus lors du premier appel ○ ID système : 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Rôles de lecture	sn_coaching.coach

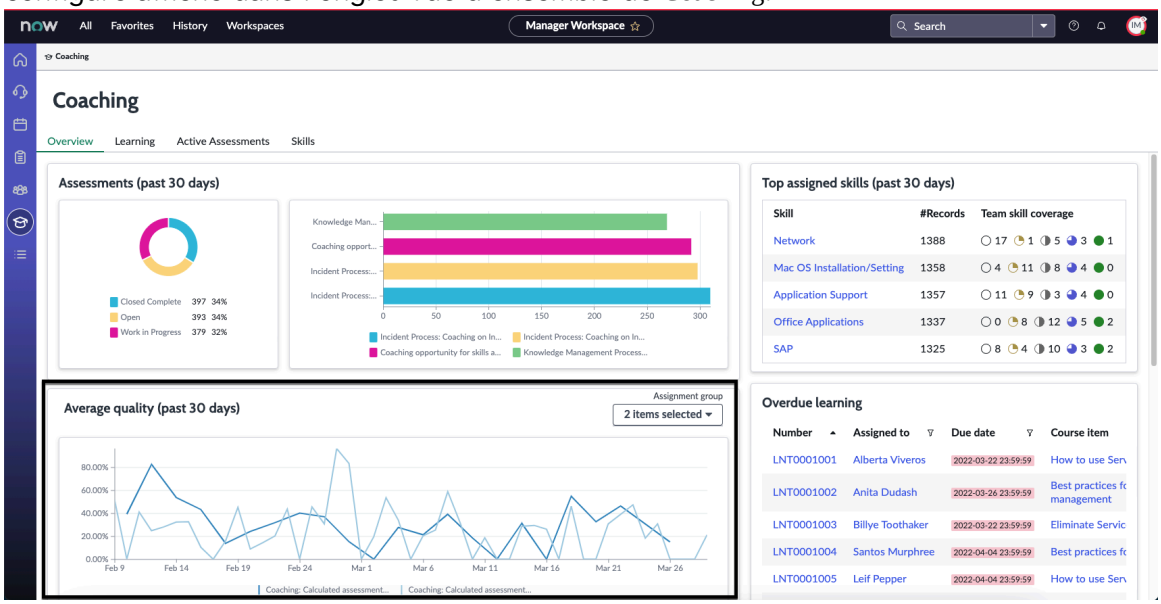
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'indicateur configuré remplace l'indicateur existant dans l'onglet Vue d'ensemble de l'application Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

L'image ci-dessous montre un exemple d'indicateur configuré affiché dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching.



Configurer un menu Liste à afficher dans l'onglet Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez une propriété système permettant d'ajouter ou de modifier le menu Liste pour Coaching with Learning dans l'application Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Coaching with Learning (sn_coach_lrn) depuis ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, consultez Activer l'espace de travail configurable Workforce Optimization for ITSM.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching avec Learning**. Pour plus d'informations sur la définition du champ d'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Suffixe	learning_list_menu_props
Nom	sn_coach_lrn.learning_list_menu_props
Application	Coaching with Learning

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou 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
Type	Chaîne

Valeur	<pre>[{
	“children”: [{
	“conditions”: “<filter condition on table>“,
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<unique identifier for the selection path>“,
	“selectionPath”: [
	“<list parent name>“,
	“<unique identifier for the selection path>”
	],
	“table”: “<table name>”
	}
	],
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<list parent name>“,
	“isExpanded”: true,
	“selectionPath”: [“<list parent name>“]
	}]</pre> où :
	○ <children> est un tableau d'objets permettant de créer la liste
	○ <conditions> est la condition définie sur la table sélectionnée
	○ <label> est le nom de la liste.
	○ <id> est l'identificateur unique pour le chemin de sélection
	○ <selectionPath> est le chemin d'accès permettant d'établir une relation parent-enfant dans le menu
	○ <table> est le nom de la table pour l'élément de menu

Rôles de lecture	sn_wfo_cfg_ws.user
Rôles d’écriture	sn_wfo_cfg_ws.admin

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste configurée s'affiche dans l'onglet Apprentissage dans Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace.

Que faire ensuite

Vous pouvez copier le code ci-dessous dans le champ Valeur de la propriété système et le modifier au besoin.

```
[{
   “children”: [{
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15”,
         “label”: “All Tasks”,
         “id”: “all”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “all”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^active=true”,
         “label”: “Active Tasks”,
         “id”: “active”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “active”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^due_date<javascript:gs.beginnin
gOfToday()^state!=3”,
         “label”: “Overdue Tasks”,
         “id”: “overdue”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “overdue”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^state=3",
         “label”: “Completed Tasks”,
         “id”: “complete”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “complete”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      }
   ],
   “label”: “Learning Tasks”,
   “id”: “learning_tasks”,
   “isExpanded”: true,
   “selectionPath”: [“learning_tasks”]
}, {
   “children”: [{
         “conditions”: “”,
         “label”: “All Catalogs”,
         “id”: “all”,
         “selectionPath”: [
            “learning_catalogs”,
            “all”
         ],
         “table”: “sn_lc_catalog”
      },
      {
         “conditions”: “sys_created_by=javascript: gs.getUserName()“,
         “label”: “My Catalogs”,
         “id”: “my”,
         “selectionPath”: [
            “learning_catalogs”,
            “my”
         ],
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "table": "sn_lc_catalog"
        }
    ],
    "label": "Learning Catalogs",
    "id": "learning_catalogs",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_catalogs"]
}, {
    "children": [{
            "conditions": "active=true",
            "label": "All Courses",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_course_item"
        },
        {
            "conditions": "authorDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^active=true",
            "label": "Internal Courses",
            "id": "internal",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "internal"
            ],
            "table": "sn_lc_content"
        },
        {
            "conditions": "active=true",
            "label": "External Courses",
            "id": "external",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "external"
            ],
            "table": "sn_lc_external_content"
        }
    ],
    "label": "Learning Courses",
    "id": "learning_courses",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_courses"]
}]
```

Traduction automatique

Intégrer Coaching avec Learning avec des systèmes de gestion d'apprentissage tiers

Connectez votre instance ServiceNow à des sites d'apprentissage tiers pour extraire du contenu d'apprentissage vers votre référentiel.

Avant de commencer

Important :
L'application Coaching with Learning est disponible depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, reportez-vous à la section Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Rôle requis : learning_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Applications permettant d'intégrer des sites d'apprentissage tiers

L'activation du module d'extension Coaching with Learning (sn_coach_lrn) active les applications suivantes à partir de ServiceNow Store :

- Enterprise Service Management Integrations Framework
- Spoke Cornerstone
- Spoke Pluralsight
- Spoke Udemy
- ServiceNow University Parlé. Pour plus d'informations sur le ServiceNow University spoke, ServiceNow University Spoke .

Pour en savoir plus sur l'intégration à des sources d'apprentissage tierces, reportez-vous à la section Integrating Learning Core with third-party learning management systems .

Procédure

1. Créez la source d'intégration pour chacun de vos systèmes tiers.

> **Remarque :**
> Les intégrations Cornerstone, Pluralsight, Udemy ServiceNow University sont disponibles par défaut.

   a. Accédez à la **Cadre de travail des intégrations** > **Source**
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la source d'intégration, par exemple, Pluralsight.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Dans la liste connexe Services d'intégration, cliquez sur **Nouveau**.
   f. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champ	Description
Nom	Nom du service d'intégration, par exemple, Pluralsight.
Tables de jeux d'importation	Liste des tables intermédiaires qui stockent des enregistrements du système tiers. **Remarque :** Ce champ n'est activé que lorsqu'un service d'extraction programmé est sélectionné dans le champ **Type de service**.
Flux	Flux qui interagit avec le système tiers pour extraire les données requises.
Actif	Possibilité d'indiquer que le service d'intégration est disponible pour utilisation.
Application	Application qui contient l'enregistrement du service d'intégration.
Source	Nom du système tiers auquel vous souhaitez intégrer votre application.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez exécuter les scripts de transformation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de service	Option pour indiquer le type de service **Pull programmé** ou **Push à la demande**.
Politique des nouveaux essais	Configuration définie pour transmettre l'enregistrement par push en cas d'échec de la transmission par push précédente. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque le service Push à la demande est sélectionné dans le champ **Type de service**.

g. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Intégrez votre instance ServiceNow à vos comptes sources d'apprentissage tiers.
Les enregistrements du contenu tiers sont transférés vers votre instance ServiceNow à l'aide de l'appel d'API. Pour réussir cet appel d'API, procédez comme suit :
   a. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée**.
   b. Pour chacune des propriétés suivantes, définissez la valeur sur **1638400** :
      - com.glide.transform.json.max-partial-length
      - com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

   Pour plus d'informations sur ces propriétés système, consultez Propriétés système de Coaching avec Learning.

3. Activez les flux de planification pour intégrer du contenu d'apprentissage tiers.
   a. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**
   b. Dans la section **Flux**, sélectionnez chacun des flux suivants et cliquez sur **Activer** :
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Cornerstone
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Pluralsight
      - Déclencher la synchronisation d'apprentissage Udemy
      - Déclencher la ServiceNow University synchronisation
   c. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)**
   d. Sélectionnez chacune des sources d'apprentissage tierces et définissez le champ **Actif** sur **true**.

   Les flux de planification s'exécutent automatiquement sur une base planifiée afin de synchroniser le contenu d'apprentissage tiers dans votre instance ServiceNow.

4. Après avoir configuré les sources d'intégration tierces, vous pouvez actualiser l'ensemble du contenu tiers ou synchroniser les services nouveaux et mis à jour dans votre ServiceNow instance.
   - Pour actualiser l'ensemble du contenu, définissez la propriété *`full_pull`* sur **true**.

     Remarque : Nous vous recommandons d'actualiser régulièrement l'ensemble du contenu.

   - Pour synchroniser les services nouveaux et mis à jour, définissez la propriété *`full_pull`* sur **false**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Ouvrez n'importe quelle source d'intégration pour laquelle vous souhaitez obtenir du contenu.

b. Cliquez sur **Exécuter la tâche**.

Le cadre de travail des intégrations transfère les cours d'apprentissage tiers correspondants vers la table Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content] de votre instance ServiceNow.

Lors de la synchronisation des services nouveaux et mis à jour, le contenu est renseigné comme décrit dans la table ci-dessous.

Contenu tiers	Services nouveaux et mis à jour synchronisés
Udemy	○ Cours ○ Activité utilisateur
Cornerstone	○ Utilisateurs ○ Cours ○ Activité utilisateur
Pluralsight	○ Cours ○ Progression du cours, par exemple en pourcentage
ServiceNow ServiceNow University	○ Cours ○ Activité utilisateur

Sources d'intégration de contenu externe

Lorsque vous intégrez Coaching avec Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy et ServiceNow University est automatiquement créé dans le Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble de propriétés et de services d'intégration prédéfinis.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Cornerstone.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Cornerstone OnDemand. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de l'application Cornerstore OnDemand. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **true**, tous les utilisateurs actifs et les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand sont transférés vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **false**, les utilisateurs modifiés, les transcriptions modifiées et les cours mis à jour sont transférés du système Cornerstone OnDemand vers l'instance 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.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand (suite)

Champ	Description
	• **url_prefix** : préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution. • **pull_offset_hours** : durée, en heures, calculée à partir de la dernière opération réussie pour l'exécution de la synchronisation suivante. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services interagissent avec l'application Cornerstone Ondemand pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage. • **Course assign service** (Service d'affectation de cours) : affecte un cours à un employé dans l'application Cornerstone Ondemand. • **Synchroniser les utilisateurs** : mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'identifiants basés sur des adresses e-mail. **Remarque :** Si vous souhaitez utiliser un champ user_id ou user_name pour le mappage des utilisateurs, remplacez la **méthode getCornerstoneUser** dans le script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow. • **Activité utilisateur** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Pluralsight.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Pluralsight. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de Pluralsight. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie 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.

Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight (suite)

Champ	Description
	False, la progression des cours d'apprentissage mis à jour est transférée de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Pluralsight pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow. • **Progression des cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Udemy
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Udemy. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont transférés via un appel d'API d'Udemy vers ServiceNow. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Udemy vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée d'Udemy vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Udemy pour transférer les cours d'apprentissage vers 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.

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy (suite)

Champ	Description
	• **Cours Pull :** Transfère les cours d'apprentissage d'Udemy vers ServiceNow la plateforme. • **Transférer l'activité utilisateur :** Extrait les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'Udemy vers la ServiceNow plateforme.

Enregistrement de source d'intégration pour ServiceNow University

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : ServiceNow University
Propriétés	La **propriété full_pull** est prédéfinie pour le ServiceNow University système. • Lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés de ServiceNow University la ServiceNow plateforme. • Lorsque la valeur **est définie sur False**, les cours d'apprentissage et la progression des cours d'apprentissage mis à jour sont extraits de ServiceNow University la ServiceNow plateforme.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec ServiceNow University l'application pour extraire les cours d'apprentissage vers .ServiceNow • **Cours Pull :** Transfère les cours d'apprentissage par pull vers ServiceNow University la ServiceNow plateforme. • **Transférer l'activité utilisateur :** Extrait les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage depuis ServiceNow University la ServiceNow plateforme.

Traduction automatique

Former vos équipes à l'aide de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Évaluez les capacités de vos équipes à résoudre efficacement les incidents en examinant leur travail à des moments de service critiques à l'aide de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Avec Coaching, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

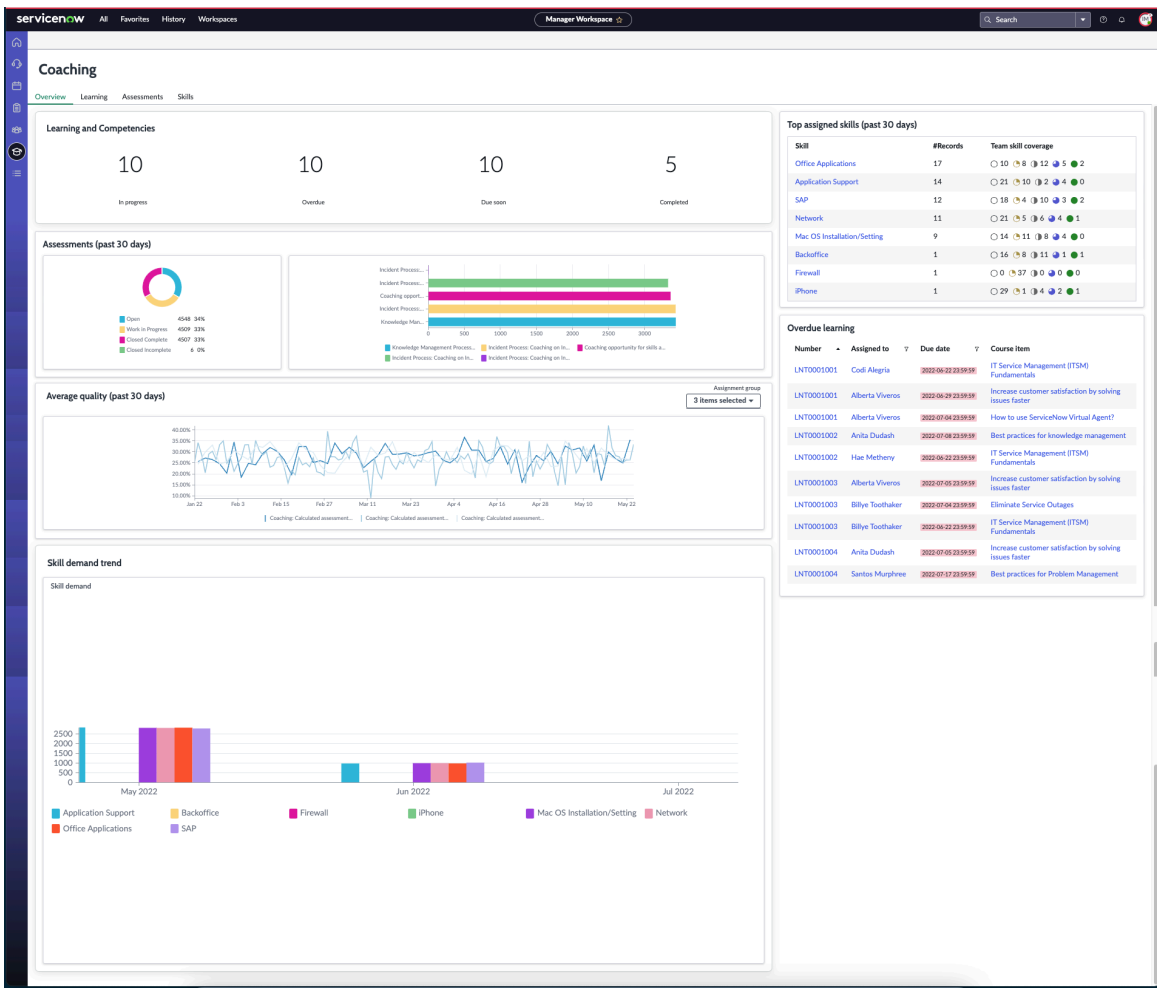
- Offrez à vos agents une formation pour remédier aux lacunes de compétences.
- Utilisez les enquêtes pour appliquer des scores cohérents et mesurables entre les équipes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez des opportunités d’amélioration à l’aide de l’application Coaching .
- Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences à vos agents et fournir une formation pour remédier aux lacunes de compétences.

Page Vue d'ensemble de Coaching

Surveillez la progression des évaluations et suivez les tâches d'apprentissage en retard. Vous pouvez également ajouter un indicateur de qualité de coaching pour surveiller les tendances. Analysez les compétences récemment affectées à votre équipe et identifiez les compétences les plus demandées.



Accéder à la page Vue d'ensemble de Coaching

Pour ouvrir le tableau de bord :

- Accédez à, **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
- Sélectionnez l'icône Coaching .
- Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**.

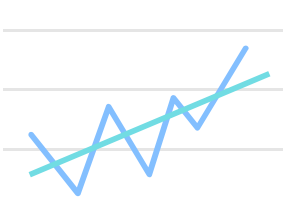
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

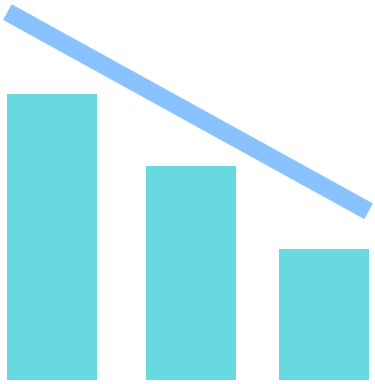
Utilisateur final et objectifs	Rôle requis
En tant que coach, vous pouvez analyser : • l'état des évaluations des 30 derniers jours ; • les tâches d'apprentissage ayant dépassé la date d'échéance d'achèvement ; • les compétences que vous avez affectées le plus à vos équipes au cours des 30 derniers jours ; • la tendance des cinq compétences les plus demandées.	sn_coaching.coach

Visualisation des données

Titre	Type	Description
Apprentissage et compétences	Score unique	Nombre de tâches d'apprentissage en cours, en retard, qui doivent être terminées au cours des 5 prochains jours ou qui ont été terminées au cours des 30 derniers jours.
Évaluations	Graphique en anneau	État des évaluations au cours des 30 derniers jours.
Qualité moyenne	Graphique linéaire 	Tendance de la qualité moyenne de l'évaluation de coaching au cours des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Tendance de la demande de compétences	Histogramme 	Tendance des cinq compétences les plus demandées.

Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez Coaching with Learning pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez du contenu similaire en bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage à vos agents et effectuez-en le suivi. Créez des parcours d'apprentissage qui incluent une collecte de cours sur une rubrique spécifique associée à un ensemble de compétences.

Important :
Coaching with Learning est disponible lorsque vous activez l'application Coaching with Learning depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, reportez-vous à la sectionActiver Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM .

Coaching with Learning dans Workforce Optimization for ITSM

Créer un catalogue de cours dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Créez des catalogues de cours et spécifiez des critères d'utilisateur pour définir l'accès des utilisateurs aux éléments de cours et aux parcours d'apprentissage qui lui sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Catalogues de cours d'apprentissage** > **Tous les catalogues de cours**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Créez un catalogue de cours.
   Pour plus d'informations, voir Créer un catalogue de cours .

Créer une bibliothèque d'apprentissage

Créez une bibliothèque d'apprentissage pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionnez **Bibliothèques d'apprentissage**, puis **Mes bibliothèques d'apprentissage**.
5. Créez une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour la bibliothèque d'apprentissage.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez la description de la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   la bibliothèque d'apprentissage est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

6. Ajoutez des cours d'apprentissage aux bibliothèques d'apprentissage.
   a. Sélectionnez l'onglet **Contenu**.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Ajouter**. Les éléments de cours sont ajoutés à la bibliothèque d'apprentissage.

   Remarque :
   pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours, puis sélectionnez **Supprimer**.

7. Ajoutez un groupe à une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur l'onglet **Groupes applicables**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe à associer à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer du contenu d'apprentissage interne

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez **Cours de formation**, puis **Cours internes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.

4. Créez un cours d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez **Nouveau**. L'écran **Contenu d'apprentissage interne** s'affiche.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre ▪ Questionnaire
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Catalogue de cours	Catalogue associé au cours.
Article de la base de connaissances	Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article.
Domaine URL	Si la source interne est URL, sélectionnez le domaine de l'URL. Les types de domaines URL suivants sont disponibles : ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Autre
URL	Si la source interne est URL, entrez l'URL du domaine sélectionné.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Ajoutez une compétence au contenu interne.
   a. Sélectionnez l'onglet **Compétences associées**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.
   d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu interne.
   a. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'apprentissage**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
   d. Dans le champ **Élément de cours**, sélectionnez l'élément de cours à associer à la tâche d'apprentissage.
   e. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.
   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Accéder aux cours externes à l'aide de Coaching with Learning

Ajoutez des cours à partir de sources externes comme Udemy, Pluralsight ou Cornerstone pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu externe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Vous devez intégrer Coaching avec des systèmes de gestion d'apprentissage tiers. Pour en savoir plus sur la manière d'effectuer cette intégration, reportez-vous à la section Intégrer Coaching avec Learning avec des systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône de coaching.
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Cours de formation** > **Cours externes**.
   Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
5. Sélectionnez un cours.
6. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Information associée

Integrating Learning Core with third-party learning management systems

Affecter un élément de cours aux agents

Affectez un élément de cours à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le cours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez analyser les éléments de cours les plus suivis par les membres de votre équipe. Vous pouvez également savoir quels cours ont été créés au cours des cinq derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe dont vous avez la gestion, directement ou par ailleurs, en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionner **Cours de formation** > **Tous les cours**.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
   - Dans les cartes d'éléments de cours, vous pouvez afficher les détails de chaque cours, par exemple :
     - La durée du cours.
     - Type d'élément de cours, par exemple, une URL ou un article de la base de connaissances.
     - Indique si l'élément de cours est un élément de cours interne ou externe.
     - Compétences associées au cours. Si un cours a plusieurs compétences, vous pouvez sélectionner le nombre à côté d'une compétence et afficher toutes les compétences. Pour supprimer une compétence, sélectionnez une compétence et sélectionnez **Supprimer**.
   - Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe dont vous avez la gestion, directement ou par ailleurs, et en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.
5. Sélectionnez l'icône Affecter (cours) en regard de l'élément de cours que vous souhaitez affecter aux agents.
6. Sur l'écran Affecter le cours d'apprentissage, affectez le **cours d'apprentissage** à des groupes ou à des membres d'équipe.

   a. Si les agents doivent achever l'élément de cours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.

   b. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez la date à laquelle ils doivent le terminer.

   c. Sélectionnez **Affecter**.

   Remarque :
   - Le cours le plus suivi par vos agents est identifié avec le surlignage **Le plus suivi**.
   - Le cours qui a été créé moins de cinq jours avant la date actuelle est identifié avec le surlignage **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un parcours d'apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Créez un parcours d'apprentissage, ajoutez-y des compétences et des éléments de cours pertinents, puis publiez-le. Lorsque vos agents terminent le parcours, toutes les compétences associées sont automatiquement ajoutées à leur profil.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Cette vidéo vous guide tout au long des étapes de création d'un parcours d'apprentissage.
Créer un parcours d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accédez à la **Parcours d'apprentissage** > **Tous les parcours d'apprentissage**.
   - Vous pouvez rechercher un parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un parcours d'apprentissage pour afficher les détails. Vous pouvez analyser l'objectif du parcours, les compétences associées aux éléments de cours, le nombre total de cours dans le parcours et la durée pour les terminer.
   - Vous pouvez sélectionner le lien qui affiche les compétences et afficher toutes les compétences associées au parcours d'apprentissage. La liste des compétences s'affiche si plus de 5 compétences sont associées au parcours d'apprentissage.
5. Sélectionnez **Créer un nouveau parcours**.
   L'écran **Nouveau parcours d'apprentissage** s'affiche.
6. Créez un parcours d'apprentissage.
   a. Dans le champ **Nom du parcours**, saisissez un nom unique pour le parcours d'apprentissage.
   b. Dans le champ **Catalogue de cours**, sélectionnez le catalogue à associer au parcours d'apprentissage.

   > **Important :**
   > vous pouvez personnaliser le flux de publication de tout catalogue autre que le **catalogue par défaut**. Pour plus d'informations sur le flux de publication, consultez Créer un catalogue de cours et Formulaire Catalogue de cours .

   c. Sélectionnez **Suivant**.
   Le parcours d'apprentissage créé est à l'état **Brouillon**. Vous pouvez choisir de le compléter plus tard.
7. Ajoutez ou supprimez des éléments de cours.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un cours et afficher un aperçu des détails.

   > **Remarque :**
   > Vous pouvez ajouter un questionnaire en tant qu'élément de 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.

a. Activez ou désactivez la case à cocher en regard des éléments de cours que vous souhaitez ajouter ou supprimer du parcours d'apprentissage.

b. Sélectionnez **Ajouter des éléments**.
L'écran **Examiner** s'affiche. Un parcours d'apprentissage se compose d'une liste de cours qu'un stagiaire suit dans un ordre donné. Vous pouvez faire glisser les cours dans la liste pour définir l'ordre dans lequel le stagiaire doit effectuer le parcours. Dans les éléments **de la liste du parcours d'apprentissage** , les éléments de cours ajoutés s'affichent dans l'ordre dans lequel vous les avez sélectionnés. Vous pouvez faire glisser et réorganiser ces éléments.

8. Passez en revue le parcours d'apprentissage.
Les compétences associées aux cours sélectionnés sont automatiquement renseignées dans le champ **Compétences du cours**.

a. Examinez et modifiez les détails requis.
Vous pouvez également ajouter des compétences supplémentaires au parcours d'apprentissage.

b. **Facultatif :** Pour supprimer les éléments que vous ne souhaitez plus associer au parcours d'apprentissage, sélectionnez-les, puis choisissez **Supprimer les éléments sélectionnés**.

c. Sélectionnez **Suivant**.
L'écran **Publier** s'ouvre.

- La vue de l'agent du parcours d'apprentissage s'affiche.
- La section **Curriculum** affiche les éléments de cours dans l'ordre que vous avez sélectionné dans l'écran **Revue** .
- Si vous ne souhaitez pas publier le parcours d'apprentissage, vous pouvez sélectionner **Enregistrer** et y revenir ultérieurement.

9. Sélectionnez **Envoyer** pour publier le parcours d'apprentissage.
Le parcours d'apprentissage est publié en fonction du flux de publication.

Affecter un parcours d'apprentissage aux agents

Affectez un parcours d'apprentissage à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionner **Parcours d'apprentissage** > **Tous les parcours 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.

- Vous pouvez rechercher des parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
- Chaque parcours comporte un surlignage qui indique s'il est à l'état Brouillon ou Publié. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Brouillon** et le terminer. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Publié** et en afficher les détails.

5. Sélectionnez l'icône Affecter ( ) en regard du parcours que vous souhaitez affecter aux agents.
   L'icône Affecter n'est disponible que lorsque le parcours est à l'état **Publié**.
6. Sur l'écran Affecter le parcours d'apprentissage, affectez le **parcours d'apprentissage** aux groupes ou aux membres de l'équipe.
   a. Si les agents doivent terminer le parcours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.
   b. Dans le champ **Date d'échéance** , sélectionnez la date à laquelle ils doivent terminer le chemin d'accès.
   c. Sélectionnez **Affecter**.
   Vous pouvez afficher les progrès réalisés par vos agents à mesure qu'ils travaillent sur un parcours.

Créer une tâche d'apprentissage

Créez des tâches d'apprentissage pour que les agents effectuent le suivi de leurs activités d'apprentissage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les dates d'échéance d'achèvement des tâches d'apprentissage afin d'inclure ou d'exclure les week-ends à l'aide de la propriété système *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*. Pour en savoir plus, consultez Référence Workforce Optimization for ITSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching .
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Tâches de formation** et sélectionnez **Toutes les tâches**.
5. Créez une tâche d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Affecté à	Nom de l'agent auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Bibliothèque d'apprentissage	Bibliothèque d'apprentissage qui contient l'élément de cours pour la tâche d'apprentissage.
Élément de cours	Cours que l'agent doit terminer.
Date d'échéance	Date à laquelle l'agent doit terminer le cours. La valeur par défaut est de 5 jours à compter de la création de la tâche d'apprentissage. Cette valeur est calculée à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	partir du champ **Délai en jours pour terminer** pour l'élément de cours. Pour les tâches d'apprentissage affectées ou en cours, le champ Date d'échéance est mis en surbrillance comme suit : ▪ Vert : si la tâche arrive à échéance après le jour actuel. ▪ Jaune : si la tâche arrive à échéance le jour actuel. ▪ Rouge : si la tâche devait arriver à échéance avant le jour actuel.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Analyser les détails du questionnaire dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Accédez à un quiz pour analyser les détails.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Cours d'apprentissage** > **Cours internes**.
5. Sélectionnez un questionnaire.
6. Sélectionnez **Afficher les détails du questionnaire**.
   La page des détails du questionnaire s'affiche.

Enquêtes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Évaluez la qualité des tâches effectuées par vos équipes. Utilisez les enquêtes pour obtenir des commentaires de votre équipe.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la façon de créer une enquête et de l'associer à une opportunité de coaching, voir Créer une enquête et l'associer à une opportunité de coaching.

Évaluer la qualité des tâches effectuées par votre agent

Évaluez la capacité de vos agents à résoudre les incidents ou la qualité de leurs tâches effectuées.

Avant de commencer

Vous pouvez créer une évaluation à partir d'une interaction ou de n'importe quel type de tâche. Lorsque vous créez manuellement une évaluation, vous pouvez y ajouter une enquête. Les évaluations de coaching sont également créées et affectées au coach en fonction des conditions de déclenchement définies dans les opportunités de coaching.
Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'opportunité de coaching comprend une enquête, vous pouvez choisir de participer à l'enquête et à l'évaluation. Lorsque vous utilisez une enquête pour évaluer un stagiaire, le score de l'enquête est automatiquement calculé lorsque vous avez terminé l'enquête. La notation d'évaluation est ensuite mise à jour en fonction de ce score.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'écran Vue d'ensemble de Coaching affiche la qualité moyenne des tâches qui ont été effectuées au cours des 30 derniers jours pour vos groupes d'affectation.

- Le graphique en anneau affiche le nombre d'évaluations dans différents états d'achèvement. Vous pouvez pointer vers l'un des états et cliquer pour ouvrir toutes les évaluations dans cet état.
- L'histogramme affiche les évaluations créées par les opportunités de coaching. Vous pouvez cliquer sur l'une des données du graphique pour accéder aux évaluations.
- Vous pouvez cliquer sur le graphique qui affiche les données de l'indicateur et accéder à des informations détaillées sur l'indicateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Effectuez des évaluations ad hoc ou utilisez celles déclenchées par des opportunités de coaching.
3. Renseignez les champs du formulaire pour évaluer l'agent.

Formulaire d'évaluation

Champ	Description
Opportunité	Opportunité de coaching associée à l'évaluation du coaching.
État	État de l'évaluation. ○ **Ouvert** : nouvelle opportunité de coaching. ○ **Travail en cours** : coaching en cours du stagiaire. ○ **Résolu** : des programmes de coaching et des modules de formation sont affectés au stagiaire. ○ **Fermé complet** : l'évaluation a été résolue et fermée. ○ **Fermé incomplet** : l'évaluation a été fermée mais n'est pas terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.
Évaluation	Comment l'agent a-t-il résolu l'incident ? L'application de coaching remplit automatiquement ce champ lorsqu'un coach effectue une enquête pour le stagiaire.
Suivi	Indique si le coach doit prendre des mesures supplémentaires pour améliorer la performance du stagiaire.
Commentaires	Remarques, le cas échéant, à ajouter à propos de l'évaluation.
Enquête effectuée par le coach	Enquête pour le stagiaire réalisée par le coach. Vous pouvez ajouter une enquête pour une évaluation lorsque vous créez l'évaluation manuellement ou lorsque l'opportunité de coaching déclenche une évaluation qui n'a pas d'enquête. Lorsqu'une opportunité de coaching déclenche une évaluation et contient une enquête, l'enquête est automatiquement ajoutée à l'évaluation et ne peut pas être modifiée par le coach.
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête pour le coach réalisée par le stagiaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ajouter des compétences	Compétences à ajouter au profil de stagiaire lorsque l'évaluation est terminée. Lorsque vous cliquez sur ce champ, toutes les compétences et tous les niveaux de compétence qui ne figurent pas dans le profil de stagiaire sont affichés.
Ajouter une formation	Formation à affecter au stagiaire. Vous pouvez également affecter des tâches d'apprentissage à partir d'éléments de cours.

4. Effectuez les actions suivantes :
   - Pour terminer l'évaluation ad hoc, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour terminer les évaluations en créant des opportunités de coaching, cliquez sur **Terminer l'évaluation**.

Créer une enquête dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Créez des enquêtes et publiez-les. Vous pouvez affecter des enquêtes publiées à un agent ou à un groupe. Vous pouvez également partager une enquête avec d'autres équipes en ajoutant les gestionnaires de ces équipes en tant que propriétaires de l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Sélectionner **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.
5. Ajoutez une enquête.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur la façon de créer une enquête et de l'associer à une opportunité de coaching, voir Créer une enquête et l'associer à une opportunité de coaching.

6. Configurez l'enquête en fonction de vos besoins.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'une enquête, voir Configurer une enquête à l'aide du concepteur d'enquête .

   Remarque :
   pour partager l'enquête avec d'autres gestionnaires d'équipe, vous devez ajouter ces gestionnaires en tant que propriétaires de l'enquête.

Affecter une enquête à des agents ou à des groupes

Affectez une enquête publiée à des agents ou à des groupes afin qu'ils puissent participer à l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Affectez une enquête à un agent ou à un groupe.

   Remarque :
   vous ne pouvez affecter que des enquêtes à l'état **Publié**.

   a. Sélectionnez **Affecter l'enquête**.
   La fenêtre contextuelle **Affecter une nouvelle enquête** s'affiche.

   b. Affectez l'enquête à un agent ou à un groupe.
   - Pour affecter l'enquête à un groupe, dans le champ **Affecter au niveau du groupe**, ajoutez les groupes auxquels vous souhaitez affecter l'enquête.
   - Pour affecter l'enquête à des agents, dans le champ **Affecter à des membres d'équipe spécifiques**, ajoutez les membres individuels de l'équipe auxquels vous souhaitez affecter l'enquête.

   c. Sélectionnez **Affecter**.
   L'enquête est affectée à l'agent. Lorsque les agents terminent l'enquête, vous pouvez sélectionner **Afficher le tableau de résultats** et analyser les rapports de l'enquête.

Les agents reçoivent une notification lorsqu'une enquête leur est affectée.

Composants de coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM installe les rôles et les tables lorsque vous activez le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm).

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de Coaching [sn_coaching.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des opportunités de coaching, des évaluations, des formations et des compétences.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de Coaching [sn_coaching.coach]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les opportunités de coaching, les évaluations, les formations et les compétences.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Stagiaire Coaching [sn_coaching.trainee]	Accorde l'accès pour ajouter des formations, des évaluations et des enregistrements de compétences.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Opportunités de coaching

Cette opportunité de coaching	Se déclenche quand
Coaching on Incident SLA Breach (Coaching sur la violation du SLA d'incident)	Un SLA est rompu.
Coaching sur le temps d'appel long de l'interaction	Un appel téléphonique dure plus de 10 minutes.
Coaching on interaction long call time (Coaching sur le temps de messagerie instantanée long de l'interaction)	Une interaction de messagerie instantanée dure plus de 30 minutes.
Coaching on interaction long walk-up time (Coaching sur le temps de visite long de l'interaction)	Une interaction de visite dure plus de 60 minutes.

Enquêtes de formation

Nom	Description
Phone Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions téléphoniques. Le coach évalue l'agent à l'aide de cette enquête après une interaction téléphonique.
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach évalue l'agent à l'aide de cette enquête après une interaction par messagerie instantanée.
Walk-up Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions de visite. Le coach évalue l'agent à l'aide de cette enquête après une interaction de visite.

Règle métier

Règle métier	Table	Description
Calculer le score de l'enquête de coaching	Instance d'évaluation [asmt_assessement_instance]	Définit l'évaluation des commentaires en fonction du score de l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coaching with Learning

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Coaching with Learning (sn_coach_lrn) depuis ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l'espace de travail configurable de Workforce Optimization for ITSM.

Rôles dans Coaching with Learning

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'apprentissage [sn_lc.learning_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) un catalogue, du contenu d'apprentissage, des rôles, et configurer la source d'apprentissage.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Administrateur de catalogue de cours d'apprentissage [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues de cours d'apprentissage.	
Gestionnaire de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage basées sur des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Rédacteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_writer]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_creator
Conseiller de contenu d'apprentissage [sn_lc.learning_advisor]	Peut affecter des tâches d'apprentissage.	
Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage.	

Tables dans Coaching with Learning

Table	Description
Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content]	Stocke les détails des éléments de cours externes qui sont tirés à partir de systèmes tiers.
Learning User Course Activity (Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage) [sn_lc_user_course_activity]	Stocke les détails des activités de cours d'apprentissage, tels que l'utilisateur auquel le cours est affecté, l'état, la date d'échéance et le nom du cours 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.

Table	Description
Learning Content (Contenu d'apprentissage) [sn_lc_content]	Stocke les détails du contenu d'apprentissage interne, tels que les articles de la base de connaissances et les vidéos créées dans ServiceNow.
Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Stocke les détails des éléments du cours d'apprentissage, tels que la source à laquelle le cours d'apprentissage appartient.
Learning Catalog (Catalogue d'apprentissage) [sn_lc_catalog]	Stocke les détails des éléments de catalogue d'apprentissage avec ses éléments de cours.
Tâche de formation [sn_lc_learning_task]	Stocke les détails des tâches d'apprentissage, telles que l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage a été affectée et la date d'échéance à laquelle la tâche d'apprentissage doit être terminée.
Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage) [sn_lc_learning_system_configuration]	Stocke les paramètres de configuration des sources (systèmes de gestion de l'apprentissage tiers).

Propriétés dans Coaching with Learning

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activities	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments
sn_coaching.recommended_learning_items	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching with Learning. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_learning_task_due_date	Active la propriété pour exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_properties	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforme les objets JSON en objets internes et définit la limite de mots pour les enregistrements récupérés via un appel d'API. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Vous devez ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée. Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.
com.snc.process_flow.report.serialized_variable_size_limit	Spécifie la taille maximale, en octets, autorisés pour les valeurs d'exécution de chaque étape dans les détails d'exécution du flux. Pour éviter la troncation, définissez la valeur sur un nombre entier inférieur ou égal à zéro. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.
sn_coach_lrn.learningpath_content_limit	Définit le nombre d'enregistrements d'éléments de cours sur la page du parcours d'apprentissage qui s'afficheront dans Service Operations Workspace. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 50
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_discover	Active l'onglet **Détecter** dans l'application d'apprentissage Service Operations Workspace. • **Type:** Oui|Non • **Valeur par défaut :** Oui
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_recommendations	Active les recommandations du parcours d'apprentissage dans l'application d'apprentissage Service Operations Workspace. • **Type:** Oui|Non • **Valeur par défaut :** 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.

Enquêtes dans Coaching with Learning

Nom	Description
Phone Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions téléphoniques. Le coach évalue l'agent à l'aide de cette enquête après une interaction téléphonique.
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach évalue l'agent à l'aide de cette enquête après une interaction par messagerie instantanée.
Walk-up Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions de visite. Le coach évalue l'agent à l'aide de cette enquête après une interaction de visite.

Regroupement des recommandations

Les groupes de recommandations répertoriés dans la table ci-dessous sont disponibles par défaut pour les groupes d'affectation primaires de l'utilisateur connecté.

Remarque :
Vous pouvez désactiver les recommandations pour les groupes de recommandations fournies par défaut, mais vous ne pouvez pas les supprimer. Pour désactiver les recommandations, dans la liste connexe Recommandations du formulaire Contexte, modifiez la valeur du champ **Actif** en **faux**.

Vous pouvez créer des recommandations et des groupes de recommandation supplémentaires et les associer à des contextes de recommandation. Pour plus d'informations, consultez l'application Recommended Actions

Nom du groupe de recommandation	Recommandation fournie sur la base de ce critère
Basé sur vos éléments de travail	Le travail que vous avez fait dans le passé.
Basé sur l'activité de votre équipe	Les activités des équipes auxquelles vous appartenez.
Basé sur vos cours précédents	Cours que vous avez suivis dans le passé.
Plus populaire dans votre équipe	Cours considérés comme les plus populaires par votre équipe.
Nouveau dans votre bibliothèque	Cours de votre bibliothèque d'apprentissage.
Plus populaire dans votre organisation	Cours les plus populaires dans votre organisation.
Nouveau à partir de vos catalogues	Nouveaux cours dans votre catalogue de cours.

Supprimer des enregistrements d'activité de cours

Les enregistrements d'activité de cours sont utilisés pour les recommandations d'apprentissage et sont conservés pendant 365 jours par défaut. Effectuez les actions suivantes pour modifier le nombre de jours, représentés comme Âge en secondes, pour lesquels vous souhaitez conserver 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.

1. Dans le navigateur de filtre d'application, entrez `sys_auto_flush.LIST` et appuyez sur **Entrée**. La liste **Purges automatiques** s'affiche.
2. Dans la colonne Nom de table, sélectionnez la **table** Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage [sn_lc_user_course_activity].
3. Dans le champ Âge en secondes, modifiez la valeur **en fonction** de la durée de conservation souhaitée des enregistrements.

Skills Management dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez les compétences de vos équipes à partir d'un emplacement central. Analysez les données de compétences et évaluez les compétences dont vous avez besoin pour votre organisation. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour votre équipe.

Important :
En tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter les données de compétences du secteur ITSM dans votre instance ServiceNow. Le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) doit être installé. Ce module d'extension installe automatiquement le module d'extension Skills Industry Data (com.sn_skills_data). Pour démarrer le téléchargement, vous devez exécuter la `Download Skills Industry Data` tâche planifiée sur demande pour la première fois. Après cela, vous devez exécuter la même tâche lorsque vous souhaitez obtenir des données de compétences incrémentielles. Pour en savoir plus sur le téléchargement des données sur les compétences du secteur, reportez-vous à la section Download default industry skills data .

Lorsque vous exécutez la tâche planifiée, l'application ajoute 2 000 compétences informatiques à votre application et cette action n'est pas réversible. Pour vérifier les données, vous pouvez d'abord exécuter la tâche planifiée dans une instance de non-production.

Vue d'ensemble des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez la vue d'ensemble des compétences pour analyser les données de compétences telles que le nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches.

Vous pouvez également afficher le nombre d'experts que vous avez pour une compétence particulière et la couverture globale des compétences par vos équipes.

Accédez à la vue d'ensemble des compétences à partir de l'application Teams :

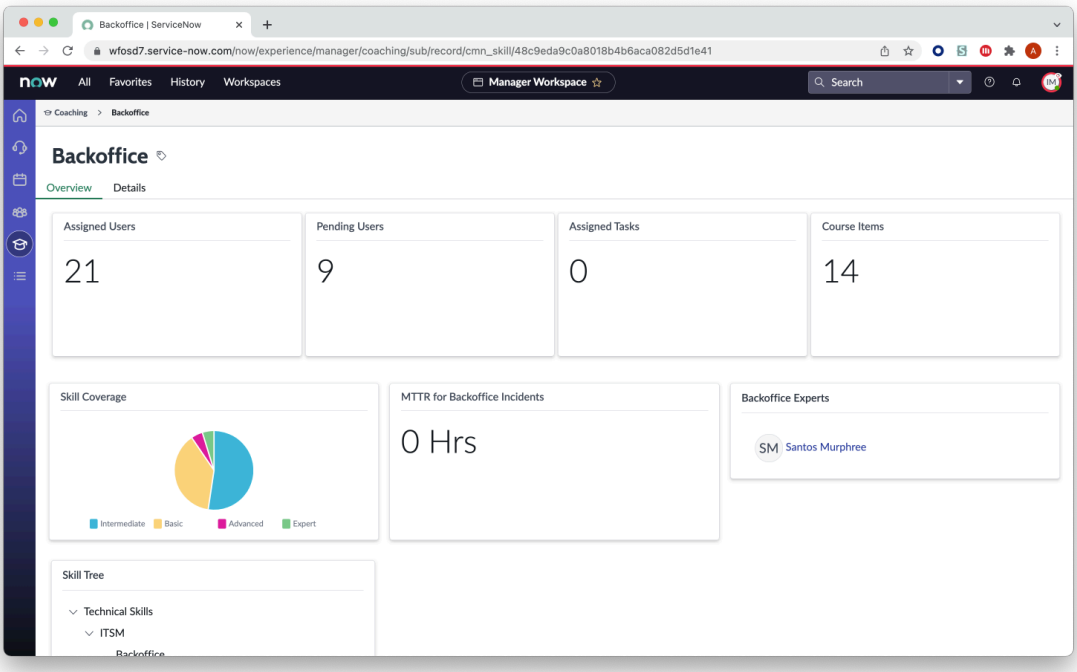
1. Accéder à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams .
3. Sélectionnez une équipe.
4. Cliquez sur l'onglet **Compétences**.
5. Sélectionnez une compétence.

Vous pouvez accéder à la page Vue d'ensemble des compétences lorsque vous cliquez sur une compétence dans une page de profil d'utilisateur dans n'importe quelle application Optimisation de la main d'œuvre pour 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.

Remarque :
vous devez activer l'application Coaching avec Learning pour afficher les rapports de l'application. Pour activer cette application, consultez la rubrique Activer Workforce Optimization for ITSM.



Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation de la page de destination
Administrateur de compétences [skill_admin]	• Analysez tous les experts disponibles pour chaque compétence. • Explorez les compétences. • Nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. • Durée moyenne de résolution des incidents pour cette compétence. • Visualisez le nombre d'utilisateurs que vous avez à différents niveaux de compétence.

Indicateurs

MTTR d'incidents par compétence : durée moyenne de résolution des incidents pour cette compétence.

Répartitions

L'indicateur est décomposé en compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Nom du composant	Type	Description
Conteneur de vue d'ensemble des compétences [sn-manager-skill-overview-container]	Composants de visualisation	Contient les composants suivants : • Rapports • Indicateur de délai moyen de résolution (MTTR) • Graphique à secteurs de la couverture des compétences • Arborescence de contenu • Composants d'experts de compétences
Arborescence des compétences connectée [sn-manager-skill-tree-connected]	Arborescence	Affiche la hiérarchie des compétences. Si la compétence sélectionnée n'a pas de hiérarchie des compétences, le composant ne s'affiche pas sur la page Vue d'ensemble des compétences.
Experts de compétences [sn-manager-skill-experts-connected]	Liste	Affiche tous les utilisateurs qui se placent au niveau d'expert pour la compétence.
Couverture des compétences [now-uxf-visualization-connected]	Graphique à secteurs	Affiche le pourcentage ainsi que le nombre d'utilisateurs ayant différents niveaux d'expertise pour la compétence.

Visualisation des données

Important :
Les rapports Utilisateurs en attente et Tâches affectées s'affichent lorsque vous activez l'application Coaching with Learning à partir de ServiceNow® Store. Pour activer cette application, reportez-vous à la section Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Titre	Type	Table source	Description
Utilisateurs affectés		Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill]	Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée est affectée.
Utilisateurs en attente		Utilisateurs en attente [sn_lc_learning_task]	Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée doit être affectée à partir de la tâche 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.

Titre	Type	Table source	Description
Tâches affectées		Compétence de la tâche [task_m2m_skill]	Nombre de tâches pour lesquelles cette compétence a été affectée.
Éléments de cours		Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Nombre de cours internes et externes ayant la compétence associée à l'élément de cours.

Configurer la prédiction de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Collectez des données de compétences basées sur les compétences que des agents ont utilisées pour la résolution d'incidents. Utilisez l'apprentissage supervisé pour recommander ces compétences de sorte que les agents résolvent des incidents ouverts similaires. Vous pouvez également trouver des modèles dans les différentes utilisations des compétences pour la résolution des incidents et utiliser l'apprentissage non supervisé pour recommander des compétences pour les agents.

Avant de commencer

Intelligence prédictive doit être installé et configuré sur votre instance pour former les modèles. Pour plus d'informations, consultez Predictive Intelligence .

Activez le module d'extension de l'application Recommandation de compétences (com.snc.sre) pour utiliser l'intelligence prédictive pour recommander des compétences.

Rôle requis : sn_sre.admin

Procédure

1. Configurez les propriétés de l'application Recommandation de compétences.
2. Exécutez les modèles de définition de solution pour former les solutions supervisées et non supervisées. Pour plus d'informations sur la formation d'une solution, reportez-vous à Créer et former une solution de similarité .
3. Exécutez la tâche planifiée `Start skill prediction` tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les incidents ou les agents.
   Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. Lorsque vous l'activez, la tâche s'exécute quotidiennement à 1:00 h sur tous les incidents résolus le jour précédent. La tâche ajoute ensuite les compétences à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill].

Utiliser des points d'extension pour la prédiction de compétences

Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser la prédiction de compétences pour les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le point d'extension Recommandation de compétences est inclus dans le module d'extension Recommandation de compétences (com.snc.sre).

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension client**.
2. Dans la liste des points d'extension, sélectionnez **Recommandation de compétences** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une nouvelle implémentation de recommandation de compétences, cliquez sur **Créer une implémentation**.
   - Pour modifier une implémentation existante, à partir de la liste connexe **Implémentations**, sélectionnez une classe.
4. Modifiez le script selon les besoins.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou mettre à jour des compétences à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Ajoutez ou mettez à jour les compétences d'un agent. Vous pouvez approuver les compétences prévues si les compétences sont nécessaires pour que l'agent termine les tâches affectées. Si la compétence ne s’applique pas à l’agent, vous pouvez la rejeter.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Intelligence prédictive pour les compétences affiche les compétences recommandées sur le profil de chaque agent. L'application utilise des exemples d'incidents sur lesquels l'agent a travaillé pour recommander des compétences pour un agent.

Vous pouvez afficher les compétences pour tous les utilisateurs regroupés par groupe d’affectation. Vous pouvez également consulter la couverture globale des compétences pour chaque groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
   Vous pouvez consulter une liste de toutes les compétences et le niveau de compétence pour chaque agent de chaque groupe d’affectation. Vous pouvez également consulter la couverture globale des compétences pour chaque groupe. Vous pouvez également filtrer la matrice de compétences en fonction des utilisateurs, des groupes, du type de compétence, du niveau de compétence ou de la catégorie de compétences. Réinitialisez le filtre si vous souhaitez afficher les compétences de tous les utilisateurs. Lorsque vous réinitialisez les filtres,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tous les filtres autres que le filtre **de compétence** sont réinitialisés. Le filtre **Compétences** conserve les sélections de compétences que vous avez appliquées pour les afficher dans la matrice de compétences.

Remarque :
Vous pouvez afficher jusqu'à 50 compétences à tout moment.

Pour plus d'informations sur les compétences et les niveaux de compétences, voir Skills Management .

4. Ajoutez une compétence ou un niveau de compétence.

5. Approuvez ou rejetez une compétence recommandée par Intelligence prédictive.
   a. Dans la matrice de compétences, sélectionnez **Recommandé** pour approuver et recommander une compétence pour l'utilisateur.
   b. Dans l'onglet **Détails**, passez en revue la demande d'approbation des compétences, les exemples de résolutions d'incidents qui ont été utilisés pour prédire la compétence et le flux d'activité.
      - Pour approuver une compétence, sélectionnez **Approuver**. La compétence est ajoutée à l'agent et le niveau le plus bas pour la compétence est automatiquement associé à la compétence ajoutée. L'état de la demande devient **Approuvé** et la compétence est ajoutée à l'agent.
      - Pour rejeter une compétence, sélectionnez **Rejeter**. L'état de la demande devient **Rejeté**. Intelligence prédictive ne recommande pas à nouveau la compétence pour l'utilisateur et le champ devient **Ajouter**.
   c. Sélectionnez l'icône Autres options (···) et sélectionnez **Enregistrer**.
   L'application affecte la compétence à l'utilisateur. Si la compétence affectée n'a pas de niveau de compétence, l'application ajoute le niveau de compétence de base à l'utilisateur.

Procéder à un examen des compétences pour les équipes ou les groupes

Démarrez un processus d'examen des compétences pour vos groupes ou membres d'équipe spécifiques afin qu'ils puissent examiner et mettre à jour leurs compétences existantes ou en ajouter de nouvelles. Indiquez une date d'échéance pour qu'ils terminent l'examen des compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_skillreview.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
4. Sélectionnez **Générer une demande de compétences**.
   Vous pouvez enregistrer la demande de compétence générée à l'état **Brouillon** et travailler dessus ultérieurement.
5. Renseignez les champs du formulaire **Initier l'examen des compétences** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Titre	Nom de l'examen des compétences.
Date d'échéance	Date à laquelle le membre de l'équipe ou le groupe doit terminer l'examen des compétences.
Affectation	○ **À mes groupes :** envoie l'examen des compétences aux membres de l'équipe dans tous vos groupes. ○ **Groupes ou membres d'équipe spécifiques :** envoie l'examen des compétences aux groupes ou aux membres de l'équipe spécifiés.
Compétences à examiner	○ **Compétences existantes des membres de l'équipe :** demandez aux membres de l'équipe d'examiner leurs niveaux de compétences existants et de les mettre à jour. ○ **Compétences supplémentaires :** demandez aux membres de l'équipe d'ajouter de nouvelles compétences.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :
vous pouvez annuler une demande d'examen des compétences que vous avez envoyée pour examen.

L'agent reçoit une notification pour examiner la demande.

Approuver ou rejeter une demande d'examen des compétences

Examinez les compétences de votre équipe lorsque celle-ci les met à jour et demande qu'elles soient approuvées. Vous pouvez approuver ou rejeter chacune de ces compétences. Les compétences que vous approuvez sont ajoutées au profil de l'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_skillreview.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous recevez une notification lorsqu'un agent de votre groupe d'affectation envoie une demande d'examen des compétences.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Sélectionner **Demandes de révision des compétences** > **Révision du gestionnaire en attente**.
5. Sélectionnez un agent pour approuver ou rejeter les compétences.
   Dans le champ **Commentaires**, vous pouvez ajouter un commentaire concernant l'approbation ou le rejet de la compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 approuver une ou plusieurs compétences, sélectionnez-les, puis sélectionnez **Approuver**. Vous pouvez également sélectionner **Approuver tout** pour approuver toutes les compétences.
- Pour rejeter une ou plusieurs compétences, sélectionnez-les, puis sélectionnez **Rejeter**. Vous pouvez également sélectionner **Rejeter tout** pour rejeter toutes les compétences.

6. Sélectionnez **Terminer**.

   Les compétences que vous avez approuvées sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent.

Acheminer le travail en fonction des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Acheminez le travail vers vos équipes en fonction des compétences, planifiez le travail de vos équipes et formez vos équipes pour améliorer leurs compétences à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

La vidéo montre comment fonctionne l'acheminement basé sur les compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Acheminement basé sur les compétences

Ajouter automatiquement des compétences aux incidents ou aux interactions dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Définissez les conditions pour les incidents ou les interactions et ajoutez les compétences requises pour ces conditions à l'aide de règles de détermination de compétences. Lorsque les incidents et les interactions créés répondent à ces conditions, la règle métier de détermination de compétences ajoute automatiquement les compétences à ces enregistrements. Dans les canaux et Planificateur de travail les applications, les Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM éléments de travail sont automatiquement affectés aux bons agents en fonction des compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles métier suivantes sont utilisées lors de la détermination des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM :

- `Skill determination for incident` évalue les nouveaux incidents en fonction des conditions définies dans les règles de détermination de compétences définies pour tous les incidents et ajoute ces compétences aux enregistrements d'incident.
- `Skill determination for interaction` évalue les nouvelles interactions en fonction des conditions définies dans les règles de détermination de compétences définies pour toutes les interactions et ajoute ces compétences aux enregistrements d'interaction.

La table ci-dessous répertorie les règles de détermination des compétences disponibles pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Remarque :
Pour ajouter des compétences de détection de langue, vous devez définir des APi de traduction dynamique. pour plus d'informations, consultez API de 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.

Règles de détermination de compétences par défaut pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Règle de détermination de compétences	Table source	Type	Description
Language Detection Incident (Incident de détection de langue)	Incident [incident]	Avancé	La règle métier évalue les nouveaux incidents afin de déterminer la langue saisie dans la brève description des incidents et ajoute cette langue comme compétence requise pour ces incidents.
Language Detection Interaction (Interaction de détection de langue)	Interaction [interaction]	Avancé	La règle métier évalue les nouvelles interactions afin de déterminer la langue saisie dans la brève description des interactions et ajoute cette langue comme compétence requise pour ces interactions.
SAP Skills (Compétences SAP)	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Service** qui commence par « SAP », « sap » ou « Sap » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **SAP** et **back-office** comme compétences requises pour ces incidents.
VPN Incident (Incident VPN)	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Brève description** qui contient « VPN », « vpn » ou « Vpn » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **Routeur et commutateur** et **Réseau** comme compétences requises pour ces incidents.
VPN Interaction (Interaction VPN)	Interaction [interaction]	Simple	La règle métier évalue le champ **Brève description** qui contient « VPN », « vpn » ou « Vpn » des nouvelles interactions et ajoute les compétences **Routeur et commutateur** et **Réseau** comme compétences requises pour ces incidents.
Windows	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Élément de configuration** qui contient « Windows », « windows » ou « WINDOWS » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **Windows Installation/Setting** (Installation/ Configuration de Windows) et **Serveurs Windows** comme compétences requises pour ces incidents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compétences** > **Règles de détermination de compétences**.
2. Ajoutez la règle souhaitée pour un incident ou une interaction.
   (pour en savoir plus, consultez Create Skill Determination rules to assign skills to work items) ;

Composants de la demande d'examen des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM installe les rôles et active les notifications lorsque vous installez l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description
Responsable de l'examen des compétences [sn_wfo_skillreview.manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des enregistrements de demandes d'examen des compétences.
Utilisateur de l'examen des compétences [sn_wfo_skillreview.user]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les enregistrements de demandes d'examen des compétences.

Notifications

Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **Fournisseur** > **Notifications** pour accéder aux notifications ci-dessous fournies par défaut. Pour plus d'informations sur l'ajout de notifications, consultez Provider notification

Nom de la notification	Valeur
Demande de compétence Révision du gestionnaire en attente	Lorsqu'elle est activée, le gestionnaire reçoit une notification lorsque son agent soumet une demande d'examen des compétences à son gestionnaire pour examen. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**vrai
Demande de compétence examinée	Lorsqu'elle est activée, l'agent reçoit une notification lorsque son gestionnaire soumet une demande de compétence qui a été examinée. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**vrai
Annulation de la demande de compétence	Lorsque cette option est activée, si l'agent ou le gestionnaire annule la demande d'examen des compétences, le délégataire de la demande d'examen des compétences reçoit une notification. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**vrai
Demande de compétence Révision de l'utilisateur en attente	Lorsqu'elle est activée, l'agent reçoit une notification indiquant que son gestionnaire a soumis une demande de compétence à examiner par l'agent. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**vrai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de recommandation de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM utilise des rôles pour administrer la recommandation de compétences, des tables pour stocker les données de compétences, des propriétés pour modifier le comportement par défaut et une tâche planifiée pour recommander des compétences dans l'application Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM configurable.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Recommandation de compétences [sn_sre.user]	Accorde des droits pour afficher les tables de recommandation de compétences.	wfo.user
Administrateur de Recommandation de compétences [sn_sre.admin]	Octroie des droits administratifs pour modifier les propriétés de la recommandation de compétences.	• wfo.admin • sn_sre.user

Propriétés

Accédez à la **Recommandation de compétences** > **Configuration** pour configurer ces propriétés.

Propriété	Description
Activez la recommandation de compétences. sn_sre.enable_skill_recommendation	Activez cette p • **Type**: vrai • **Valeur par**
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_supervised_skills	En utilisant l'a incident classé • **Type :** nor • **Valeur par**
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_unsupervised_skills	En utilisant l'a chaque incider • **Type :** nor • **Valeur par**
Nombre de tâches similaires résolues à utiliser pour prédire les compétences. sn_sre.number_of_similar_incidents	Nombre d'inci l'apprentissage similaires. • **Type :** nor • **Valeur 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.

Propriété	Description
Nombre de fois que Predictive Intelligence doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Le nombre de avant de la rec • **Type :** nor • **Valeur par**
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences d'incidents similaires. sn_sre.unsupervised_solution_definition_for_incidents	Nom de la déf résoudre les in définition de s créée. • **Type** : cha • **Valeur par**
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences d'incidents. sn_sre.supervised_solution_definition_for_incidents	Nom de la déf pour résoudre définition de s créée. • **Type** : cha • **Valeur par défaut :** ml

Tâche planifiée

Tâche planifiée	Description
Commencer la prédiction de compétences	Exécute la tâche tous les jours à 1 h sur tous les incidents qui ont été fermés le jour précédent. Recommande les compétences utilisées pour fermer les incidents afin de résoudre des incidents ouverts similaires.

Tables

Table	Description
Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill]	• Stocke le nombre de fois qu'une compétence a été prévue pour l'utilisateur. • Les compétences non recommandées au cours des 60 derniers jours sont automatiquement supprimées de cette table.
Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill]	• Stocke les compétences prévues pour résoudre chaque type d'incident. • Les tables créées il y a plus de 60 jours sont automatiquement supprimées de cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applaudissement dans Workforce Optimization for ITSM

Célébrez les victoires de votre équipe en reconnaissant ses réalisations pour une occasion.

Voici une vue d'ensemble de Applaud dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Applaud for Managers dans Workforce Optimization for ITSM

Applaud dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM



Appréciez les réalisations de vos pairs et soyez reconnu pour vos réalisations par vos pairs ou vos dirigeants. Vous pouvez applaudir un pair, une occasion, par exemple, où ils ravissent les clients, et ajouter des réactions ou des commentaires à un applaudissement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des occasions et des notifications pour que les agents et les gestionnaires utilisent Applaud.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Analysez le flux de reconnaissance de vos rapports.
- Reconnaissez votre équipe.
- Recevez une notification lorsque vos rapports ou leurs pairs sont reconnus.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- Analysez votre flux de reconnaissance.
- Reconnaissez vos pairs.
- Recevez une notification lorsque vous êtes reconnu.

Pour plus d'informations, consultez Donnez des applaudissements à vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Récompensez vos équipes qui utilisent Applaud dans Workforce Optimization for ITSM

Engagez votre équipe, célébrez les victoires de vos coéquipiers ou de vos équipes et reconnaissez les moments importants en utilisant Applaud.

Sur la page d'accueil, dans la section **Engagement de l'équipe**Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Analysez la reconnaissance de vos équipes que vous gérez directement ou en plus.
- Obtenez une visibilité en temps réel sur la reconnaissance et les derniers applaudissements que votre équipe a reçus.
- Analysez les mesures pour les cinq principales occasions où les applaudissements ont été donnés ou reçus pour une équipe donnée ou pour toutes vos équipes.
- Affichez les détails de l'activité d'applaudissement la plus récente.

Lorsque vous sélectionnez **Reconnaissance**, le flux d'activités de reconnaissance apparaît. Ici, vous pouvez :

- Afficher toutes les réponses et commentaires pour une publication de reconnaissance.
- Vous pouvez trier le flux selon la date de création dans l'ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.
- Supprimez une publication de reconnaissance ou un commentaire sur la reconnaissance.
  - Lorsque vous supprimez une publication, tous les commentaires et réactions à la publication sont supprimés.
  - Lorsque vous supprimez un commentaire, les réactions à ce commentaire sont supprimées.
- Affinez l'affichage des flux de reconnaissance à l'aide de filtres.

Donnez des applaudissements à vos équipes ou collègues dans Workforce Optimization for ITSM

Reconnaissez votre équipe ou vos coéquipiers pour n'importe quelle occasion, par exemple lorsqu'ils vont au-delà de leurs responsabilités professionnelles habituelles. Ajoutez un message pour leur faire savoir spécifiquement dans quoi ils ont excellé. Vous pouvez également avertir d'autres utilisateurs qui peuvent voir les applaudissements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Sur la page de destination, dans la section **Engagement de l'équipe** , sélectionnez **Applaudir**. La fenêtre **contextuelle Applaudissez vos coéquipiers** apparaît.
2. Dans le champ **À** , effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour applaudir un ou plusieurs coéquipiers :
     a. Sélectionnez **Membres de l'équipe**.
     b. Dans le champ **Membres de l'équipe** , ajoutez les noms des membres de l'équipe à reconnaître.
   - Pour applaudir une ou plusieurs équipes :
     a. Sélectionnez **Mes équipes**.
     b. Dans le champ **Équipes** , ajoutez les noms d'une ou de plusieurs équipes que vous souhaitez applaudir.
3. Dans le champ **Occasion** , sélectionnez une ou plusieurs occasions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous souhaitez applaudir pour n'importe quelle occasion de votre choix, sélectionnez **Ajouter votre propre occasion**. Dans le champ **Occasion personnalisée** , entrez le nom de l'occasion.

4. **Facultatif :** Dans le champ **Message personnalisé** , ajoutez des détails sur les raisons pour lesquelles vous souhaitez les reconnaître.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Notifier d'autres personnes** , saisissez les noms des autres membres de l'équipe qui souhaitent être informés de cette reconnaissance.
   Si vous ne souhaitez pas rendre la reconnaissance visible publiquement, cochez la case **Masquer sur le tableau de reconnaissance publique** .
6. Sélectionnez **Donner un applaudissement**.

Remarque :
Pour recevoir la bannière et les notifications par e-mail, vous devez activer les Next Experience préférences de Next Experience notification.

Pour plus d'informations sur la configuration :

- Pour les préférences de notification de bannière, reportez-vous à la section Configure Next Experience notification preferences .
- Pour les préférences de notification par e-mail, reportez-vous à Enable email digest in Next Experience la section .
- Les destinataires et leurs responsables reçoivent une bannière et une notification par e-mail par défaut.
- Tous les membres de la liste des notifiés reçoivent la bannière et reçoivent des notifications par e-mail.
- Dans la bannière, vous pouvez sélectionner la notification pour afficher les détails de l'applaudissement. Vous pouvez ajouter un commentaire, répondre au commentaire de quelqu'un d'autre ou aimer un commentaire.
- Si l'e-mail a été généré :
  - À partir d'une notification pour un applaudissement, vous pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'applaudissement.
  - À partir d'une notification de commentaire, vous pouvez sélectionner **Commentaire** pour ouvrir l'applaudissement et afficher le commentaire.

    Lorsqu'un utilisateur commente un applaudissement, une notification est envoyée à l'utilisateur qui a donné l'applaudissement ainsi qu'au destinataire de l'applaudissement.

  Vous pouvez également donner un coup de pouce pour montrer que vous aimez la reconnaissance.

Si le gestionnaire n'a pas besoin d'être averti lorsqu'un destinataire reçoit un applaudissement, il peut définir la *sn_applaud.send_notification_to_manager* propriété système sur faux.

Analyser l'activité de reconnaissance de vos équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Affichez toutes les activités de reconnaissance pour les équipes dont vous avez la gestion. Découvrez quel membre de l'équipe a donné et reçu le plus grand nombre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’applaudissements, ainsi que les membres de l’équipe qui ont récemment contribué à la reconnaissance à l’aide du tableau de classement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Sur la page Reconnaissance, vous pouvez sélectionner un membre de l’équipe pour accéder à sa page de profil.

Procédure

1. Sur la page d’accueil, dans la section **Engagement de l’équipe** , sélectionnez **Reconnaissance**.
2. Dans le flux d’activités, analysez l’activité de reconnaissance.
   Vous pouvez trier le flux selon la date de création dans l’ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.

   a. Sélectionnez l’onglet **Vous** .
   Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Analysez toutes les activités en fonction des applaudissements que vous avez donnés ou reçus de quiconque.
   - Affinez l’affichage des flux d’activités en fonction de l’occasion, si la reconnaissance a été donnée ou reçue, et la période pendant laquelle vous souhaitez afficher l’activité.

   b. Sélectionnez l’onglet **Tout** .
   Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Analysez toutes les activités de reconnaissance qui se déroulent dans votre organisation.
   - Réduisez l’affichage des flux d’activités en fonction de l’équipe ou des membres de l’équipe et de la période pendant laquelle vous souhaitez afficher l’activité.

3. Analysez le tableau de classement Reconnaissance.

   Par défaut, vous pouvez afficher les principaux contributeurs des 90 derniers jours. Un contributeur principal est un utilisateur qui a donné ou reçu le plus grand nombre de reconnaissances. Vous pouvez également voir la liste des cinq contributeurs récents et leur dernière activité. Vous pouvez afficher les contributeurs de toutes vos équipes ou sélectionner une équipe spécifique dans le menu déroulant et afficher les contributeurs de cette équipe.

   Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Dans l’onglet **Tous** , affichez les principaux contributeurs ayant donné et reçu le plus grand nombre de reconnaissances.
   - Dans l’onglet **Donné** , affichez les principaux contributeurs ayant donné le plus grand nombre de reconnaissances.
   - Dans l’onglet **Reçu** , affichez les principaux contributeurs ayant reçu le plus grand nombre de reconnaissances.

   Dans la section **Contributeurs les plus récents** , affichez les dernières activités des membres de l’équipe qui ont applaudi, ajouté un commentaire, répondu au commentaire de quelqu’un d’autre ou aimé un commentaire à un applaudissement récemment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants d’applaudissement dans Workforce Optimization for ITSM

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM installe les propriétés lorsque vous activez le module d’extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm).

Propriétés d’applaudissement

Propriété	Description
sn_applaud.nombre_de_occasions_à_être_affichés_sur_l'espace de travail	Définissez le nombre d'occasions à afficher lorsqu’un coéquipier applaudit. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_applaud.applaud_recipients_limit	Définissez le nombre maximal de destinataires qui peuvent recevoir l’applaudissement. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 500
sn_applaud.send_notification_to_manager	Notifier le gestionnaire lorsqu’un destinataire reçoit un applaudissement. • **Type**: vrai | faux • **Valeur par défaut :**vrai

Points d’extension pour Applaud

Utilisez des points d’extension scriptés pour ajouter des filtres au flux d’activités de reconnaissance et gérer les notifications dans Applaud .Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Pour afficher la liste des points d’extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d’extension, ouvrez le *`sn_applaud_ux. Point d’extension ApplaudFilterConfigurationExtnPt`* .

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Nom du point d'extension	Description
`sn_applaud_ux. ApplaudFilterConfigurationExtnPt`	Implémentez ce point d’extension pour personnaliser la logique d’affichage des filtres dans le flux d’activité de reconnaissance dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.
`sn_applaud. ApplaudNotificationExtensionPoint`	Implémentez ce point d’extension pour personnaliser la logique d’envoi de notifications lorsqu’un applaudissement est envoyé à une équipe ou à un membre de l’équipe et lorsque quelqu’un commente

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du point d'extension	Description
	l’applaudissement dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Information associée

Using scripted extension points in server-side scripts

Intégrer Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Intégrer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSMExploration de processus à pour découvrir les goulots d’étranglement dans vos processus et prendre des mesures.

Configurer l'intégration de Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Utilisez des modèles par défaut afin de pouvoir créer des projets d’exploration de processus pour que vos groupes d’affectation puissent extraire les données.

Le Exploration de processus modèle pour les tables Incident est disponible par défaut avec le type de modèle par défaut.

Mais vous pouvez créer un nouveau modèle avec le type de modèle par défaut sur une nouvelle table. Pour plus d'informations, consultez Créer des modèles Exploration de processus.

Remarque :
Optimisation de la main d'œuvre extrait uniquement les données de la table Incident. Optimisation de la main d'œuvre utilise donc uniquement la table Incident.

Créer des modèles Exploration de processus

Créez des modèles sur des tables pour lesquelles vous souhaitez créer les projets d’exploration de processus.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
vous ne pouvez créer des modèles que pour les tables où l'audit Sys (sys_audit) est activé. Pour plus d’informations sur l’audit sys, consultez Audit Sys et Tables Changement de relation d’audit et Activer l’audit pour une table .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Modèles** > **Tous les modèles**.
2. Créez un modèle d’exploration de processus par défaut .

Remarque :
le modèle Exploration de processus de la table Incident est disponible par défaut.

a. Sélectionnez **Nouveau**.
L'écran **Définition du projet** s'affiche.

b. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour le modèle d’exploration de processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le champ **Type de modèle** , sélectionnez **Par défaut**.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

3. Créez une configuration de table pour le modèle d'exploration de processus.
   a. Dans la liste connexe Configuration de table, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom à la configuration de table.
   c. Dans le menu Table, sélectionnez la table, par exemple Incident, dont vous souhaitez extraire les données.
   d. Sélectionnez **Envoyer**.
4. Créez une définition d'activité.
   a. Sélectionnez la configuration de table que vous avez créée.
   b. Dans la liste connexe Définitions d'activité, sélectionnez **Nouveau**.
   Vous devez ajouter au moins une activité pour créer le projet de processus.
   c. Dans le champ **Champ**, sélectionnez le champ pour lequel vous souhaitez créer la définition d'activité.
   d. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Répétez ces étapes et créez un modèle pour chaque table dont vous souhaitez extraire les données.

Information associée

Créer un projet pour un Exploration de processus groupe de KPI

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM intégration avec Exploration de processus des composants

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM installe des rôles et des propriétés pour configurer l'intégration de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec Exploration de processus.

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf.enable.po.wfo	Permet l'intégration de Exploration de processus avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
promin.wfo.run_frequency	Intervalle de temps pour extraire de nouveau les projets Exploration de processus. Après avoir exécuté la Exploration de processus tâche planifiée - Extraire de nouveau les projets WFO pour extraire les données, vous pouvez l'exécuter à nouveau uniquement à l'intervalle défini. Si vous exécutez la tâche plus tôt que cela, elle n'extraira pas de nouveau les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7 jours

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Exploration de processus Analyste [sn_process_optimization_analyst]	Créer et partager des Exploration de processus projets.	sn_process_optimization_viewer

Travaux planifiés

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Nom	Description
Exploration de processus - Projets de reminage de l'OMA	S'exécute automatiquement une fois par jour. Vous pouvez exécuter cette tâche sur demande lorsque des données supplémentaires sont ajoutées à un projet afin d'obtenir des aperçus de processus à jour sur vos projets. La tâche extraira de nouveau les données en fonction de la fréquence définie dans la `promin.wfo.run_frequency` propriété.

Identification des goulots d'étranglement à l'aide Exploration de processus de l'intégration avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Obtenez un aperçu des performances de vos équipes et analysez les anomalies ou les goulots d'étranglement au sein du processus lorsque vous explorez dans le détail un KPI de nœud terminal.

Un KPI de nœud terminal est un KPI enfant qu'il n'est plus possible d'explorer davantage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 effectuer l'intégration à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, vous devez activer le module d'extension (com.sn_po) après avoir activé le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour ITSMExploration de processusExploration de processus (sn_wfo_cfg_itsm) à partir du .ServiceNow Store
- Vous devez définir la propriété système *sn_team_perf.enable.po.wfo* sur **Vrai** pour activer l'intégration de Exploration de processus à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Pour plus d'informations, consultez Intégrer Workforce Optimization for ITSM à Process Mining.
- Vous pouvez créer vos propres définitions de résultats de processus. Vous pouvez également activer les définitions de résultats de processus qui ont des configurations de processus par défaut pour les incidents, les problèmes et les demandes de changement lorsque vous installez le module d'extension ITSM Process Mining Content Pack (sn_itsm_po) disponible via le ServiceNow Store. Si vous n'activez pas ce module d'extension, vous pouvez analyser les variations de processus, mais pas les résultats de processus.

Pour plus d'informations, voir Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM et Request Process Mining .

Créer un projet pour un Exploration de processus groupe de KPI

Créez des Exploration de processus projets pour chaque groupe de KPI et ses groupes d'affectation. Un projet est créé par groupe de KPI et par table.

Avant de commencer

Votre administrateur doit effectuer les tâches suivantes :

- Vous devez avoir créé des modèles sur les tables pour lesquelles vous souhaitez créer les projets de processus. Pour plus d'informations sur la création de modèles, consultez Créer des modèles d'exploration de processus.
- Exécuter la *Process Mining - WFO Remine Projects* tâche planifiée sur demande lorsque des données supplémentaires sont ajoutées aux projets afin d'obtenir des aperçus de processus à jour sur vos projets. La tâche est exécutée sur tous les projets qui répondent à des critères définis, tels que la fréquence de nouvelle exploration spécifiée à l'aide de la propriété système **promin.wfo.run_frequency** . En outre, la tâche planifiée met à jour le projet et effectue une nouvelle exploration lorsque des changements sont apportés aux groupes d'affectation.

  Pour plus d'informations, consultez Intégrer Workforce Optimization for ITSM à Process Mining.

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Le gestionnaire du groupe d'affectation de KPI doit disposer de ce rôle pour créer des projets de processus pour ses groupes de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir extrait le projet, la table de mappage de projet de définition de projet pour l'exploration de processus (sn_team_perf_promin_project_groups) contient la référence pour Optimisation de la main d'œuvre. Chaque projet de la table a une source unique associée à chaque application. Par exemple, le champ **Source** de la table affiche le groupe d'affectation associé au Optimisation de la main d'œuvre projet. Le champ **Source** est un identificateur pour les applications spécifiques. Le tableau affiche également le groupe de KPI associé au projet que vous avez extrait.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Explorez le projet pour créer des projets d’exploration de processus pour chaque groupe de KPI.

   a. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Groupes de KPI**.

   b. Sélectionnez un groupe de KPI.

   c. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.

   L'exploration du processus est exécutée sur les groupes d'affectation actifs. Le processus d'exploration de projet est exécuté sur tous les indicateurs automatisés de nœud terminal ou de formule dans le groupe de KPI.

   Un projet correspondant est créé dans le **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performances de l'équipe** > **Projets WFO** Module. Lorsque l'exploration est terminée, le champ **État d'exploration** bascule sur **Disponible**.

   Un utilisateur disposant du rôle, sn_wfo_cfg_itsm.manager, a accès à la création ou à l’affichage du projet et peut afficher les aperçus de processus et l’analyse des variations dans l’onglet **Analyse de processus** .

   Remarque :

   - Si un processus de projet a été exploré pour une table spécifique dans un groupe d’affectation, les projets sont créés pour ces groupes d’affectation. Par conséquent, vous ne pouvez pas explorer à nouveau la table de ce groupe d’affectation.
   - Si vous utilisez un indicateur de formule pour l’exploration de processus, vous pouvez sélectionner n’importe quelle source d’indicateur utilisée dans la formule.

2. **Facultatif :** Si vous ajoutez des groupes d’affectation supplémentaires au groupe de KPI après avoir effectué l’exploration du processus, vous devez explorer à nouveau le groupe.

   a. Dans la liste connexe Groupe d'affectation pour le groupe de KPI sélectionné, sélectionnez **Modifier**.

   b. Ajoutez les groupes d'affectation souhaités au groupe de KPI.

   (Optional) Un processus est automatiquement créé pour le groupe d'affectation. Si vous ajoutez un groupe d’affectation au groupe de KPI, le groupe d’affectation sera mis à jour dans la condition de filtre, et si vous supprimez un groupe d’affectation, il sera supprimé de la condition de filtre de projet. Un message d’information s’affiche lorsqu’un groupe d’affectation est ajouté au groupe de KPI uniquement si le groupe de KPI est déjà extrait.

   Tous les groupes d’affectation associés au groupe de KPI pour lequel vous avez créé le projet sont mis à jour dans la condition de filtre de la configuration de table.

   Pour plus d’informations sur les données minières, consultez Générer un modèle .

   Après la mise à niveau de toutes les versions précédentes de Team Performance vers la dernière version (version de l’application Team Performance : 7.0.1), tous les projets précédents seront supprimés des groupes de KPI qui avaient plusieurs projets pour les groupes d’affectation et de nouveaux projets seront créés pour chacun d’eux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations avancées pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Vous pouvez effectuer des configurations avancées telles que la personnalisation des pages et la définition de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM filtres pour différents modules. Vous pouvez également spécifier l'accès aux données de groupe d'affectation pour afficher uniquement les données de groupe d'affectation pertinentes pour l'utilisateur connecté.

Référence Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Reportez-vous à la section Installer des composants tels que des rôles, des tables et des propriétés système pour configurer et administrer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Optimisation de la main d'œuvre ITSM Manager Workspace Composants

L'application ITSM Manager Workspace configurable dispose de rôles pour administrer l'espace de travail, de propriétés pour configurer le comportement par défaut et d'indicateurs pour analyser les performances.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.user]	Accorde un accès en lecture à l'espace Next Experience Générateur d'IU de travail.	• workspace_user • canvas_user
Gestionnaire de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.manager]	Accorde un accès en lecture aux groupes d'affectation primaires et aux gestionnaires supplémentaires. Accorde un accès en lecture aux modules d'accueil et de liste.	• sn_wfo_cfg_ws.user • sn_wfo.user • sn_wfo_skillreview.manager
Administrateur de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) dans toutes les applications et les paramètres de Manager Workspace.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • workspace_admin • ui_builder_admin • canvas_admin • sn_wfo.admin

Composants Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

L'application Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dispose de tables pour stocker les données utilisateur et d'application ou les vues de base de données et une tâche de calendrier pour collecter des données pour les indicateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de l'optimisation des effectifs [sn_wfo. user]	Accorde un accès en lecture au groupe principal et aux gestionnaires supplémentaires.	• pa_analyst • sn_agent_forecast.user • approver_user
Administrateur Optimisation des effectifs [sn_wfo.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des gestionnaires supplémentaires (CRUD).	• sn_wfo.user • pa_analyst • sn_agent_forecast.admin
Employé Workforce Optimization ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.employee]	Accorde des droits de lecture pour les applications Coaching, Scheduling et Teams.	• sn_wfo.user • sn_shift_planning.agent • sn_coaching.trainee • sn_team_perf.team_performance_user • awa_agent • canvas_user • sn_applaud.user • sn_wfo_skillreview.user
Gestionnaire Workforce Optimization ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.manager]	Accorde des droits de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications Coaching, Scheduling, Teams ou Channel Management.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • itil • sn_walkup.walkup_manager • sn_agent_forecast.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_team_performance.user • sn_channel_mgmt.user • sn_sre.user • pa_target_admin • awa_agent • skill_manager • sn_applaud.user • sn_wfo_work_sched.manager • sn_cti_core.user_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		Remarque : Ce rôle est automatiquement installé si vous avez intégré Optimisation de la main d'œuvre pour ITSMServiceNow Fonctions vocalesà . • sn_process_optimization_analyst
Administrateur Workforce Optimization ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.admin]	Accorde des droits administratifs de création, de lecture, de mise à jour ou de suppression dans les applications Coaching, Scheduling, Teams, ou Channel Management (CRUD).	• sn_wfo_cfg_itsm.manager • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.admin • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_agent_forecast.admin • sn_sre.admin • skill_admin • sn_process_optimization_analyst • sn_wfo_work_sched.admin • sn_applaud.admin

Tables de configuration des filtres

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
Planification	• Utilisateur [sys_user] • Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill] • Calendrier de l'agent [sys_shift_planning_agent_schedule] • Événement de calendrier [sn_shift_planning_event] • Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Compétence [cmn_skill] • Catégorie de compétences M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membre du groupe [sys_user_grmember]
Canaux	Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_groups]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du module	Tables du module/Vue de la base de données
	Remarque : Les filtres pour vos canaux ont été créés de manière personnalisée afin que vous puissiez naviguer à l'aide des canaux et des files d'attente Advanced Work Assignment. Étant donné qu'ils ont été personnalisés, vous ne pouvez pas créer ni personnaliser les filtres pour le module Canaux.

Tâche planifiée

Nom	Description
Collecte de données WFO	Exécute la tâche sur demande et collecte les données pour tous les indicateurs Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Domain Separation et Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

L'application Domain Separation est prise en charge dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Domain separation dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Domain separation est prise en charge dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM et ne nécessite aucune installation ni aucune configuration.

Domain Separation pour Channels Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Domain Separation dans Channel Management pour Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle, reportez-vous à la section Domain Separation et Advanced Work Assignment

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables séparées par domaine pour Channel Management

- sn_customerservice_case
- interaction

Domain Separation pour la planification Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Lorsqu'un calendrier d'agent est généré et affecté à un agent, la planification est uniquement disponible dans le domaine auquel cet agent appartient.

Tables séparées par domaine pour la planification

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Domain Separation pour Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

La table *sn_wfo_add_manager* est séparée par domaine. Lorsque des utilisateurs sont ajoutés en tant que gestionnaires supplémentaires, ils peuvent uniquement afficher les utilisateurs au sein de ce domaine.

Domain Separation pour la recommandation de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Tables séparées par domaine pour la recommandation de compétences

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Domain Separation pour Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Pour plus d’informations sur le fonctionnement de Domain Separation dans Coaching pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, reportez-vous à Domain Separation et Coaching

Recherche globale dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Localisez rapidement ce que vous recherchez à l’aide de la recherche globale dans Optimisation de la main d'œuvre pour 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.

En tant qu'agent ou responsable, trouvez facilement les informations dont vous avez besoin en recherchant des utilisateurs, des groupes, des équipes, des calendriers ou des tâches à l'aide de l'icône  .

Remarque :
Pour rechercher des équipes et des calendriers, vous devez générer l'index de texte pour les tables suivantes avant de commencer à rechercher des équipes et des calendriers :

- Calendrier [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Plan d'équipe [sn_shift_planning_shift_plan]

Demander un congé à l'aide de ITSM Agent mobileOptimisation de la main d'œuvre pour ITSM

À l'aide de l'application ITSM Mobile Agent, les agents de planification d'équipe peuvent accéder à leur calendrier. Ils peuvent demander un congé pour obtenir l'approbation de leur gestionnaire ou échanger des quarts avec leurs pairs et recevoir des notifications pour ces demandes et approbations.

Important :
Les fonctionnalités ITSM Mobile Agent pour Workforce Optimization for ITSM sont disponibles avec l'application de stockage ITSM Mobile Agent 5.0. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Activer Workforce Optimization for ITSM.

ITSM Agent mobile pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Workforce Optimization for ITSM Mobile Agent

Utiliser On-Call Scheduling avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Si vous utilisez l'expérience mobile pour On-Call Scheduling en même temps que ITSM Agent mobile pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, vous pouvez accéder aux actions On-Call Scheduling à partir de la section Calendrier.

Pour accéder aux éléments suivants :

- **Quarts à venir** : appuyez sur **Mon calendrier** et consultez vos quarts.
- **Demandes de congé** : appuyez sur **Demandes de congé d'astreinte** et consultez la liste des demandes en attente de votre approbation et celles pour lesquelles vous avez terminé le processus d'approbation.
- **Qui est d'astreinte** : appuyez sur **Qui est d'astreinte** pour afficher la liste des groupes dans le calendrier d'astreinte.

Définir le nombre de jours pour afficher les événements dans les équipes sur ITSM Mobile Agent

En tant qu'administrateur Workforce Optimization [sn_wfo.admin], vous pouvez configurer le nombre de jours pendant lesquels les événements des équipes peuvent être affichés sur l'application mobile à l'aide de propriétés système. Pour plus d'informations, consultez **Propriétés** dans la section Planification dans Planification dans Workforce Optimization for ITSM.

Information associée

Expérience mobile pour On-Call Scheduling

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications dans ITSM Agent mobile pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Recevez des notifications lorsque vous gérez les demandes d'échange de quart et de congé. Activez les notifications pour les actions les plus pertinentes pour vous. Par exemple, recevez des notifications lorsque vous recevez une demande d'approbation d'un agent qui veut échanger des quarts avec un pair.

En tant qu'agent Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_shift_planning.agent) et gestionnaire Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (sn_wfo_cfg_ws.manager), vous pouvez activer ou désactiver les notifications pour les demandes et approbations d'échange de quart et de congé. Les agents peuvent demander un échange de quart avec leurs pairs et obtenir l'approbation de leur gestionnaire. Ils peuvent également demander l'approbation de leurs gestionnaires pour un congé.

Vous devez définir vos préférences de notification dans votre application de bureau afin de recevoir les notifications dans votre application ITSM Agent mobile.

Pour activer les notifications, procédez comme suit :

1. Sur votre instance d'application de bureau, cliquez sur l'icône Engrenage dans le coin supérieur droit. L'écran **Paramètres du système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Notifications**.
3. Activez l'option **Autoriser les notifications**.
4. Dans la section **Catégorie de notifications**, cliquez sur **Mobile - Planification des équipes**.
5. Activez la notification souhaitée.

Lorsque vous activez cette notification	Vous recevez une notification lorsque votre
Demande d'approbation d'échange de quart	• Les agents envoient des demandes d'échange de quart à approuver. • Votre pair envoie une demande d'échange de quart à approuver.
Échange de quart approuvé par le gestionnaire	Le gestionnaire approuve votre demande d'échange de quart avec votre pair.
Échange de quart approuvé par le pair	Le pair approuve votre demande d'échange de quart avec lui.
Échange de quart rejeté par le gestionnaire	Le gestionnaire rejette votre demande d'échange de quart avec votre pair.
Échange de quart refusé par le pair	Le pair rejette votre demande d'échange de quart avec lui.
Time-off approval request (Demande d'approbation de congés)	Les agents envoient des demandes d'approbation de congés.
Time off approved (Congés approuvés)	Le gestionnaire approuve votre demande de congés.
Time off rejected (Congés rejetés)	Le gestionnaire rejette votre demande de congés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Définir les préférences de notification dans l'interface utilisateur principale

Effectuer une demande d'échange d'équipe ou prendre un congé à l'aide de l'application Agent mobile

Utilisez l'application mobile ITSM pour rechercher votre calendrier, demander un congé ou échanger votre équipe avec vos pairs. Si vous pouvez travailler pendant le quart demandé, vous pouvez également approuver la demande d'échange de quart de votre pair.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile.
2. Demandez un congé.
3. Si vous utilisez :
   - Une application Android, appuyez sur l'icône d'envoi.
   - Une application iOS, appuyez sur **Envoyer**.

   Une notification d'approbation de votre demande est envoyée à votre gestionnaire.
4. Demandez un échange de quart.
   Vous pouvez communiquer avec d'autres agents à l'aide de la messagerie instantanée Connect ou du flux d'activité sur l'enregistrement, afin de vous assurer qu'ils sont d'accord pour échanger leur quart.
5. Dans la section **Calendrier**, appuyez sur **Mon calendrier**.
6. Appuyez sur la date à laquelle vous souhaitez faire la demande.
7. Appuyez sur l'équipe de travail de ce jour-là.

   Remarque :
   vous pouvez également faire glisser l'équipe vers la gauche pour demander un congé ou un échange de quart et sélectionner l'option souhaitée.
8. Appuyez sur **Demander un échange de quart**.
9. Dans le champ **Échanger avec**, appuyez et sélectionnez l'agent avec qui vous souhaitez échanger.
10. Effectuez une demande d'échange de quart.
11. Dans le champ **Quart demandé**, appuyez et sélectionnez le quart de l'agent avec lequel vous souhaitez effectuer l'échange.
12. Si vous utilisez :
    - Une application Android, appuyez sur l'icône d'envoi.
    - Une application iOS, appuyez sur **Envoyer**.

    Une notification d'approbation de votre demande est envoyée à votre gestionnaire.

Approuver ou rejeter un échange de quart à l'aide de l'application ITSM Agent mobile

À l'aide de l'application ITSM Agent mobile, approuvez un échange de quart demandé par votre pair si vous êtes disponible afin de travailler à cette période. Dans le cas contraire, vous pouvez le rejeter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Remarque :
si vous avez activé les notifications, vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart à partir des notifications sans ouvrir la demande.

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile Agent.
2. Appuyez sur **Approbations**.
3. Dans la liste **En attente**, sélectionnez une demande d'approbation et de révision des détails de la demande.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour approuver une demande, appuyez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter une demande, appuyez sur **Rejeter**.

Votre pair reçoit une notification sur l'état d'approbation de la demande.

Suivre et gérer le calendrier de votre agent à l'aide de l'application ITSM Agent mobile

Surveillez les équipes et le calendrier des équipes de votre groupe d'affectation à l'aide de l'application ITSM Agent mobile. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart ou de congé de vos agents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Remarque :
si vous avez activé les notifications, vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart ou de congé à partir des notifications sans ouvrir la demande.

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile.
2. Surveillez le calendrier de votre équipe.
   a. Appuyez sur **Mon équipe**.
   b. Dans la section **Calendrier**, cliquez sur **Calendrier de l'équipe**.
   c. Appuyez sur le jour pour lequel vous souhaitez surveiller le calendrier.
   d. Appuyez sur une équipe pour le jour en question pour afficher les détails de l'équipe.
3. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.
   a. Appuyez sur **Mes tâches**.
   b. Appuyez sur **Approbations**. Vous pouvez afficher les demandes en attente dans votre file d'attente en attente d'approbation, ainsi que les approbations que vous avez terminées et les détails de chaque demande.
   c. Dans la liste **En attente**, appuyez sur une demande d'approbation.
      - Pour approuver une demande, appuyez sur **Approuver**. La planification est mise à jour dans le calendrier en fonction de l'approbation.
      - Pour rejeter une demande, appuyez sur **Rejeter**.

L'agent reçoit une notification lorsque vous approuvez ou rejetez 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.

Pages de destination de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Suivez et surveillez les performances de votre organisation à l'aide des pages de destination de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. Si vous êtes coach ou gestionnaire de canal, vous pouvez accéder à des mesures spécifiques de votre application à l'aide des pages de destination Canaux ou Qualité respectivement.

Vous pouvez cloner une page de destination existante et la personnaliser à l'aide de .Next Experience Générateur d'IU Pour en savoir plus, consultez la rubrique Personnaliser une page Workforce Optimization for ITSM à l'aide de Next Experience UI Builder.

Page de destination du responsable Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Suivez l'état des incidents sur lesquels vos équipes travaillent à un moment donné. Surveillez la formation en retard, ainsi que le nombre d'évaluations ouvertes et nécessitant une approbation. Analysez les tâches et l'état du SLA de vos équipes pour la période souhaitée.

Page de destination Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que responsable de l'espace de travail, vous pouvez : • Surveillez les incidents P1 ouverts, les SLA qui ont été violés, ceux en péril, ceux qui n'ont pas été mis à jour en 24 heures ou les escalades. • Analyser les incidents sur lesquels votre équipe travaille actuellement ou les incidents qui n'ont pas encore été affectés. • Suivez le délai moyen de résolution, la résolution du premier appel et la satisfaction des clients en fonction du groupe d'affectation pour la période souhaitée.	sn_wfo_cfg_ws.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Surveiller le travail de votre agent lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports qui ont besoin de votre attention et accédez aux incidents sur lesquels vous souhaitez effectuer des actions. Analysez la performance d'une équipe spécifique pour une période de temps souhaitée en sélectionnant l'équipe dans la liste Équipes ainsi que la plage de dates souhaitée.

Indicateurs

Délai moyen de résolution

Délai moyen nécessaire pour résoudre des incidents

Résolution du premier appel

Nombre d'incidents résolus la première fois qu'ils ont été traités.

Satisfaction des clients

Satisfaction des clients globale sur la résolution des incidents.

Performances de l'équipe

Une liste d'incidents affectés aux équipes gérées par l'utilisateur actuellement connecté.

Incidents non affectés

Une liste d'incidents affectés aux groupes gérés par l'utilisateur actuellement connecté qui n'a pas de délégataire.

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- Affecté à

Visualisation des données

Sélectionnez une visualisation pour afficher les détails.

Titre	Type	Description
Incidents P1 ouverts	Score unique 	Nombre d'incidents ouverts avec la priorité absolue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

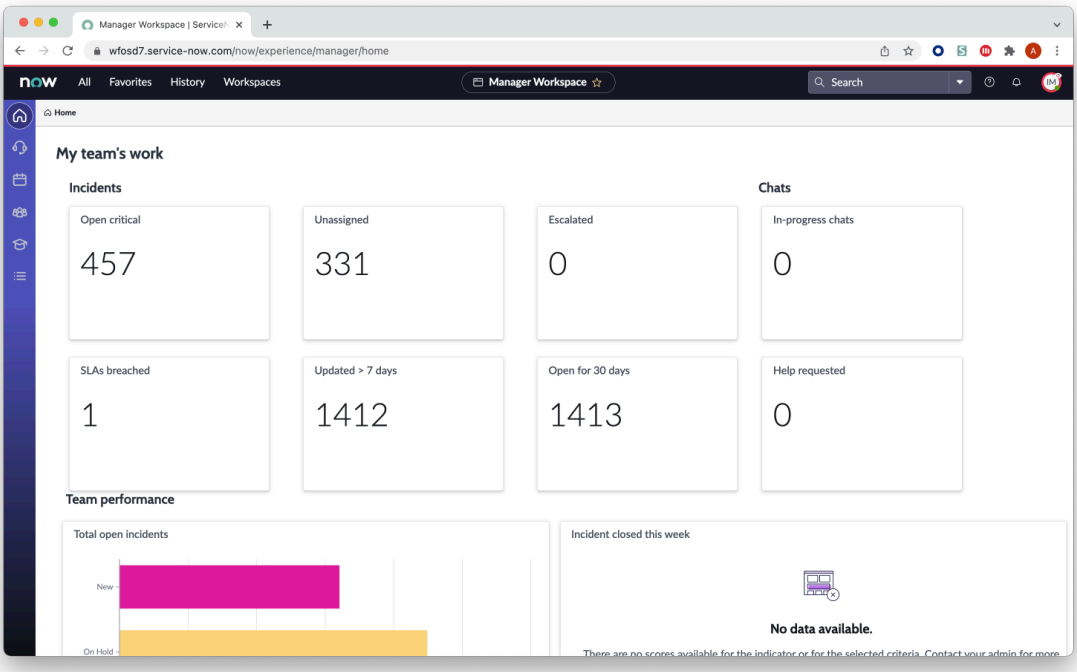
Titre	Type	Description
Incidents non mis à jour en 24 heures	Score unique 	Nombre d'incidents qui n'ont pas été mis à jour au cours des dernières 24 heures.
SLA d'incidents violés	Score unique 	Nombre d'incidents avec des SLA qui ont été violés.
SLA d'incidents à risque	Score unique 	Nombre d'incidents avec des SLA à risque
Escalades	Score unique 	

Page de destination Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Channels

Gérez les files d'attente et analysez l'état des incidents et des messageries instantanées à l'aide de la page de destination Channels. Vous pouvez également surveiller les performances de l'équipe et les affectations de travail à partir d'un seul emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

En tant qu'admin, vous pouvez créer ou personnaliser des pages de destination pour le gestionnaire des canaux. Pour plus d'informations, consultez Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail. Si vous avez plusieurs pages de destination, vous pouvez en déterminer l'ordre. Plus l'ordre est bas, plus la priorité d'affichage des pages est élevée.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis

En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez :
• Analyser les données en temps réel telles que :
  ○ Nombre d'incidents avec une priorité critique, SLA non respectés, incidents remontés ou non affectés.
  ○ Nombre de messageries instantanées en cours ou avec des demandes d'aide.
  ○ Répartition des agents entre les affectations de travail, éléments de travail en attente d'affectation et nombre d'agents disponibles.
  ○ Performance de votre équipe.
• Analyser chaque rapport ou analyse pour obtenir plus de données.
	sn_channel_mgmt.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez surveiller les informations clés telles que le nombre de SLA qui n'ont pas été respectés, le nombre d'incidents ouverts dont la priorité est critique et le nombre d'éléments de travail qui attendent d'être affectés à partir d'un seul emplacement.

Analyse des performances Indicateur

Incidents fermés cette semaine : nombre d'incidents fermés au cours de la semaine actuelle.

Répartitions

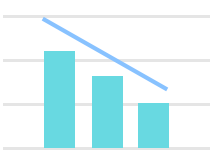
- Affectés à
- Groupe d'affectation

Visualisation des données

Titre	Type	Vue de base de données ou de table source	Description
Critiques ouverts	Score unique 	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts avec la priorité critique.
Non attribué	Score unique 	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non affectés.
Escaladé	Score unique 	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non remontés.
SLA rompus	Score unique 	SLA de tâche [task_sla]	Nombre d'incidents ouverts dont les accords sur les niveaux de service n'ont pas été respectés.

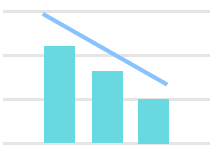
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Vue de base de données ou de table source	Description
Updated > 7 days (Mis à jour > 7 jours)	Score unique 	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 7 derniers jours.
Open for 30 days (Ouverts depuis 30 jours)	Score unique 	Incident [incident]	Nombre d'incidents non mis à jour au cours des 30 derniers jours.
Conversations instantanées en cours	Score unique 		Nombre d'interactions ouvertes où les agents discutent actuellement avec des clients par messagerie instantanée afin de résoudre des problèmes.
Aide demandée	Score unique 		Nombre d'interactions ouvertes où les agents demandent de l'aide à un gestionnaire pour une discussion avec des clients par messagerie instantanée afin de résoudre des problèmes.
Distribution des agents	Histogramme 	États de présence [awa_presence_state]	État de présence actuel des agents répartis lors des affectations de travail.
Éléments de travail en attente	Score unique 		Nombre d'éléments de travail qui attendent actuellement d'être affectés.

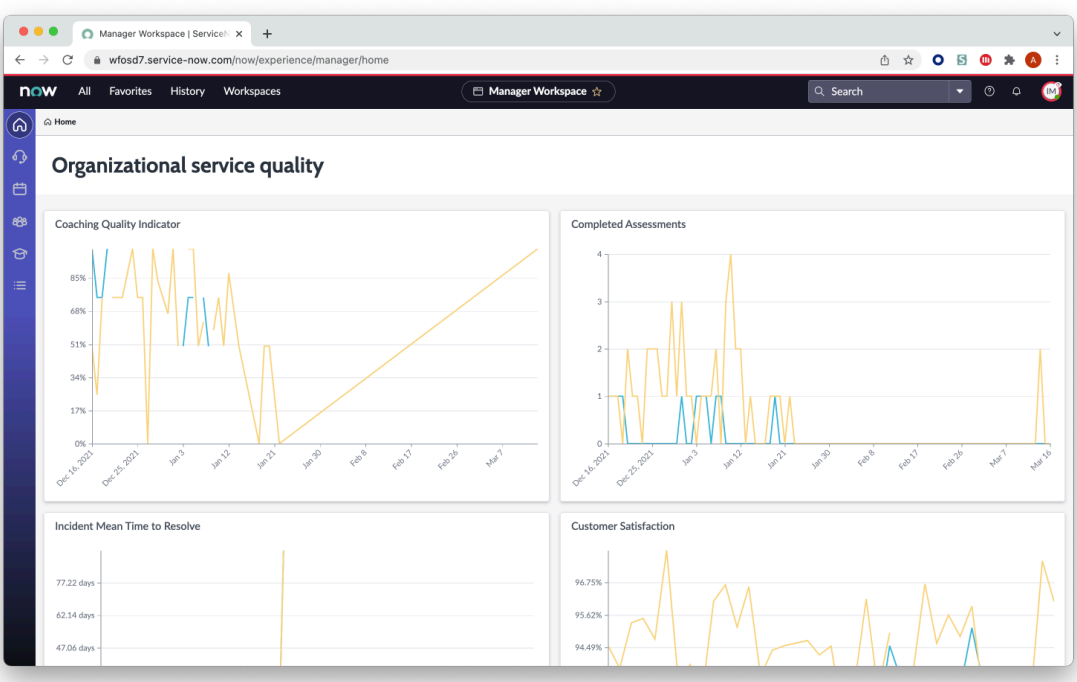
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Vue de base de données ou de table source	Description
Agents disponibles	Score unique 		Nombre d'agents actuellement disponibles pour travailler sur des éléments de travail.
Total open incidents (Nombre total d'incidents ouverts)	Histogramme 		Nombre total d'incidents qui ont différents états de workflow et n'ont pas été fermés.

Page de destination Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Coaching

Surveillez la performance de vos agents et mesurez leur qualité de résolution des problèmes à l'aide de la page de destination Coaching. Analysez les modèles d'utilisation des compétences dans le temps et voyez quelles compétences sont en demande.



Utilisateur final et rôles

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer ou personnaliser des pages de destination pour le coach afin de surveiller la qualité de résolution des incidents des agents. Pour plus d'informations, consultez Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail. Si vous avez plusieurs pages de destination, vous pouvez en déterminer l'ordre. Plus l'ordre est bas, plus la priorité d'affichage des pages est élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que coach, vous pouvez analyser les données en temps réel telles que : • la qualité de résolution des incidents des agents ; • le temps moyen nécessaire pour résoudre les incidents ; • les tendances de satisfaction des clients, le type de compétences utilisées pour résoudre les incidents et les évaluations effectuées ; • la liste des formations et des évaluations en retard.	sn_coaching.coach

Cas d'utilisation

En tant que coach, vous pouvez surveiller la qualité des agents qui résolvent les problèmes et prendre des mesures correctives en évaluant leurs compétences en matière de résolution et en leur donnant une formation pour remédier à leurs lacunes.

Indicateurs

Nom de l'indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête CSAT.
Qualité	Score moyen, en pourcentage, de toutes les enquêtes menées par le coach pour évaluer le stagiaire.
Incident Mean Time to Resolve (Délai moyen de résolution de l'incident)	Temps moyen que les agents ont pris pour travailler sur un incident jusqu'à ce qu'ils le marquent comme étant fermé ou résolu.
Completed Assessment (Évaluation terminée)	Évaluation fermée au fil du temps.

Répartitions

- Affectés à
- Groupe d'affectation

Visualisation des données

Titre	Type	Table source	Description
Formations		Formation affectée [sn_coaching_assessment_recommended_learning]	Liste des formations que les agents doivent achever.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
Évaluations d'entraînement		Enregistrement évalué [sn_coaching_assessed_record]	Liste des évaluations que les coachs doivent effectuer pour leurs agents.

Personnaliser une Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM page à l'aide d' Next Experience Générateur d'IU

Clonez une page existante Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM et personnalisez-la en fonction de vos besoins à l'aide de .Next Experience Générateur d'IU

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Next Experience Générateur d'IU pages et variantes de page sont en lecture seule. Vous pouvez copier une variante de page, puis la personnaliser. Vous pouvez créer votre propre variante de page ou utiliser un modèle de page. Pour plus d'informations, voir Créer une variante de page .

Remarque :
une fois que vous avez copié et personnalisé une variante de page, les mises à jour automatiques appliquées à la variante de page en lecture seule d'origine ne sont pas appliquées à la variante de page que vous avez personnalisée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur d'IU**.
2. Dans l'écran UI Builder, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Dans le menu **Page**, sélectionnez la page que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, Page de destination ou Planificateur de travail.
4. Dans la section **Variantes**, sélectionnez l'icône de menu ( ) de la variante que vous souhaitez copier, puis sélectionnez **Dupliquer**.
5. Dans la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez **Modifier les paramètres de variante de page**.
6. Dans la fenêtre contextuelle Modifier les paramètres, procédez comme suit :
   - Dans le champ **Nom de la variante**, donnez un nom unique à la variante
   - Si vous souhaitez utiliser un modèle de page différent, sélectionnez-le dans le champ **Modèle de page**.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour conserver les modifications.

     Si vous ne souhaitez effectuer aucune mise à jour, sélectionnez **Annuler** ; sélectionnez **Supprimer** pour supprimer la variante.
7. Sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajouter ou modifier des conditions de variante, dans le champ **Conditions de variante**, ajoutez vos conditions préférées pour la variante.
- Pour afficher la variante dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, dans le champ **Ordre**, définissez le numéro d'ordre préféré.

8. Sélectionnez **Terminé**.

Information associée

Configuring the Next Experience UI

Configurer les filtres pour ITSM Manager Workspace

Définissez des configurations de filtre pour les applications Schedule, Coaching et Channels. Vous pouvez utiliser ces filtres pour affiner votre recherche et afficher les résultats ciblés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace Configurations** > **Filtrer les configurations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des filtres

Nom	Description
Nom du filtre	Nom unique pour la configuration du filtre.
Table	Table utilisée pour la configuration du filtre. **Remarque :** ◦ Vous pouvez filtrer uniquement sur des tables spécifiques ou des vues de base de données pour chaque module. ◦ Pour obtenir la liste des tables et des vues de base de données que vous pouvez utiliser pour chaque module, reportez-vous à la section Tables de configuration des filtres dans la section Tables de configuration desComposants Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM filtres.
Champ	Champ sur lequel filtrer.
Requête de filtre	Requête pour affiner les options de filtre.
Type	Type de champ à choisir : ◦ Choix : champ de type de choix. ◦ Référence : champ de type 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.

Nom	Description
Ordre	Filtre que vous pouvez utiliser pour montrer l'ordre d'affichage dans Manager Workspace.
Module d'espace de travail	Le module Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM qui affiche la configuration du filtre.
Actifs	Option qui permet d'activer la configuration du filtre dans Manager Workspace.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Spécifier l'accès aux données de groupe d'affectation dans Workforce Optimization for ITSM Manager Workspace

Vous pouvez exclure l'accès aux données des groupes d'affectation et afficher uniquement les groupes d'affectation pertinents pour l'utilisateur connecté dans Manager Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Configuration de l'espace de travail du gestionnaire** > **Exclusions de groupes**.
2. Dans le formulaire **Groupes non inclus dans WFO** , sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom significatif pour un ou plusieurs groupes que vous souhaitez exclure de l'affichage dans Manager Workspace Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM .
4. Définissez les conditions de filtre pour exclure les groupes.

   Par exemple, si vous définissez une condition comme [**Nom**] [**ne contient pas**][Assistance], alors Manager Workspace Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM n'affiche aucun groupe contenant Assistance dans le nom de groupe.

   Pour en savoir plus sur la configuration des créateurs de condition, reportez-vous à la section Condition builder .
5. Sélectionnez **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également utiliser des points d'extension scriptés pour étendre la définition des groupes que vous gérez dans Manager Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Workspace. (pour en savoir plus, consultez Points d'extension pour inclure l'accès à des groupes spécifiques dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace) ;

6. **Facultatif :** Vérifiez que l'utilisateur connecté en tant que gestionnaire de Manager Workspace (sn_wfo_cfg_ws.manager) peut accéder aux données correctes des groupes d'affectation.
   a. Empruntez l'identité du gestionnaire dont vous souhaitez vérifier l'accès.
   b. Sélectionnez **Tout** et dans le navigateur de filtre, entrez sys_user_grmember.list.
   c. Sélectionnez l'icône de filtre et définissez la condition sur [**Group**] [**is(dynamic)**][**MYWFOGroups**].
   d. Sélectionnez **Exécuter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) La sortie affiche tous les groupes d'affectation qui ont accès à Manager Workspace. Cette sortie est basée sur les configurations du filtre **Exclusions de groupe** et les implémentations utilisant les points d'extension.

S'il manque des groupes auxquels l'utilisateur connecté doit avoir accès aux groupes d'affectation répertoriés, vérifiez que le filtre **Exclusions de groupe** et que les points d'extension sont configurés correctement.

Points d'extension pour inclure l'accès à des groupes spécifiques dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace

Utilisez des points d'extension scriptés pour permettre aux gestionnaires d'accéder aux données des groupes d'affectation autres que les groupes par défaut qu'ils gèrent dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Manager Workspace.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le *sn_wfo_common. Point d'extension ApplicableGroupsDefinitionManager* .

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension pour inclure l'accès pour des groupes spécifiques

Nom du point d'extension	Description
sn_wfo_common. ApplicableGroupsDefinitionManager	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique afin d'inclure l'accès permettant aux gestionnaires de voir des groupes d'affectation autres que les groupes par défaut qu'ils gèrent dans Manager Workspace Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM .

Information associée

Using scripted extension points in server-side scripts

Gestion des communications d'incident

L'application ServiceNow® Gestion des communications d'incident permet aux organisations de créer et de gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs.

Gestion des communications d'incident permet aux administrateurs des communication des incidents de réunir tous les utilisateurs impliqués au cours de ces événements et d'établir une communication simple et rapide au sein de ce groupe.

Par exemple, un problème majeur survient dans une salle de serveur, ce qui conduit à l'émission d'un incident de priorité élevée. L'incident peut potentiellement avoir un impact sur tous les utilisateurs. Il est donc important de réunir les représentants clés et de communiquer de manière rapide et efficace. Un plan de communication des incidents peut faciliter ce processus de communication et aider à résoudre l'incident source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de Gestion des communications d'incident

- Créez un plan de communication des incidents en cas de crise.
- Configurez des responsabilités de contact pour identifier les personnes qui reçoivent des notifications automatiques lors de la création de plans de communication des incidents. S'ils souhaitent recevoir des notifications, les utilisateurs de Self-Service peuvent s'abonner aux plans de communication des incidents.
- Gérez les plans de communication des incidents afin d'améliorer la communication tout en faisant face à la crise.
- Utilisez la fonctionnalité Notification en option pour envoyer des notifications par SMS et des messages vocaux et pour configurer les téléconférences.
- Surveillez les événements et les résultats grâce au tableau de bord du plan de communication des incidents et aux rapports.

Explorer

- Modèle d'état du plan de communication des incidents (ancien)
- Modèle d'état du plan de communication des incidents (nouveau)
- Domain Separation et Gestion des communications d'incident

Configurer

Activer Gestion des communications d'incident

Administrer

Exécution d'un rapport de plan de communication des incidents

Utiliser

Travailler avec Gestion des communications d'incident

Développer

- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Intégrer

Intégrations de Gestion des communications d'incident

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Incident Communications Management
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Gestion des communications d'incident

Activez le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam) dans le système de base.

Activer Gestion des communications d'incident

Activez le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Gestion des communications d'incident

Composants installés avec Gestion des communications d'incident

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam), notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
ia_admin	Permet de créer, modifier ou annuler un plan de communication des incidents, une tâche de communication des incidents et gérer les informations de contact.	• contact_admin • sn_comm_management.comm_plan_manager • notify_view

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
	Remarque : Le rôle est disponible lorsque vous activez le module d'extension Notify.	
contact_admin	Permet de créer et modifier les définitions de contact et les responsabilités de contact.	contact_user
contact_user	Permet d'afficher les contacts, les définitions de contact, les responsabilités de contact et les remplacements par défaut.	N/A

Tables installées

Table	Description
CI impacté [impacted_ci]	CI impactés par le CI source dans le plan de communication des incidents.
Plan de communication des incidents [incident_alert]	La table Plan de communication des incidents est développée à partir de la table Plan de communication [comm_plan] de sorte que le plan de communication des incidents hérite de toute amélioration future apportée à l'objet de communication.
Tâche de communication des incidents [incident_alert_task]	La table Tâche de communication des incidents est développée à partir de la table Tâche de communication [comm_task].

Modèle d'état du plan de communication des incidents (nouveau)

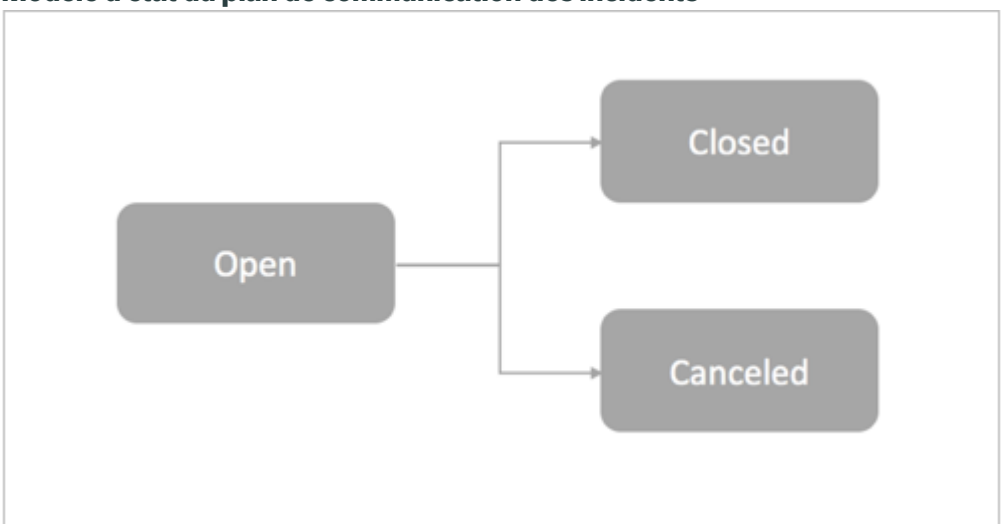
Le modèle d'état du plan de communication des incidents vous aide à comprendre les différents états par lesquels passe un plan et suivre le plan à travers ses différents états.

Les plans de communication des incidents sont créés avec un état **Ouvert**. Ils suivent un processus qui se termine par l'état **Fermé** ou **Annulé**. Le modèle d'état suivant s'applique aux nouveaux clients à partir de la version Madrid.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle d'état du plan de communication des incidents



Les deux propriétés suivantes sont responsables de différentes actions qui ont lieu avec les plans de communication des incidents et les tâches de communication des incidents :

- La propriété **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) est responsable de l'action suivante :
  - Lorsqu'un incident est fermé, tout plan de communication des incidents ouvert est fermé.
  - Lorsqu'un incident est annulé, tout plan de communication des incidents ouvert est annulé.
- La propriété **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication d'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un plan de communication des incidents est **fermé** ou **annulé**, alors l'état de toute tâche de communication des incidents ouverte sur laquelle la communication n'est pas encore effectuée est définie sur **Ignoré**.
  - Si un plan de communication des incidents est **fermé** ou **annulé**, alors l'état de toute tâche de communication des incidents ouverte sur laquelle la communication est effectuée au moins une fois est définie sur **Terminé**.

Remarque :
les propriétés **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** et **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication d'incident est fermé ou annulé** sont visibles lorsque vous activez le module d'extension Incident Communications Management (com.snc.iam). Ces propriétés sont définies sur false à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Modèle d'état du plan de communication des incidents (ancien)

Le modèle d'état du plan de communication des incidents vous aide à comprendre les différents états par lesquels passe un plan, mais également à suivre le plan à travers ses différents états.

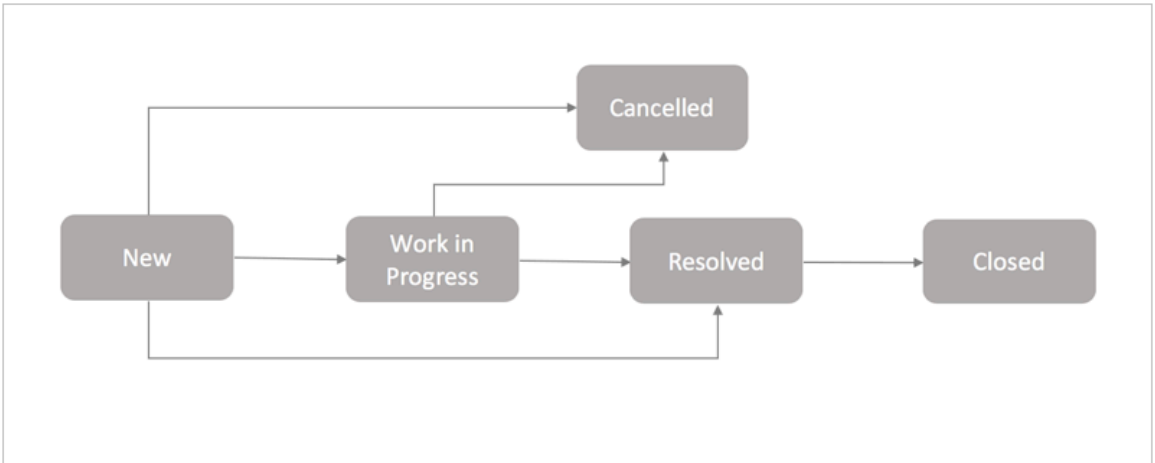
Les alertes d'incident sont créées avec un état **Nouveau**. Ils suivent un processus qui se termine par l'état **Fermé** ou **Annulé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
le modèle d'état affiché ci-dessous n'est disponible que pour les clients antérieurs à la version London. À partir de la version London, les clients qui ont effectué une mise à niveau vers la dernière version peuvent se référer à Modèle d'état du plan de communication des incidents (nouveau).

Étapes du plan de communication des incidents



Le plan de communication des incidents passe de l'état **Nouveau** à l'état **Travail en cours** lorsque vous mettez à jour le champ **Actions effectuées**. Seul le créateur du plan de communication des incidents ou un utilisateur disposant du rôle administrateur peut annuler un plan de communication des incidents.

Les deux propriétés suivantes sont responsables de différentes actions qui ont lieu avec les plans de communication des incidents et les tâches de communication des incidents :

- La propriété **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un incident est fermé ou annulé lorsque l'état du plan de communication des incidents est **Nouveau** ou **Travail en cours**, l'état du plan de communication des incidents est défini sur **Annulé**.
  - Si un incident est fermé ou annulé lorsque l'état du plan de communication des incidents est **Résolu**, l'état du plan de communication des incidents est défini sur **Fermé**.
- La propriété **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication d'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un plan de communication des incidents est fermé, l'état de toutes les tâches de communication des incidents ouvertes est défini sur **Fermé incomplet**.
  - Si un plan de communication des incidents est annulé, l'état de toutes les tâches de communication des incidents ouvertes est défini sur **Fermé ignoré**.

Remarque :
Les propriétés **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** et **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication d'incident est fermé ou annulé** sont visibles lorsque vous activez le module d'extension Incident Communications Management (com.snc.iam). Ces propriétés sont définies sur false à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler avec Gestion des communications d'incident

Gestion des communications d'incident fournit un cadre pour la définition et la gestion d'un processus de communication en cas d'incident. Il vous aide à rationaliser un processus de communication en créant des plans de communication des incidents désignés pour une communication efficace lors d'un événement.

Définition de plan de communication

Un plan de communication des incidents vous aide à rationaliser un processus de communication concernant un incident. Il définit les personnes concernées à informer, les informations à partager, quand l'information doit être fournie et les méthodes de communication.

Pour plus d'informations sur la façon de créer une définition de plan de communication, voir Créer une définition de plan de communication .

Important :
tout en créant la définition du plan de communication, assurez-vous que la table est Incident [incident]. Si vous avez effectué une mise à niveau vers London ou une version supérieure et que vous utilisez un plan de communication pour rationaliser le processus de communication, désactivez le concepteur de flux de réponse et de résolution des incidents majeurs.

Définition de tâche de communication

Chaque plan de communication implique une série de tâches de communication. Une définition de tâche de communication vous aide à spécifier le mode de communication (canal) et la fréquence à laquelle la communication doit être effectuée.

Pour plus d'informations sur la façon de créer une définition de tâche de communication, reportez-vous à Créer une définition de tâche de communication .

Définition de contact de communication

La définition de contact de communication vous aide à définir les destinataires d'un plan de communication particulier. Le contact détermine le public cible impliqué dans chaque tâche de communication et les responsabilités qu'il est censé assumer. Une notification pour une tâche est envoyée à toutes les personnes spécifiées pour cette tâche. Vous pouvez ajouter ou supprimer manuellement tout contact de communication particulier.

Pour plus d'informations sur la façon de créer une définition de contact de communication, reportez-vous à Créer des définitions de contact de communication .

Définition du canal de communication

Vous pouvez définir un canal de communication pour chaque tâche de communication. Le canal de communication détermine le mode de communication à utiliser pour la tâche lorsqu'un plan est joint à un incident. Les modes de communication disponibles sont : e-mail, SMS, conférence et Slack.

Pour plus d'informations sur la façon de créer une définition de canal de communication, reportez-vous à Créer une définition de canal de communication .

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc

Créez un plan de communication des incidents ad hoc pour gérer et suivre les communications autour d'un incident de priorité élevée ou d'autres problèmes.

Le plan de communication des incidents ad hoc peut être créé de la manière suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir de Incident Communications Management.
- Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident.

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications d'incident

Créez un plan de communication des incidents à partir de Gestion des communications d'incident lorsqu'un problème n'est pas pris en compte plus tôt. Si vous avez besoin de collaboration pour ce problème, vous pouvez créer un plan de communication des incidents.

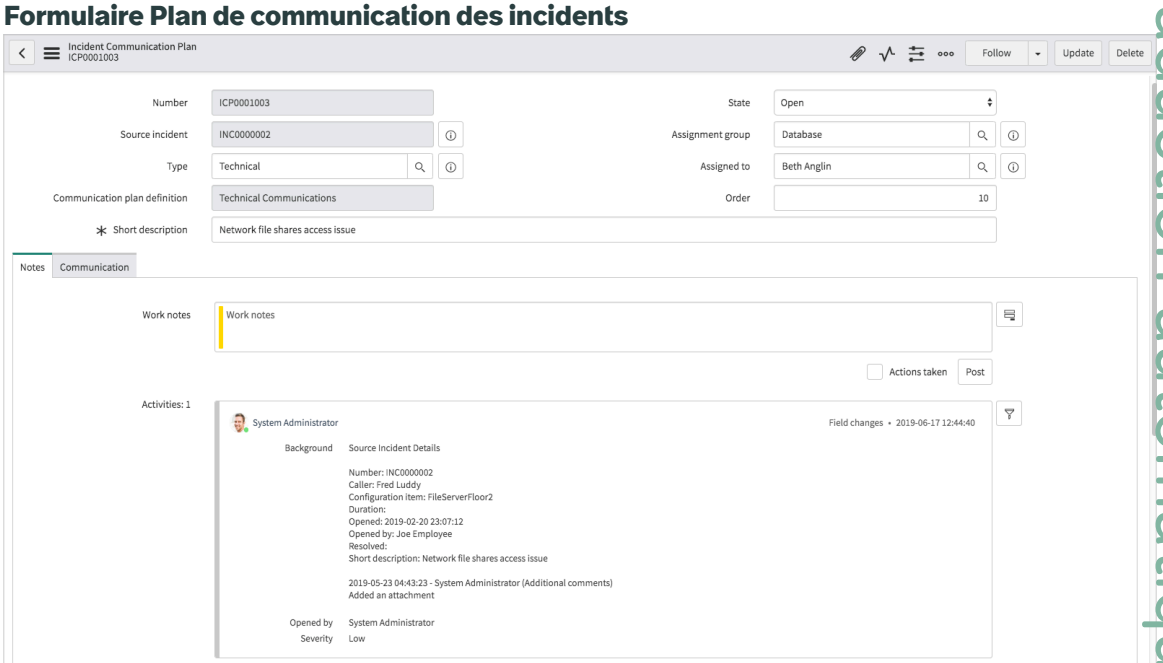
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications d'incident** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de communication des incidents



Champ	Description
Numéro	ID unique du plan de communication des incidents, au format ICPxxxxxxxx.
Incident source	Incident source de ce plan de communication, le cas échéant. Si vous sélectionnez un incident source, le champ **Arrière-plan** est renseigné avec les données provenant de cet incident, à moins que des données n'existent déjà dans ce champ.
Type	Les types de plan de communication disponibles sont Ad hoc, Utilisateur final, Partie prenante et Technique.
Définition de plan de communication	Définition du plan de communication auquel ce plan de communication des incidents est joint.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **Ouvert**, **Fermé** ou **Annulé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour ce plan de communication des incidents. Par exemple, il peut y avoir un groupe qui représente une équipe de gestion de crise, notamment plusieurs gestionnaires d'incidents, directeurs de service et gestionnaires de services.
Affecté à	Utilisateur affecté pour le plan de communication. Par défaut, l'utilisateur affecté est celui qui crée le plan de communication. Le plan de communication peut également être affecté à un utilisateur ITIL ou à un administrateur de plan de communication des incidents.
Ordre	Ordre dans lequel le plan de communication apparaît dans l'incident. S'il existe plusieurs plans de communication, ce champ indique le plan de communication à exécuter en premier.
Description courte	Bref résumé du plan de communication.
Description	Description détaillée du plan de communication.
Notes	Notes de travail, activités et renseignements généraux concernant le plan de communication des incidents.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un plan de communication des incidents est créé. L'onglet **Communication** répertorie les tâches de communication qui ont les e-mails, SMS ou Slack comme canal de communication. L'onglet **Conférence** répertorie les tâches de communication qui ont la conférence comme canal de communication.

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident

Créez un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident lorsqu'un problème lié à l'incident n'est pas pris en compte plus tôt. L'incident renseigne automatiquement les informations requises dans le plan de communication ad hoc, vous faisant gagner du temps et de l'énergie.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un incident existant.
3. Cliquez sur la liste connexe Plans de communication des incidents.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'incident d'origine devient l'incident source de ce plan de communication.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de communication des incidents

Champ	Description
Numéro	ID unique du plan de communication des incidents généré automatiquement, au format ICPxxxxxxxx.
Incident source	Incident source de ce plan de communication, le cas échéant. Si vous sélectionnez un incident source, le champ **Arrière-plan** est renseigné avec les données provenant de cet incident, à moins que des données n'existent déjà dans ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Les types de plan de communication disponibles sont Ad hoc, Utilisateur final, Partie prenante et Technique.
Définition de plan de communication	Définition du plan de communication auquel ce plan de communication des incidents est joint.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **Ouvert**, **Fermé** ou **Annulé**.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour ce plan de communication des incidents. Par exemple, il peut y avoir un groupe qui représente une équipe de gestion de crise, notamment plusieurs gestionnaires d'incidents, directeurs de service et gestionnaires de services.
Affecté à	Utilisateur affecté pour le plan de communication. Par défaut, l'utilisateur affecté est celui qui crée le plan de communication. Le plan de communication peut également être affecté à un utilisateur ITIL ou à un administrateur de plan de communication des incidents.
Ordre	Ordre dans lequel le plan de communication apparaît dans l'incident. S'il existe plusieurs plans de communication, ce champ indique le plan de communication à exécuter en premier.
Description courte	Bref résumé du plan de communication.
Description	Description détaillée du plan de communication.
Notes	Notes de travail, activités et renseignements généraux concernant le plan de communication des incidents.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un plan de communication des incidents est créé. L'onglet **Communication** répertorie les tâches de communication qui ont les e-mails, SMS ou Slack comme canal de communication. L'onglet **Conférence** répertorie les tâches de communication qui ont la conférence comme canal de communication.

Création d'une tâche de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications d'incident

Créez une tâche de communication des incidents ad hoc tandis que vous travaillez sur le plan de communication. La tâche de communication vous aide à spécifier le mode de communication (canal) et la fréquence à laquelle la communication doit être effectuée.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications d'incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents pour lequel vous souhaitez créer la tâche de communication.
3. Dans la liste connexe Tâches de communication des incidents, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Tâche de communication des incidents

Numéro	ID unique de la tâche de communication des incidents, au format ICTxxxxxxxx.
Plan de communication des incidents	[Champ en lecture seule] Plan de communication des incidents pour lequel vous créez la tâche.
Incident source	[Champ en lecture seule] Icône de recherche pour sélectionner l'incident sur lequel vous souhaitez que le plan soit joint.
Type	Icône de recherche pour sélectionner le type de tâche tel que communication interne.
Définition de tâche de communication	[Champ en lecture seule] Nom unique de la définition de tâche de communication pour laquelle vous créez la tâche.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **En attente**, **Ouvert**, **En cours**, **Terminé** et **Ignoré**.
Groupe d’affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour cette tâche de communication des incidents.
Affecté à	Utilisateur affecté pour la tâche de communication.
Ordre	Ordre dans lequel la tâche de communication apparaît dans le plan de communication. S'il existe plusieurs tâches de communication, ce champ indique la tâche de communication à exécuter en premier.
Fréquence de communication	Fréquence de l'exécution de la tâche de communication. Vous pouvez envoyer la notification une fois ou la notification peut être répétée.
Échéance	Heure avant laquelle la tâche de communication doit être terminée.
Dernière communication envoyée	Date et heure à laquelle la dernière communication est envoyée à l'utilisateur ou au groupe.
Description courte	Bref résumé de la tâche de communication.
Description	Description détaillée de la tâche de communication.

Traduction automatique

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créez un canal de communication des incidents ad hoc. Pour plus d’informations sur la façon de définir un canal de communication, consultez Définition d’un canal de communication .

Gestion des communications d'incident et Contacts

Vous pouvez définir des contacts pour associer des utilisateurs ou des groupes à un plan de communication des incidents. Les utilisateurs ou les groupes sont contactés pour terminer les tâches incluses dans un plan de communication.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous disposez du rôle ia_admin, vous pouvez affecter des utilisateurs ou des groupes à un plan de communication des incidents selon les informations fournies dans ces enregistrements :

- Responsabilités de contact : fournit un nom, tel que Gestionnaire de service d'incident, pour un ensemble de tâches liées à un plan de communication des incidents. L'enregistrement de responsabilité de contact indique également si les tâches sont exécutées par un utilisateur individuel ou par un groupe d'utilisateurs. Les responsabilités de contact peuvent également être utilisées pour ajouter manuellement des contacts à un plan de communication des incidents.
- Définitions de contact : identifie un ensemble de conditions permettant de déterminer quel utilisateur ou groupe spécifique est affecté pour gérer une responsabilité particulière pour un plan de communication des incidents. Par exemple, tous les incidents P1 doivent avoir un gestionnaire d'incidents, affecté au groupe Gestion des incidents américain.

Les responsabilités de contact et les définitions de contact vous permettent de définir et de modifier les informations de contact pilotées par les données pour les notifications automatiques. Vous n'avez pas à spécifier directement des utilisateurs individuels ou des groupes pour chaque plan de communication des incidents.

Vous pouvez utiliser des contacts de groupe. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Contacts de groupe lorsque vous disposez de On-Call Scheduling, Notification et Gestion des communications d'incident. Les contacts de groupe comprennent les personnes qui sont d'astreinte. Les contacts de groupe peuvent être inclus lors du lancement d'une téléconférence qui est le résultat d'un plan de communication des incidents. Par défaut, les personnes d'astreinte primaires et secondaires sont disponibles. Pour modifier ce comportement, définissez la propriété système `com.snc.iam.on_call_escalation_level`.

Responsabilités pour Plan de communication des incidents

Les responsabilités de contact vous aident à identifier les contacts par leurs responsabilités et à comprendre ce que vous pouvez attendre de l'utilisateur tout au long du cycle de vie du plan de communication.

Il existe deux types de responsabilités disponibles pour une utilisation avec les plans de communication des incidents :

- Responsabilités par défaut : contacts notifiés par défaut.
- Autres responsabilités : contacts qui peuvent être sélectionnés pour notification.

Utilisez les définitions de contact pour afficher et modifier les règles qui déterminent les utilisateurs spécifiques associés aux responsabilités de contact.

Responsabilités par défaut

Par défaut, les contacts avec les responsabilités suivantes reçoivent une notification lorsqu'un plan de communication des incidents est créé :

- Gestionnaire de services
- Gestionnaire d'incidents
- Directeur de service

Ces rôles sont impliqués dans la résolution de l'incident source ou de l'événement d'origine auquel le plan de communication des incidents se rapporte. Ils sont considérés comme des contacts clés pour le plan de communication 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.

Les sections suivantes décrivent les rôles opérationnels typiques de ces responsabilités.

Responsabilités par défaut de l'administration de contact

Responsabilité	Description
Gestionnaire de services	Point de présence principal dans l'environnement de surveillance au moment où un incident se produit. Le gestionnaire de services évalue l'incident en fonction des procédures de fonctionnement standard, des déclencheurs d'escalade ainsi que de ses connaissances et de son expérience personnelles, afin de prendre des mesures correctives. Pour clarifier l'urgence et l'impact d'un incident, le gestionnaire de services peut contacter le gestionnaire d'incidents pour lui demander conseil.
Gestionnaire d'incidents	Technicien principal, responsable de la coordination et de la gestion de toutes les ressources techniques nécessaires à la résolution des incidents. Après avoir été avisé par le gestionnaire de services d'un incident grave, le gestionnaire d'incidents évalue la gravité et l'impact associé sur l'entreprise. Sur la base de cette évaluation, le gestionnaire d'incidents décide s'il y a lieu d'escalader l'incident au directeur de service. Le gestionnaire d'incidents peut escalader le problème au directeur de service pour avoir accès aux ressources en dehors du service, si nécessaire.
Directeur de service	Point d'escalade pour tous les problèmes qui touchent les services critiques. Le directeur de service travaille en partenariat avec les directeurs commerciaux de l'organisation pour approuver les plans de récupération élaborés par le gestionnaire d'incidents. Le directeur de service gère également les communications de niveau supérieur pour l'incident source.

Autres responsabilités

Gestion des communications d'incident fournit les responsabilités supplémentaires suivantes qui peuvent être ajoutées aux plans de communication des incidents. Vous pouvez également créer des responsabilités de contact, selon vos besoins. Les utilisateurs associés reçoivent des notifications concernant le plan de communication des incidents.

Autres responsabilités de l'administration de contact

Responsabilité	Description
Directeur commercial	Directeur au sein de l'entreprise qui est identifié comme contact potentiel lorsqu'un plan de communication des incidents est créé.
Responsable des communications	Un rôle de contact avec l'entreprise dans la communication des événements est requis dans un plan de communication des incidents.
Gestionnaire d'action de crise	Responsabilité globale et pour la gestion des plans de communication des incidents.
Membre de l'équipe d'action de crise	Chefs de service nommés qui sont impliqués en cas de plan de communication des incidents.
Personnel de développement	Personnel de développement impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.
Personnel de support des opérations	Personnel de deuxième ou troisième niveau impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.
Propriétaire de service	Propriétaire ou gestionnaire de service identifié comme contact potentiel lorsqu'un plan de communication des incidents se rapporte à un ou plusieurs de leurs 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.

Autres responsabilités de l'administration de contact (suite)

Responsabilité	Description
Support technique	Personnel de support technique de deuxième ou troisième niveau impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.

Définition des responsabilités de contact

Définissez les différents contacts ou le public cible impliqués dans le processus de communication et leur responsabilité afin de comprendre les attentes de ces contacts tout au long du processus.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications d'incident** > **Contacter l'administration** > **Responsabilités de contact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Responsabilité de contact

Champ	Description
Global	Cochez la case pour déterminer si la responsabilité de contact est disponible pour toutes les tables ou pour une table spécifique. Si la case n'est pas cochée, le champ **Table** apparaît, dans lequel vous pouvez sélectionner la table pour laquelle vous définissez la responsabilité de contact.
Nom	Nom unique du contact, tel que Directeur commercial ou Responsable des communications, impliqué dans le processus de communication.
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires.
Table	Table sur laquelle le contact est activé lorsqu'un plan de communication est joint.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les responsabilités de contact sont définies.

Création d'une définition de contact

Définissez les destinataires d'un plan de communication des incidents particulier afin de déterminer le public cible impliqué dans chaque tâche de communication et les responsabilités que les destinataires sont censés assumer.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

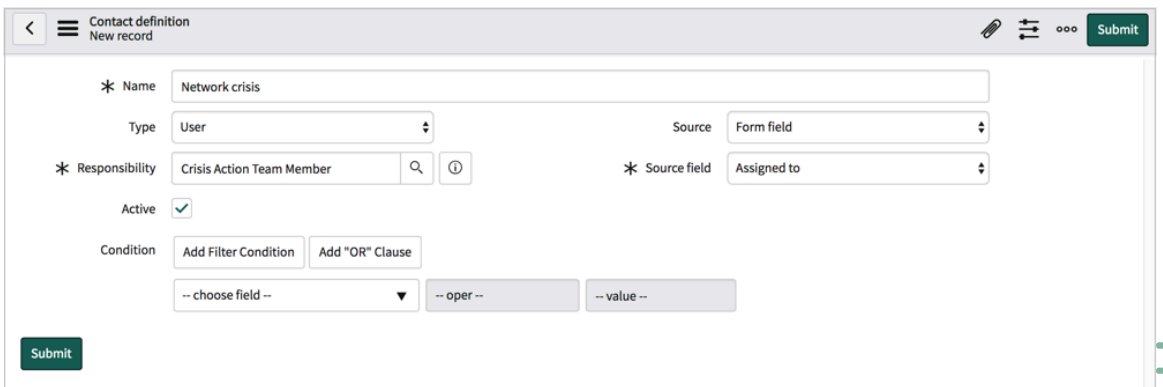
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications d'incident** > **Contacter l'administration** > **Définitions de contact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Formulaire Définition de contact



3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition de contact

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la définition de contact.
Type	Type de contact tel que utilisateur ou groupe que vous souhaitez impliquer dans le plan.
Responsabilité	Responsabilité que l'utilisateur ou le groupe est censé assumer.
Source	Méthode pour déterminer l'utilisateur ou le groupe à associer à cette définition. La source peut être : ○ **Aucun** : n'utilisez aucune association. Vous devez associer manuellement les utilisateurs ou les groupes dans le formulaire Plan de communication des incidents. ○ **Remplacement par défaut** : utilisez la propriété Remplacement par défaut pour associer des utilisateurs ou des groupes en fonction de conditions. ○ **Champ de formulaire** : utilisez les informations du formulaire Plan de communication des incidents en fonction de la valeur spécifiée dans le **champ Source**.
Quantité	Nombre maximum de contacts pouvant être associés à la responsabilité sélectionnée pour chaque enregistrement de plan de communication des incidents. **Remarque :** le champ **Quantité** n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Aucun** comme valeur pour le champ **Source**.
Champ source	Champ sur le formulaire Plan de communication des incidents dont la valeur est considérée comme le contact associé à la responsabilité de contact sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Pour un type de contact tel que **Utilisateur**, les valeurs sont **Affecté à**, **Fermé par**, **Ouvert par** ou **Résolu par**. ◦ Pour un type de contact tel que **Groupe**, la valeur est **Groupe d'affectation**. **Remarque :** le **champ Source** n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Champ de formulaire** comme valeur pour le champ **Source**.
Actifs	Case à cocher permettant d'indiquer si la définition est active ou non.
Condition	Conditions devant être remplies pour associer cette définition de contact à un utilisateur ou groupe particulier. Si plusieurs conditions sont définies, chaque condition est évaluée dans l'ordre indiqué.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Création d'un remplacement par défaut

Créez un remplacement par défaut pour spécifier un utilisateur ou groupe pour une définition de contact d'un plan de communication des incidents. Il vous aide à définir plusieurs conditions selon lesquelles un utilisateur ou un groupe est considéré comme contact.

Avant de commencer

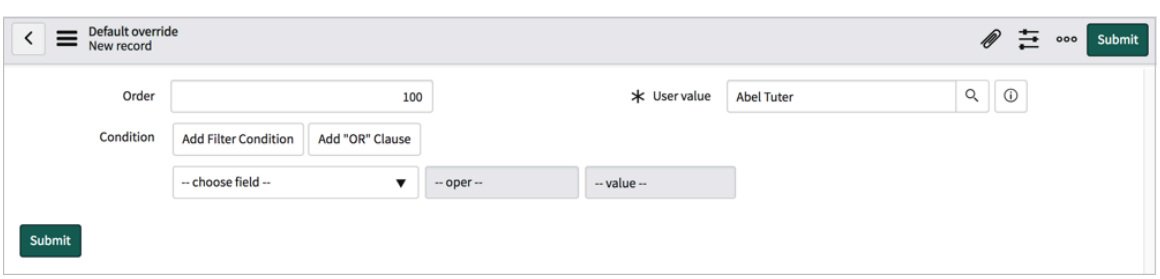
Rôle requis : ia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe Remplacements par défaut n'est disponible que si vous sélectionnez **Remplacement par défaut** comme valeur du champ **Source** dans le formulaire Définition de contact.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications d'incident** > **Contacter l'administration** > **Définitions de contact**.
2. Ouvrez l'enregistrement de définition de contact.
3. Dans la section Remplacement par défaut, cliquez sur **Nouveau**.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Remplacement par défaut

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel l'état du remplacement par défaut doit être évalué.
Valeur d'utilisateur	L'utilisateur spécifié dans le champ **Valeur d'utilisateur** est affecté comme contact si la condition dans le remplacement par défaut correspond. **Remarque :** le champ **Valeur d'utilisateur** s'affiche si la valeur du champ **Type** du formulaire Définition de contact est **Utilisateur**.
Valeur de groupe	Le groupe spécifié dans le champ **Valeur de groupe** est affecté comme contact si la condition dans le remplacement par défaut correspond. **Remarque :** le champ **Valeur de groupe** s'affiche si la valeur du champ **Type** du formulaire Définition de contact est **Groupe**.
Condition	Conditions définissant si les valeurs de remplacement par défaut doivent être appliquées. Si plusieurs conditions sont définies, chaque condition est évaluée conformément à l'ordre indiqué. Si aucune condition ne correspond, le remplacement par défaut n'est pas appliqué.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le remplacement par défaut et ses conditions sont définis pour une définition de contact.

Ajout d'un utilisateur comme contact

Ajoutez un utilisateur à un plan de communication si vous n'avez pas déjà ajouté l'utilisateur dans le contact. Vous pouvez affecter une tâche de communication à l'utilisateur pour résoudre un problème.

Avant de commencer

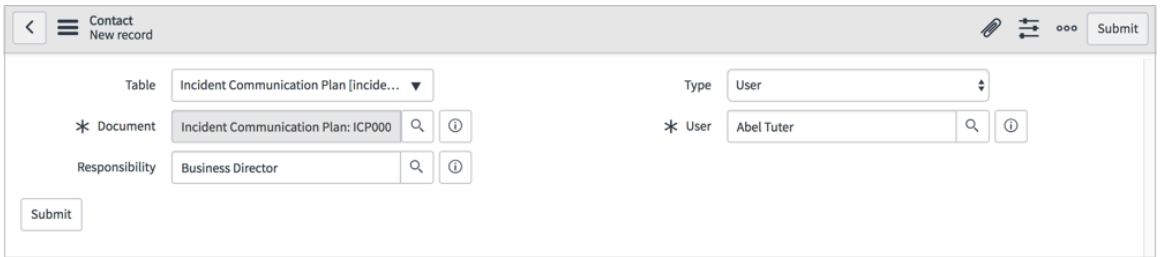
Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications d'incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement de plan de communication des incidents.
3. Cliquez sur la liste connexe **Utilisateurs** et cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contact

Champ	Description
Table	Table de tâches pour lesquelles vous créez le contact.
Document	Plan de communication des incidents pour lequel vous créez le contact.
Responsabilité	Responsabilité que l'utilisateur est censé assumer tout au long du processus de communication.
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires que vous souhaitez impliquer dans le plan. **Remarque :** pour ajouter un utilisateur, sélectionnez **Utilisateur** pour le champ **Type**.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur considéré comme contact.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
Les informations de contact apparaissent dans la liste connexe Utilisateurs.

Fermeture d'un plan de communication des incidents

Fermez un plan de communication des incidents après son exécution ou s'il n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, ia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La règle métier *IA_State_Management* permet à tout utilisateur disposant du rôle ia_admin ou à un utilisateur itil affecté au plan de communication des incidents de fermer ou d'annuler un plan de communication des incidents.
- Si un utilisateur disposant du rôle itil ferme ou annule un incident parent, tous les plans de communication des incidents connexes sont fermés ou annulés.

Remarque :
utilisez la propriété de gestion des incidents **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) pour contrôler ce comportement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications d'incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement du plan de communication des incidents que vous souhaitez fermer.
3. Dans le champ **État** sélectionnez **Fermé**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Lancement d'une téléconférence sur la tâche de communication des incidents

Lancez une téléconférence et incluez toutes les personnes concernées requises pour discuter de la résolution de l'incident et de la tâche de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_manager ou sn_comm_management.comm_plan_admin

Activez le module d'extension Notify (com.snc.notify), configurez le compte Twilio, configurez la propriété *`com.snc.iam.notify_number`* et créez un sélecteur de fournisseur par défaut. Vous pouvez également créer un sélecteur de fournisseur sur la table de tâches de communication d'incident [incident_alert_task]. Le sélecteur de fournisseur spécifie le groupe Notify contenant les numéros de téléphone ou le fournisseur de conférence Notify pour émettre des appels sortants.

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. À partir de la liste connexe Plan de communication des incidents, ouvrez le plan de communication des incidents.
4. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents.
5. Dans le lien connexe, cliquez sur **Lancer la téléconférence**.
6. Sélectionnez le numéro du pont de conférence et les participants à la téléconférence et cliquez sur **Démarrer l'appel**.

Participation ou fin d'une téléconférence sur la tâche de communication des incidents

Après le lancement d'une téléconférence, rejoignez l'appel pour participer à la discussion ou mettez fin à l'appel lorsque la conférence n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Participer à la téléconférence : ia_admin, itil ou sn_incident_write
- Terminer la téléconférence : sn_comm_management.comm_plan_manager ou sn_comm_management.comm_plan_admin

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. À partir de la liste connexe Plan de communication des incidents, ouvrez le plan de communication des incidents.
4. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents.
5. Dans les liens connexes, effectuez l'une des actions suivantes.

Envoi de mises à jour de communication

Mettez à jour les utilisateurs lors des dernières communications sur un incident via les canaux de communication sélectionnés.

Avant de commencer

- Rôle requis : itil (l'utilisateur ITIL est affecté à la tâche de communication des incidents), ia_admin, mim_manager ou admin.
- Activez le module d'extension Notify (com.snc.notify) si vous souhaitez envoyer des communications par SMS.
- Définissez au moins un canal de communication d'une tâche de communication comme SMS ou e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications d'incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement de plan de communication des incidents.
3. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents pour laquelle vous souhaitez envoyer des mises à jour.
4. Dans les liens connexes, cliquez sur **Envoyer des mises à jour**.
5. Renseignez les informations requises et cliquez sur **Composer**.
   Pour l'envoi d'une communication par SMS, dans la liste **De**, sélectionnez un numéro à partir duquel vous souhaitez envoyer la communication. Il contient une liste de numéros de téléphone dérivés de la colonne de **sélecteur de fournisseur** sélectionnée qui est une référence à la table de sélection de fournisseur [notify_group_selector]. La liste **De** affiche les numéros de téléphone de tous les groupes associés au sélecteur de fournisseur uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies :
   - La case **Sélecteur manuel** du formulaire Sélecteur de fournisseur est cochée.
   - La valeur du champ **Table source** du sélecteur de fournisseur est vide ou contient la même table que celle que vous avez sélectionnée.
6. Cliquez sur **Composer**.

Exécution d'un rapport de plan de communication des incidents

Exécutez un rapport de plan de communication des incidents pour afficher le statut des plans de communication. Vous pouvez suivre l'évolution du plan et intervenir pour améliorer l'efficacité et l'efficience globales du processus de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Traduction automatique

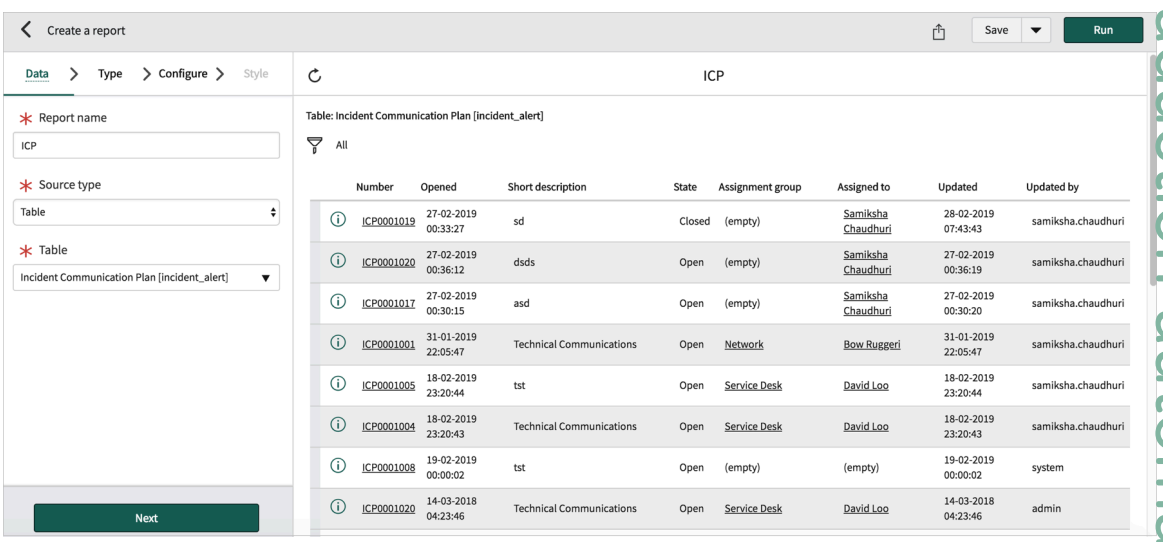
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Cliquez sur **Créer un rapport**.
3. Sous **Données**, renseignez les champs.

Champs	Description
Nom du rapport	Nom unique pour le rapport.
Type de source	Source à partir de laquelle les données sont renseignées. La valeur par défaut est Table.
Table	Table à partir de laquelle les données sont récupérées.

4. Cliquez sur **Exécuter**.



Remarque :
vous pouvez également choisir une représentation graphique pour le rapport ou affiner le résultat à l'aide des options **Type** et **Configurer**.

Abonnement aux notifications de communication des incidents

Abonnez-vous aux notifications de communication des incidents pour obtenir des informations périodiques sur les problèmes liés aux plans de communication des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, ia_admin ou admin

Procédure

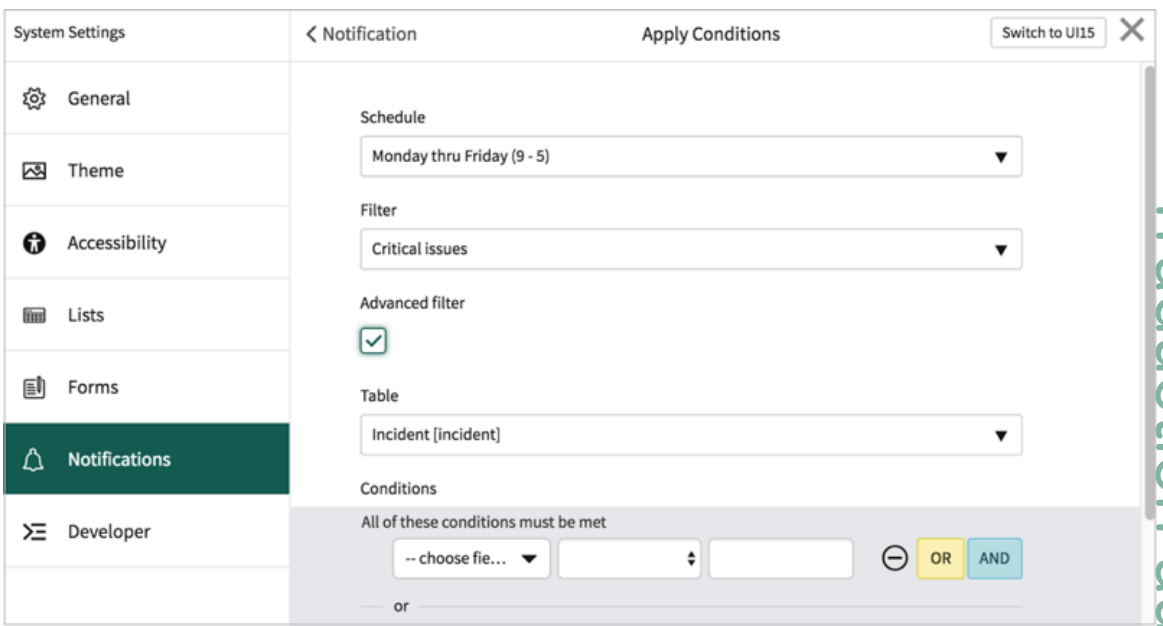
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes préférences de notification**.
2. Sous Paramètres système, sélectionnez **Notifications**.
3. Sous **Notifications par catégorie**, sélectionnez **Plan de communication des incidents**.
   Les options de notification suivantes apparaissent pour le plan de communication des incidents : **Actions IA effectuées**, **IA annulé**, **IA résolu ou fermé** et **Nouvel IA émis**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'option de notification pour laquelle vous souhaitez recevoir des notifications.
5. Sous **CANAUX DE NOTIFICATION**, déplacez le bouton à bascule vers la droite ou vers la gauche pour vous abonner ou vous désabonner d'une notification.
6. Cliquez sur un nom de canal pour ajouter une planification pour la notification et filtrer les conditions de notification selon vos besoins.

Remarque :
appliquez un filtre à votre canal de notification pour éviter de recevoir toutes les notifications pour l'abonnement.



7. Cliquez sur **Enregistrer**.
Vous êtes abonné à la notification de communication des incidents.

Intégrations de Gestion des communications d'incident

Gestion des communications d'incident est intégré à d'autres applications telles que Notify pour améliorer le processus de communication global.

Notify avec Gestion des communications d'incident

Notify vous permet d'intégrer le service de téléphonie Twilio pour envoyer et recevoir des appels téléphoniques et des SMS à partir de votre instance. Dans Gestion des communications d'incident, Notify vous propose les canaux SMS et conférence.

Pour plus d'informations sur la façon dont fonctionne Notify avec , reportez-vous à Utilisation de Notify avec Gestion des communications d'incident Incident Communications Management.

Domain Separation et Gestion des communications d'incident

L'application Domain Separation est prise en charge dans Gestion des communications d'incident. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

- L'application Incident Communications Management permet aux organisations de créer et de gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs. Les administrateurs de plan de communication des incidents peuvent réunir tous les utilisateurs impliqués au cours de ces événements et établir une communication simple et rapide au sein de ce groupe.

- En règle générale, l'administrateur de plan de communication des incidents ou le gestionnaire d'incidents majeurs crée des plans de communication des incidents pour un incident existant. Plusieurs plans de communication des incidents peuvent être créés pour le même incident.

- Les tables de plan et de tâche de communication des incidents prennent en charge Domain separation. Par conséquent, un utilisateur ITIL/prestataire ne voit que les plans ou tâches de communication des incidents qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Fonctionnement de Domain separation dans Incident Communications Management

Les prestataires ne voient que les plans et tâches de communication des incidents qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Tables séparées de domaine

- Plan de communication des incidents [incident_alert]
- Tâche de communication des incidents [incident_alert_task]

Cas d'utilisation

Les administrateurs de plan de communication des incidents ou les gestionnaires d'incidents majeurs ne peuvent voir que les incidents des domaines auxquels ils ont accès. Ils ne peuvent créer des plans de communication des incidents que pour ces 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.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

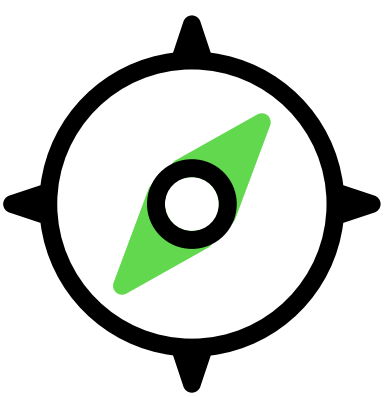
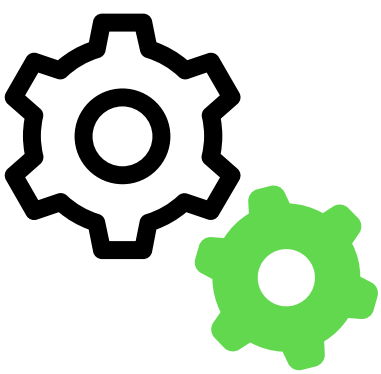
Gestion des incidents

Gestion des incidents restaure l'exploitation normale des services tout en minimisant l'impact sur les opérations business et en maintenant la qualité.

Vue d'ensemble

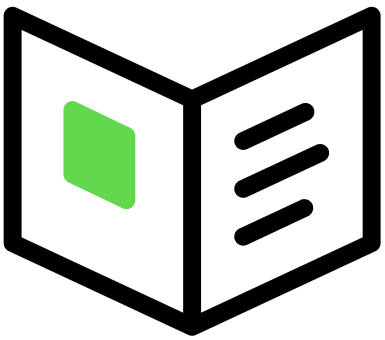
Introduction à la gestion des incidents ; création, travail, résolution, clôture et réouverture d'un incident ; création d'un article de base de connaissances à partir d'un incident ; escalade d'un incident ; création d'un problème ou d'un changement à partir d'un incident.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer les incidents
		
Gestion des incidents Découvrez les concepts et les fonctionnalités.	Configurez l’environnement, les outils et l’accès des utilisateurs.	En savoir plus sur la gestion des incidents qui impliquent un diagnostic, une enquête, une escalade ou une promotion de l’incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les incidents majeurs	Rapport	Référence
		
Découvrez comment gérer les incidents majeurs impliquant la création d'incidents majeurs et utiliser le tableau de bord et la console de vue d'ensemble des incidents majeurs.	Apprenez à utiliser des tableaux de bord et des rapports pour surveiller et suivre l'état des incidents et les niveaux de service.	Obtenez des détails sur les Gestion des incidents composants tels que les rôles et les applications dépendantes.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Incident Management
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion des incidents

ServiceNow Gestion des incidents prend en charge le processus de gestion des incidents en permettant d'identifier et de consigner des incidents, de classer et de prioriser les incidents, d'affecter les incidents aux utilisateurs ou groupes appropriés, d'escalader, de résoudre et de créer des rapports sur les incidents.

Vue d'ensemble

Tout utilisateur peut enregistrer un incident et le suivre jusqu'à ce que le service soit restauré et que le problème soit résolu. Chaque incident est généré comme un enregistrement de tâche qui contient des informations pertinentes. Les incidents peuvent être affectés à des membres appropriés du Service Desk, qui résolvent la tâche et documentent l'enquête. Une fois l'incident résolu, vous pouvez le fermer manuellement. Vous pouvez également fermer automatiquement les incidents en fonction de la dernière date de mise à jour ou de la date de résolution de l'incident. Pour plus d'informations sur la fermeture automatique des incidents, consultez Configurer la fermeture automatique des incidents.

Tout utilisateur peut consigner un incident dans le système en utilisant les méthodes suivantes.

Workflow

Le processus ServiceNow Gestion des incidents suit ces étapes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Identification des incidents : la première étape de la vie d'un incident est son identification. Vous pouvez signaler des incidents par e-mail, sms, appel téléphonique, messagerie instantané, visite et via les applications. Le Service Desk décide si le problème est véritablement un incident ou s'il s'agit simplement d'une demande.
2. Journalisation des incidents : une fois identifié comme incident, le Service Desk consigne l'incident. L'incident doit inclure certaines informations, telles que l'appelant, le service aux entreprises, l'élément de configuration et le type de contact. Le processus de journalisation comprend les étapes suivantes :
    - Catégorisation des incidents : c'est une étape essentielle du processus de gestion des incidents. La catégorisation consiste à affecter une catégorie et au moins une sous-catégorie à l'incident.
    - Priorisation des incidents : c'est une étape importante pour le respect de la réponse SLA. La priorité d'un incident est déterminée par son impact sur les utilisateurs et les entreprises, ainsi que sur son urgence.
3. Réponse aux incidents : une fois l'incident identifié, catégorisé, priorisé et consigné, le Service Desk peut le gérer et le résoudre. La résolution des incidents comporte les étapes suivantes :
    - Diagnostic initial : se produit lorsque l'utilisateur décrit son problème et répond aux questions de dépannage.
    - Escalade des incidents : se produit lorsqu'un incident nécessite une prise en charge avancée, comme l'envoi d'un technicien sur site ou l'assistance d'un personnel de support certifié.
    - Enquête et diagnostic : se déroule pendant le dépannage lorsque l'hypothèse de l'incident initial est avérée. Une fois l'incident diagnostiqué, le Service Desk peut appliquer une solution, comme la modification des paramètres logiciels, l'application d'un correctif logiciel ou la commande de nouveau matériel.
    - Résolution et récupération : se produit lorsque le Service Desk confirme que le service de l'utilisateur est restauré dans le délai de SLA stipulé.
    - Clôture de l'incident : à ce stade, l'incident est considéré comme clos et le processus d'incident prend fin.

Avantages

ServiceNow Gestion des incidents prend en charge le processus de gestion des incidents de la façon suivante :

- Consigner les incidents dans l'instance ou en envoyant un e-mail.
- Classez les incidents par impact et urgence pour classer le travail par ordre de priorité.
- Affecter aux groupes appropriés pour une résolution rapide.
- Escalader si nécessaire pour une enquête plus approfondie.
- Résolvez l'incident et informez l'utilisateur qui l'a consigné.
- Utiliser les rapports pour surveiller, suivre et analyser les niveaux de service et les améliorations.

Tout utilisateur peut enregistrer un incident et le suivre tout au long du cycle de vie de l'incident jusqu'à ce que le service soit restauré et que le problème soit résolu.

Traduction automatique

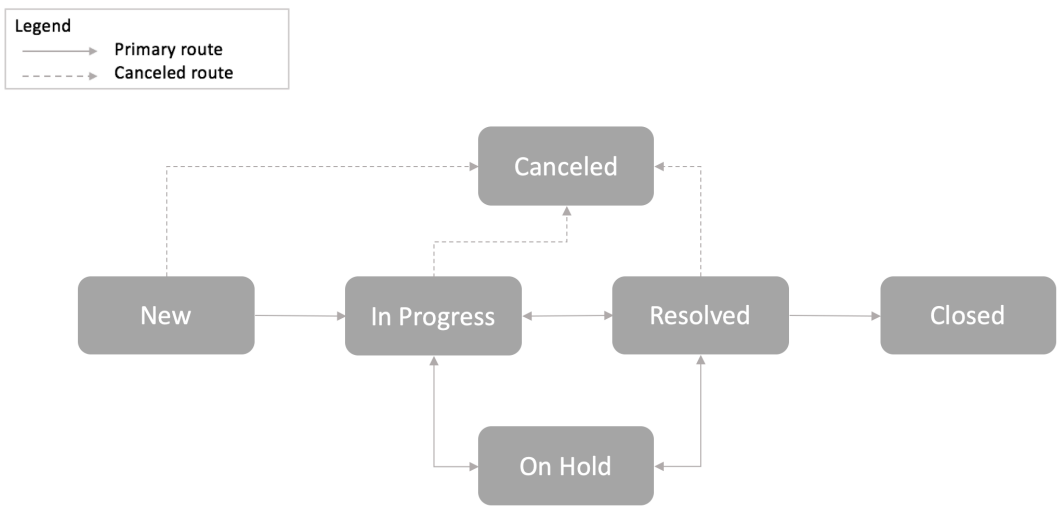
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie d'un incident

Gestion des incidents est responsable de la gestion du cycle de vie des incidents, de la création à la clôture.

Le processus Gestion des incidents dispose de nombreux états, et chacun est d'une importance vitale pour le succès du processus et la qualité du service fourni. Les différents états peuvent être représentés dans un diagramme comme suit :

Flux du modèle d'état de gestion des incidents



États des incidents

État	Description
Nouveau	L'incident est consigné, mais il n'est pas encore étudié.
En cours	L'incident est affecté et fait l'objet d'une enquête.
En suspens	La responsabilité de l'incident incombe temporairement à une autre entité pour fournir des renseignements supplémentaires, des éléments de preuve ou parvenir à une résolution. Lorsque vous sélectionnez l'option **En** suspens, la liste Motif de la **mise en suspens** suivante s'affiche. • En attente de l'appelant • En attente de changement • En attente du problème • En attente du fournisseur Si le **Motif de la mise en suspens** est **En attente de l'appelant**, le champ **Commentaires additionnels** devient obligatoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des incidents (suite)

État	Description
	Remarque : si l'appelant met à jour l'incident, le champ **Motif de la mise en suspens** est effacé et l'état de l'incident devient **En cours**. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur dont le nom est mentionné dans le champ **Affecté à** ainsi qu'aux utilisateurs de la **Liste de surveillance**. Un incident peut être placé dans l'état **En suspens** une ou plusieurs fois avant d'être clôturé.
Résolu	Un correctif satisfaisant est fourni pour l'incident afin de s'assurer que celui-ci ne se reproduise pas.
Fermé	L'incident est marqué comme **Fermé** après avoir présenté l'état **Résolu** pendant une durée spécifique et s'il est confirmé que l'incident est résolu de manière satisfaisante.
Annulé	L'incident a été trié, mais il s'avère qu'il s'agit d'un doublon, d'un incident non nécessaire ou qu'il ne s'agit pas d'un incident.

Configurer Gestion des incidents

Vous pouvez configurer le formulaire d'incident et d'autres fonctionnalités de l'incident, telles que les catégories d'incident et le comportement de l'interface utilisateur. La configuration guidée ITSM vous aide à configurer la gestion des incidents sur votre instance de ServiceNow.

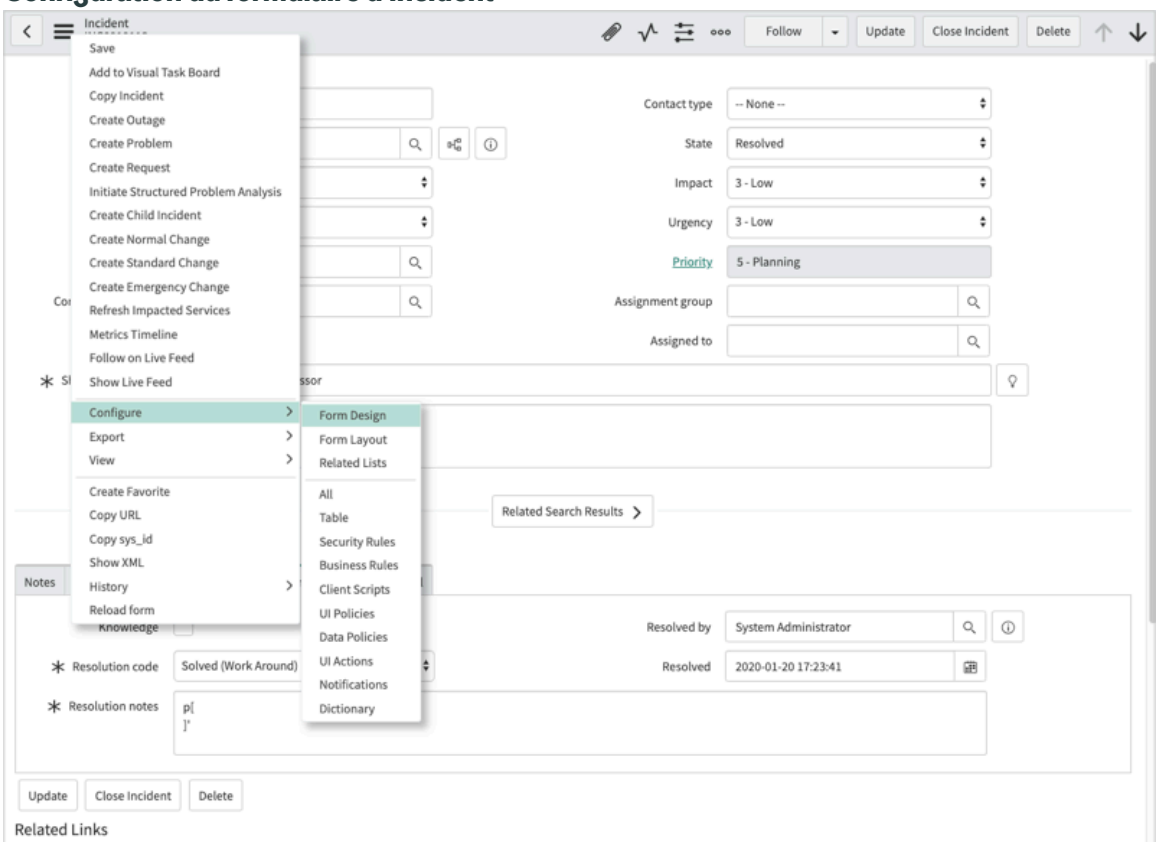
Vue d'ensemble de la configuration

Configurez le formulaire Incident dans le système de base pour respecter les bonnes pratiques ITIL. L'administrateur peut configurer le formulaire d'incident et utiliser le concepteur de formulaire pour le personnaliser. Vous pouvez copier ou créer un incident enfant pour faciliter la configuration de la fonctionnalité d'un incident ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du formulaire d'incident



Configuration et conception du formulaire

Option de menu	Description
Conception d'un formulaire	Les administrateurs ou les utilisateurs ayant le rôle personalize_form peuvent utiliser la fonctionnalité de conception de formulaire pour créer rapidement de nouvelles vues de formulaire ou modifier des vues de formulaire existantes. La conception de formulaire est une alternative à la configuration de formulaire qui combine plusieurs options de configuration en un seul outil.
Mise en page	Les administrateurs ou les utilisateurs disposant du rôle personnalize_form peuvent configurer un formulaire pour afficher ou masquer les champs d'une vue. Vous pouvez créer de nouveaux champs sur la table associée au formulaire.
Listes connexes	Les listes connexes affichent les enregistrements qui ont une relation avec l'enregistrement actuel dans une autre table. Les administrateurs ou les utilisateurs disposant du rôle personalize_form peuvent configurer des listes connexes à afficher sur le formulaire.

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion des incidents

La configuration guidée de IT Service Management fournit une séquence de tâches qui aident à configurer Incident Management sur votre instance de ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée de ITSM, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée ITSM**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents

Validez que Gestion des incidents fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des incidents - ATF Tests (com.snc.incident.atf).

Suite de tests Gestion des incidents

Test	Description	Version
INCIDENT MGMT : SLA de résolution d'incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de la base de référence des SLA de résolution d'incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : SLA de réponse aux incidents	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de la base de référence des SLA de réponse aux incidents.	Madrid
INCIDENT MGMT : copier l'incident	Testez si les champs de l'incident d'origine sont copiés correctement dans le nouvel incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : copier l'incident depuis un incident fermé	Testez si l'action d'interface utilisateur **Copier l'incident** est visible pour les incidents fermés.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement standard à partir de l'incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement standard à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement urgent à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement urgent à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement normal à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement normal à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un problème à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un problème à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer des connaissances à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'une connaissance à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : flux d'état d'incident	Testez le flux d'état d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : rouvrir un incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de réouverture des incidents.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des incidents (suite)

Test	Description	Version
INCIDENT MGMT : affectation d'incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité d'affectation d'incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un incident enfant à l'aide d'une action d'interface utilisateur et vérifier ses champs	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident enfant à partir d'un incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un incident enfant**. Vérifiez également que les champs de l'incident enfant sont copiés correctement de l'incident parent vers l'incident enfant.	Madrid
INCIDENT MGMT : création d'incidents – Self-service	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident à l'aide de l'élément de catalogue **Créer un incident**.	Madrid
INCIDENT MGMT : synchronisation de l'état des incidents parent et enfant	Testez si l'état de l'incident enfant se synchronise avec l'incident parent lorsque l'incident enfant est créé.	Madrid
INCIDENT MGMT : synchronisation de l'état des incidents parent et enfant après réouverture d'un incident	Testez si l'état de l'incident enfant se synchronise avec l'incident parent lorsque l'incident parent est rouvert.	Madrid
INCIDENT MGMT : vérifier la création d'un article de connaissances à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un article de connaissances à partir d'un incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un article de connaissances** du formulaire d'incident. L'action d'interface utilisateur est visible lorsque vous activez le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Propriétés du Gestion des incidents

Gestion des incidents Les propriétés sont utilisées pour contrôler des fonctionnalités telles que la copie et la création d'incidents enfants. Les propriétés des incidents majeurs contrôlent la promotion des candidats aux incidents majeurs vis-à-vis des incidents majeurs.

Ces propriétés sont disponibles à l'adresse **Incident** > **Administration** > **Propriétés de l'incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents

Propriété	Description
Propriétés de fermeture d'incident	
Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur « Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour. (com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at)	Cochez la case pour fermer automatiquement les incidents en fonction de la date de résolution de l'incident et non de la date de la dernière mise à jour. **Remarque :** À partir de la Madrid version, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.
Nombre de jours (nombre entier) avant la fermeture automatique des incidents résolus. Zéro (0) désactive cette fonctionnalité. (glide.ui.autoclose.time)	Définissez la durée de la fonction de fermeture automatique de l'incident.
Fermer les tâches d'incident ouvertes quand un incident est fermé ou annulé (com.snc.incident.incident_task.fermeture)	Cochez la case pour fermer une tâche d'incident ouverte quand un incident est fermé ou annulé. **Remarque :** À partir de la version Madrid, cette propriété est automatiquement définie sur **true** par défaut uniquement pour les nouveaux clients.
Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé (com.snc.incident.incident_alert.Fermeture)	Cochez la case pour fermer un plan de communication d'incident ouvert quand un incident est fermé ou annulé. **Remarque :** cette propriété est visible lorsque le module d'extension Incident Communications Management (com.snc.iam) est activé. Cette propriété est définie sur **false** à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication d'incident est fermé ou annulé (com.snc.iam.incident_alert_task.fermeture)	Cochez la case pour fermer une tâche de communication d'incident ouverte quand un plan de communication d'incident est fermé ou annulé. **Remarque :** cette propriété est visible lorsque le module d'extension Incident Communications Management (com.snc.iam) est activé. Cette propriété est définie sur **false** à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.
Propriétés de réouverture d'incident	
Liste de champs (séparés par des virgules) à copier à partir de l'incident d'origine quand un incident est rouvert par e-mail (com.snc.incident.clone_fields_on_reopen)	Saisissez le nom des champs que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous rouvrez un incident par e-mail. **Remarque :** lorsqu'un incident est rouvert, un nouvel incident est créé.
Copier l'incident et créer des propriétés d'incident enfant	
Activer la fonctionnalité de copie d'incident (com.snc.incident.copy.enable)	Cochez la case pour activer l'option **Copier l'incident** dans le menu contextuel.
Activer la fonctionnalité de création d'incident enfant (com.snc.incident.create.child.enable)	Cochez la case pour activer l'option **Créer un incident** dans le menu contextuel.
Copier les pièces jointes à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.attach)	Cochez la case pour pouvoir copier les pièces jointes des incidents d'origine lorsqu'un incident est copié pour être créé.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.attributes)	Saisissez le nom des attributs que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
	Remarque : L'article de la base de connaissances ou les informations de la section de résolution, telles que le code de résolution, les notes et la résolution par, ne sont pas copiées.
Listes associées (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.related_lists)	Saisissez le nom des listes connexes que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) de la liste associée des CI affectés (task_ci) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.rl.task_ci.attributs)	Entrez le nom des attributs de la liste connexe CI affectés que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) de la liste associée des services impactés (task_cmdb_ci_service) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.rl.task_cmdb_ci_services.attributs)	Entrez le nom des attributs de la liste connexe Services impactés que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.
Propriétés de configuration des champs du formulaire d'incident	
Liste des champs (séparée par des virgules) qui apparaissent dans le formateur d'activité pour l'incident (glide.ui.incident_activity.fields)	Entrez les noms des champs qui deviennent visibles dans le formateur d'activité. Si les activités sont personnalisées, cette propriété se met à jour automatiquement.
Icône de commentaires supplémentaires utilisée dans le formateur d'activité de la tâche (glide.ui.incident_activity.image.commentaires)	Entrez le chemin de l'icône qui est utilisée pour les commentaires supplémentaires.
Icône des notes de travail utilisée dans le formateur d'activité de la tâche (glide.ui.incident_activity.image.work_notes)	Entrez le chemin de l'icône qui est utilisée pour les notes de travail.
Style des commentaires supplémentaires sur l'incident (glide.ui.incident_activity.style.comments)	Entrez la syntaxe HTML du style de commentaire pour les commentaires supplémentaires sur l'incident.
Style des notes de travail de l'incident	Entrez la syntaxe HTML du style des notes de travail pour les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
(glide.ui.incident_activity.style.work_notes)	commentaires supplémentaires sur l'incident.
Incident créé à partir des propriétés de l'interaction	
Créer un incident à l'état Enregistré à partir de l'interaction (com.snc.incident.create_from_interaction.save)	Cochez la case pour créer un incident à l'état Enregistré à partir d'un enregistrement d'interaction. Type : booléen **Remarque :** À partir de la Washington DC version, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.
Copier les pièces jointes de l'interaction vers l'incident, lorsqu'elle est créée à partir de l'interaction (com.snc.incident.create_from_interaction.copy_attachments)	Cochez la case pour copier les pièces jointes de l'enregistrement d'interaction vers un nouvel enregistrement d'incident créé à partir de l'enregistrement d'interaction. Type : booléen **Remarque :** À partir de la Washington DC version, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.

Gestion des incidents majeurs

Si vous disposez du rôle administrateur ou incident_manager, vous pouvez modifier les propriétés des incidents majeurs. Vous pouvez définir si un nouvel incident majeur doit être créé ou s'il faut promouvoir un candidat aux incidents majeurs en incident majeur. Les propriétés ne sont disponibles que lorsque vous activez le module d'extension Incident Management - Major Incident Management (com.snc.incident.mim).

Ces propriétés sont disponibles à l'adresse **Incident** > **Administration** > **Propriétés des incidents majeurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents majeurs

Propriété	Description
Créer un incident majeur à partir d'un candidat (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incident_creation)	Créez un nouvel incident majeur ou promouvez un candidat aux incidents majeurs en incident majeur. **Remarque :** Lorsqu'un nouvel incident majeur est créé à partir d'un incident, l'incident actuel est marqué comme enfant du nouvel incident majeur.
Vue d'ensemble de la composition d'un e-mail sur un incident majeur (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.compose_email_on_iatasks)	Fournissez une liste séparée par des virgules des types de tâches de communication des incidents pouvant disposer de l'option **Composer un e-mail** dans la console d'incident majeur.
Url de page d'interface utilisateur d'exportation PIR (sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page)	Associez une page d'interface utilisateur personnalisée pour exporter un rapport post-incident.
Groupe de gestion des incidents majeurs (sys_id) vers lequel l'incident majeur doit être réaffecté pour sa promotion vers « Incident majeur » (sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group)	Affectez automatiquement un incident majeur à différents groupes d'affectation en fonction des mesures prises sur les incidents et des conditions liées au groupe d'affectation.
Emplacement des e-mails des destinataires par défaut pour les tâches de communication (sn_comm_management.default_email_recipient_field)	Sélectionnez l'emplacement des e-mails des destinataires par défaut pour les tâches de communication. 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.

Propriétés pour Gestion des incidents majeurs (suite)

Propriété	Description
	valeur par défaut est **BCC**.
Propriété permettant d'activer/désactiver la prise en charge de la liste de destinataires sur Email Client, sur les tâches de communication (sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled)	Utilisez la liste des destinataires pour envoyer des e-mails dans le cadre des tâches de communication.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident enfant lors de la création d'un incident majeur (sn_major_inc_mgmt.com.snc.major_incident.create.copy.attributes)	Sélectionnez les champs qui doivent être copiés à partir de l'incident lors de la création d'un incident majeur.

Catégories et sous-catégories d'incidents

La catégorisation des incidents permet de les acheminer vers la bonne équipe et de gagner beaucoup de temps pour le dépannage et le retour du service à la normale.

L'un des indicateurs clés de performance (KPI) du processus Gestion des incidents consiste à déterminer le nombre de fois où l'incident est envoyé à différentes équipes. Il permet également d'analyser les incidents en fonction de la classification pour faire une Gestion des problèmes proactive qui à son tour contribue à réduire les incidents. Une classification appropriée des incidents est très importante pour identifier et classer par ordre de priorité les incidents sur lesquels travailler en premier.

L'utilisation de catégories et de sous-catégories améliore également la clarté et la granularité des données de rapport. Les catégories et sous-catégories associées suivantes se trouvent dans le système de base. Un administrateur peut ajouter d'autres catégories et sous-catégories, et les utiliser dans les règles d'affectation et les notifications.

Catégories d'incidents

Catégorie	Sous-catégorie
Question / Aide	• Antivirus • E-mail • Application interne
Logiciel	• E-mail • Système d'exploitation
Matériel	• Processeur • Disque • Clavier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories d'incidents (suite)

Catégorie	Sous-catégorie
	• Mémoire • Moniteur • Souris
Réseau	• DHCP • DNS • Adresse IP • VPN • Sans fil
Base de données	• DB2 • MS SQL Server • Oracle

Configurer la catégorie ou sous-catégorie de l'incident

Configurez la catégorie et la sous-catégorie des incidents pour une classification facile des incidents qui aide à acheminer les incidents vers la bonne équipe. Vous pouvez également générer des rapports en fonction de la catégorie et de la sous-catégorie des incidents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Catégorie** et sélectionnez **Configurer les choix**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Sous-catégorie** et sélectionnez **Configurer les choix**.
4. Déplacez la catégorie ou sous-catégorie requise de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter une catégorie ou sous-catégorie

Ajoutez une catégorie ou sous-catégorie pour affecter les incidents à la bonne équipe et gagner beaucoup de temps pour le dépannage et le retour du service à la normale.

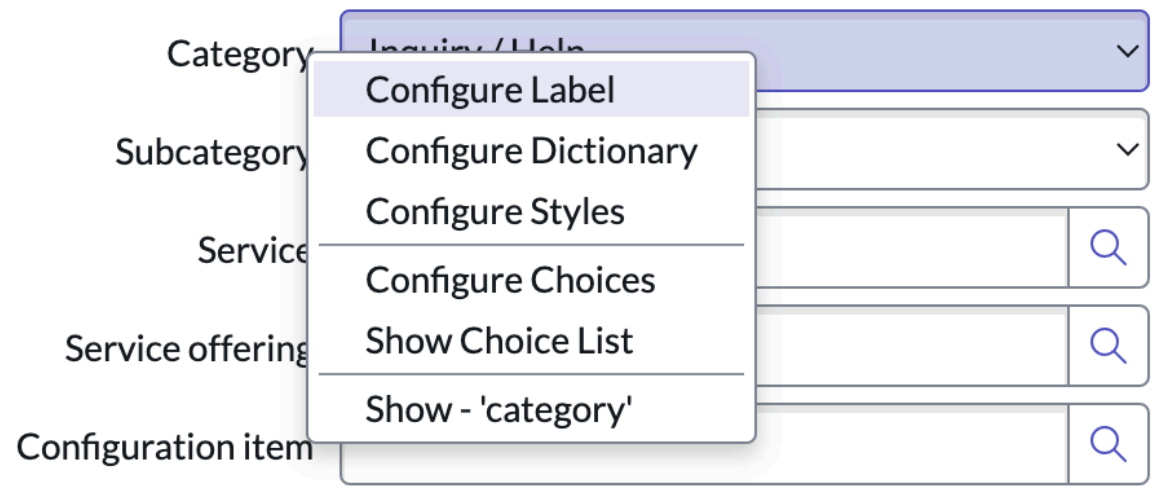
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

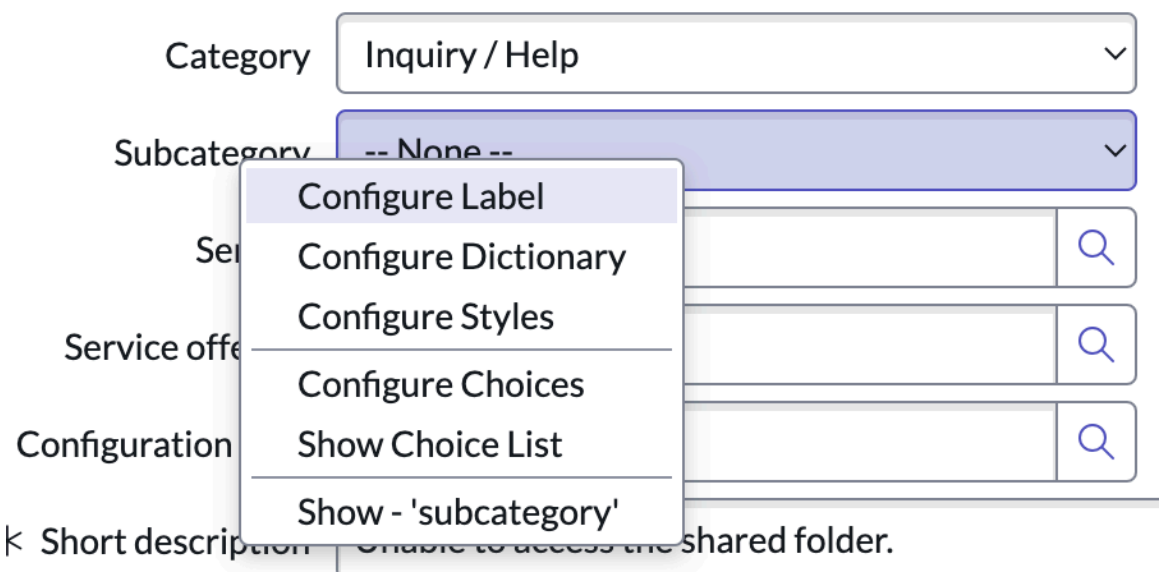
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit **Catégorie** > **Configurer les choix**.



   - Cliquez avec le bouton droit **Sous-catégorie** > **Configurer les choix**.



4. Dans le champ **Entrer un nouvel élément**, entrez le nom de la catégorie ou sous-catégorie.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
   La nouvelle catégorie ou sous-catégorie est ajoutée dans la liste **Sélectionné**.

Supprimer une catégorie ou sous-catégorie

Supprimez une catégorie ou sous-catégorie si votre organisation n'utilise plus celle-ci.

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 **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Catégorie** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Sous-catégorie** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Cliquez sur la liste connexe Choix.
5. Sélectionnez l'enregistrement de catégorie ou de sous-catégorie que vous souhaitez supprimer.
6. Cliquez sur le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** et sélectionnez **Supprimer**.

Définir des règles de recherche de priorités

Définissez l'impact et l'urgence d'un incident pour calculer sa priorité. Le calcul de priorité peut ensuite être utilisé pour classer le travail par ordre de priorité et gérer les accords de niveau de service.

Avant de commencer

Rôle requis : data_lookup_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Règles de recherche de priorités**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le centre de service doit gérer la tâche.
Application	Champ d'application des règles. Le champ d'application définit si les règles sont disponibles pour toutes les applications ou pour les applications incluses dans le périmètre.
Active	Option permettant de définir si la règle est active ou non.
Ordre	Ordre dans lequel les règles apparaissent dans la liste des priorités. Ce champ indique l'ordre de la règle qui est exécutée en premier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

La priorité est calculée selon les règles de recherche d'échantillons de données suivantes :

Règles de recherche de données pour la priorité

Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible
3 - Bas	3 - Bas	5 - En préparation

Par défaut, le champ **Priorité** est en lecture seule et doit être défini en sélectionnant les valeurs **Impact** et **Urgence**. Pour modifier le mode de calcul de la priorité, vous pouvez modifier les règles de recherche pour la priorité ou désactiver la politique d'interface utilisateur **La priorité est gérée par la recherche de données - Définie sur Lecture seule** et créer votre propre logique métier.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir des règles d'affectation pour les incidents

Définissez des règles d'affectation afin d'identifier le groupe ou l'utilisateur qualifié pour travailler sur un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Affectation**.
2. Créez des règles d’affectation en suivant les étapes fournies dans Créer une règle d’affectation .
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Modèles d'incidents et créateurs d'enregistrement

Les modèles simplifient le processus d'envoi des nouveaux enregistrements en remplissant automatiquement les champs. Un modèle assure la cohérence avec laquelle les informations sur l’incident sont capturées. Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches, comme des enregistrements d'incidents, depuis le catalogue de services.

Vous pouvez utiliser des modèles d'incidents pour créer rapidement des incidents pour des problèmes 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.

- Un administrateur ou un utilisateur disposant du rôle template_editor_global peut créer des modèles disponibles pour tous.
- Un administrateur peut activer l'option globale pour n'importe quel modèle personnel qu'un utilisateur crée afin que tous les autres utilisateurs puissent y accéder.
- Un utilisateur disposant du rôle itil peut créer ses propres modèles pour les incidents qu'il consigne fréquemment.

Les utilisateurs ESS consignent généralement les incidents à l'aide d'un créateur d'enregistrement dans le catalogue de services. Un modèle peut être utilisé pour créer un créateur d'enregistrement d'incident. Le modèle remplit automatiquement les champs du formulaire d'incident.

Par exemple, un créateur d'enregistrement d'incident peut être créé pour demander l'accès des comptes à un serveur réseau. L'utilisateur qui soumet l'incident saisit des valeurs variables, telles que le nom du serveur, le niveau d'accès requis et la date d'échéance. Le modèle d'incident affecté au créateur d'enregistrement renseigne les champs **Catégorie**, **Sous-catégorie** et **Groupe d'affectation** de l'incident. Ces champs et valeurs appliqués à partir du modèle n'apparaissent pas dans le formulaire du créateur d'enregistrement.

Créer un modèle d'incident

Créez un modèle d'incident pour assurer la cohérence avec laquelle les informations sur la demande d'incident sont capturées. Un modèle vous aide également à créer un incident de manière simple et précise.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

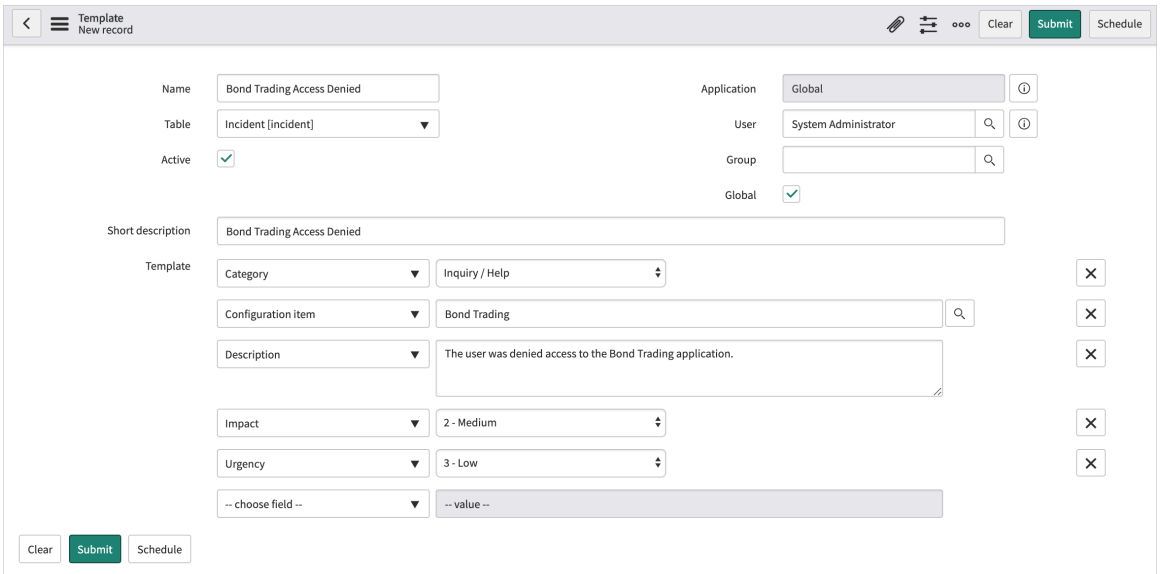
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Prenons un exemple dans lequel vous souhaitez créer un modèle pour consigner un incident lorsque l'accès à l'application Bond Trading vous est refusé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modèles**.
   Vous pouvez également Créez un modèle à partir du formulaire d'incident.
2. Suivez les étapes décrites dans Créer un modèle à l'aide du formulaire Modèle en utilisant les informations suivantes :
   - **Nom** : Accès refusé à Bond Trading
   - **Table** : Incident [incident]
   - **Global** : cochez la case. L'option **Global** permet à n'importe quel utilisateur d'utiliser le modèle, et pas seulement le créateur du modèle.
   - **Brève description** : Accès refusé à Bond Trading
   - **Modèle** : ajoutez les valeurs suivantes pour définir les champs qui sont remplis lorsque le modèle est utilisé :
     - **[Catégorie] : [Question / Aide]**
     - **[Élément de configuration] : [Bond Trading]**
     - **[Description] : [L'utilisateur s'est vu refuser l'accès à l'application Bond Trading]**
     - **[Impact] : [2 - Moyen]**
     - **[Urgence] : [3 - Faible]**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un module utilisant le modèle d'incident

Créez un module pour consigner un incident avec des valeurs de champ pré-remplies à partir d'un modèle existant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans la rubrique Créer un modèle d'incident, vous avez créé le modèle Accès refusé à Bond Trading. Dans cette rubrique, vous pouvez utiliser le modèle avec un module dans l'application Self-Service.

Procédure

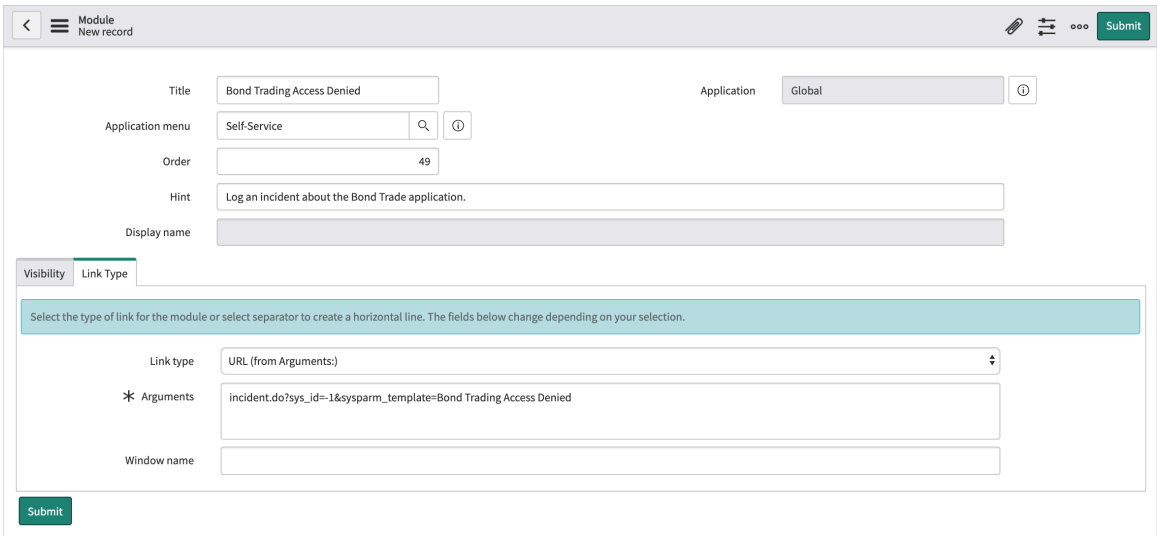
1. Accédez à **Self-Service** et cliquez sur l'icône de modification .
2. Dans la liste connexe Modules, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.
   - **Titre** : Accès refusé à Bond Trading.
   - **Ordre** : dans la liste d'enregistrements Module, affichez les numéros d'ordre et entrez un numéro approprié. Par exemple, si le numéro d'ordre de **Page d'accueil** est 50 et que le numéro d'ordre d'**Applications d'entreprise** est 52, et que vous souhaitez placer le nouveau module entre **Page d'accueil** et **Applications d'entreprise**, entrez le numéro d'ordre 51.
   - **Astuce** : consignez un incident à propos de l'application Bond Trading.

   Section Type de lien :
   - **Type de lien** : URL (à partir de la section Arguments :)
   - **Arguments** : incident.do?sys_id=-1&sysparm_template=Accès refusé à Bond Trading

   Remarque :
   ce chemin déploie le modèle dans le nouvel enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau module apparaît dans l'application Self-Service.

Que faire ensuite

Cliquez sur le module pour ouvrir un nouvel enregistrement d'incident avec le modèle Accès refusé à Bond Trading appliqué.

Créer un créateur d'enregistrement pour consigner les incidents

Créez des créateurs d'enregistrements pour consigner les incidents directement à partir de Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les créateurs d'enregistrements d'incidents fournissent aux utilisateurs une interface à partir de laquelle l'utilisateur peut consigner un incident. Par exemple, la catégorie par défaut **Peut-on vous aider ?** présente des créateurs d'enregistrements tels que **Créer un incident** pour permettre aux utilisateurs de consigner des incidents à partir du catalogue.

L'exemple suivant montre comment créer un créateur d'enregistrement afin de demander la réinitialisation d'un routeur sans fil.

Procédure

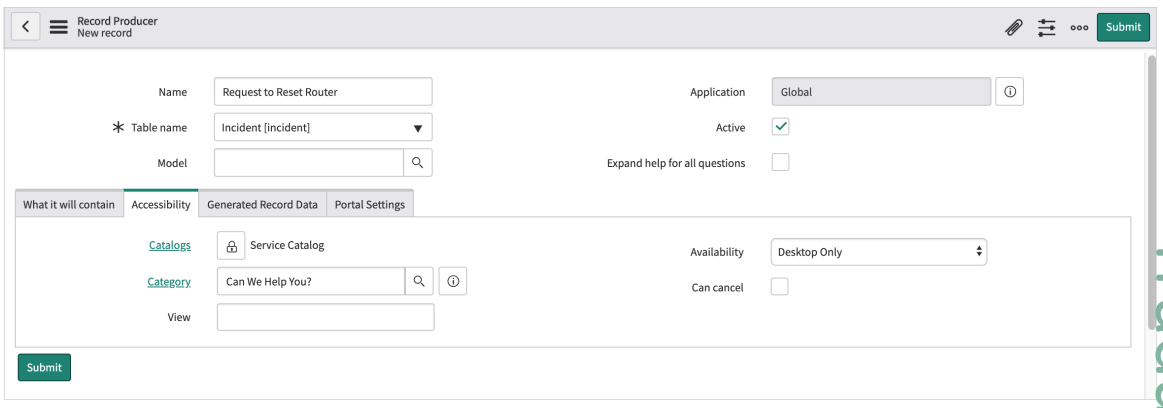
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et effectuez les étapes décrites dans Créer un créateur d'enregistrement à l'aide des informations suivantes :

Champ	Entrée
Nom	Demande de réinitialisation du routeur
Nom de table	Incident [incident]
Ce qu'il contiendra	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Entrée
Description courte	Demande de réinitialisation du routeur sans fil
Description	Veuillez réinitialiser le routeur du bâtiment
Accessibilité	
Catalogues	Service Catalog
Catégorie	Pouvons-nous vous aider ?

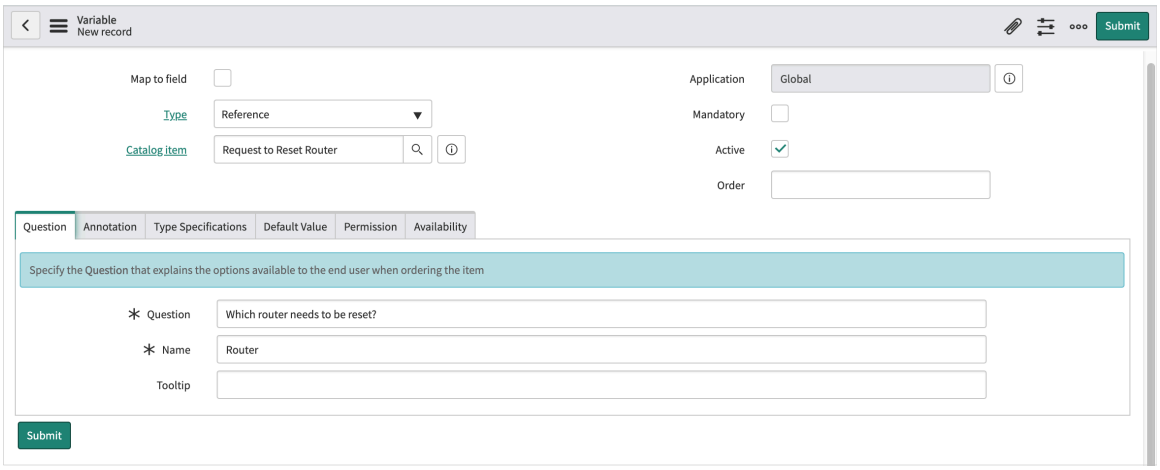


3. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   Plusieurs listes connexes apparaissent à la fin du formulaire, notamment Variables et Jeux de variables.
4. Dans la liste connexe Variables, cliquez sur **Nouveau**.
5. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Entrée
Type	Référence
Question	
Question	Quel est le routeur à réinitialiser ?
Nom	Routeur
Spécifications de types	
Référence	Routeur IP [cmdb_ci_ip_router]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. **Facultatif :** Pour voir le nouveau créateur d'enregistrement, cliquez sur **Essayer** dans l'en-tête du formulaire.

   (Optional) Dans Catalogue de services, le nouvel élément de catalogue apparaît et n'importe quel utilisateur peut le sélectionner.

Créer un créateur d'enregistrement à l'aide d'un modèle

S'il existe un modèle d'incident prédéfini, il peut être utilisé avec le créateur d'enregistrement pour remplir les informations standard de l'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et effectuez les étapes dans Créer un créateur d'enregistrement .
3. Cliquez sur **Données des enregistrements générés** et sélectionnez le modèle d'incident pour remplir les champs lors de la soumission du créateur d'enregistrement.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Afficher le statut VIP pour un appelant en cas d'incident

Affichez les appelants présentant le statut VIP dans la vue de liste des enregistrements d'incidents ainsi que sur le formulaire d'incident. Les organisations désignent généralement le statut VIP dans l'enregistrement de certains de leurs utilisateurs VIP.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_list ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un appelant est affecté à un incident, l'enregistrement utilisateur est automatiquement vérifié pour voir s'il présente le statut VIP. S'il s'agit d'un appelant VIP, une icône apparaît en regard du nom de l'appelant dans la vue de liste ou dans le champ de l'appelant de la vue de formulaire.

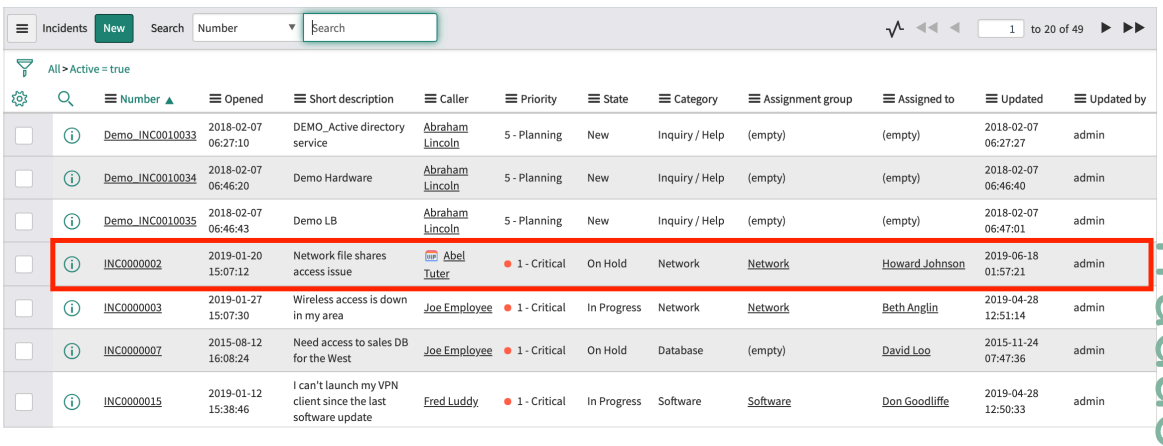
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

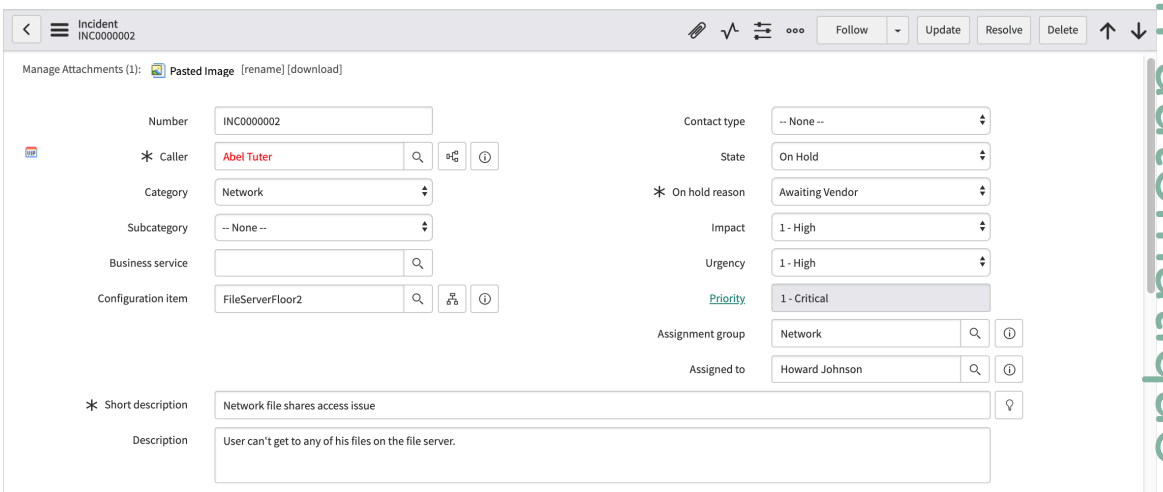
Pour définir manuellement l'état de l'appelant VIP, accédez à **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs** ou sélectionnez le nom de l'appelant requis dans la liste d'enregistrement d'incident. Sur le formulaire Utilisateur, cochez la case VIP pour définir le statut **VIP** de l'appelant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Affichez l'enregistrement de l'appelant VIP dans la liste des enregistrements d'incidents.



3. Cliquez sur l'enregistrement pour afficher le statut VIP dans le champ **Appelant**.



Afficher les notifications d'incident

Affichez les notifications d'incident qui sont envoyées lors d'événements spécifiques au cours d'un cycle de vie d'incident. Ces notifications sont envoyées à divers destinataires, notamment les utilisateurs ESS et ITIL.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications d'incident utilisent la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd). Le module d'extension fournit des notifications qui sont cohérentes et conçues avec les bonnes pratiques du secteur en matière de mise en page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si vous effectuez une mise à niveau, pour utiliser la dernière mise en page d'e-mail, installez l'application Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) à partir du ServiceNow® Store. Activez les notifications d'incident par défaut qui utilisent le dernier modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Filtrez la liste des notifications par **[Table] [is] [incident]**.
3. Consultez la liste des notifications par défaut pour les incidents.
4. Cliquez sur le nom d'une notification pour afficher les détails.

Que faire ensuite
pour recevoir ces notifications, l'utilisateur final doit activer les notifications. Pour plus d'informations, consultez Notifications basées sur l'abonnement .

Information associée

Créer une notification par e-mail

Configurer l'utilisateur par défaut pour la fermeture automatique des incidents

Modifiez l'utilisateur par défaut qui a procédé à la dernière mise à jour d'un incident sur l'utilisateur que vous mentionnez pour la fermeture automatique des incidents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Tâches planifiées** > **Tâches planifiées**.
2. Ouvrez la tâche planifiée **Fermer automatiquement les incidents**.
3. Dans le **Contexte de la tâche**, ajoutez les éléments suivants :

```
fcRunAs=<user_name>
fcScriptName=incident autoclose
```

Par exemple, si vous ajoutez `fcRunAs=admin`, le code place **Administrateur système** dans le champ **Mis à jour par**.

Intégrations de création de tickets pour les incidents

Une intégration de création de tickets pour les incidents échange des données de ticket entre votre instance ServiceNow et un système tiers.

Les avantages d'une intégration de création de tickets pour les incidents comprennent les éléments suivants.

- Établissement d'un numéro de ticket fournissant une clé unique entre les systèmes.
- Synchronisation des systèmes afin que les notifications puissent être déclenchées.
- Transformation des données pour un traitement plus uniforme.
- Suivi de l'activité des tickets afin de générer des rapports précis.

Le niveau des données et la direction des données qui sont échangées catégorisent l'intégration en unidirectionnelle ou bidirectionnelle. Dans une intégration unidirectionnelle,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système tiers crée un ticket d'incident, transmet les données à votre instance et reçoit un ID de ticket en confirmation. Dans une intégration bidirectionnelle, les données d'incident sont échangées, synchronisées et mises à jour lors de l'envoi des données entre les systèmes.

Pour les deux types d'intégration, une bonne pratique consiste à implémenter un journal basé sur les enregistrements des transactions individuelles pour une période donnée. En cas de panne, un journal basé sur les enregistrements peut vous indiquer quelles données ont été échangées, comment elles ont été transformées, quand le traitement a eu lieu et si des erreurs sont survenues. Les journaux basés sur les enregistrements permettent également d'exécuter toute la logique de validation et de transformation hors du formulaire principal, permettant d'améliorer les performances.

Avant d'implémenter votre projet, élaborez un plan d'intégration dans lequel tous les aspects et exigences de l'implémentation sont définis. L'élaboration du plan d'intégration vous aide à examiner les données actuelles, à planifier les besoins futurs et à identifier et séquencer les tâches du projet.

Intégrations unidirectionnelles de création de tickets pour les incidents

Considérez les exigences d'un système tiers externe pour créer des tickets. Définissez les données qui doivent être envoyées pour créer un ticket, ainsi que la validation requise.

De cette façon, une interface de service Web standard peut être créée et publiée. Cette intégration répond par un numéro de ticket en cas de succès, ou par un message d'erreur structuré en cas d'échec de validation ou de problème de traitement. L'un des avantages de cette implémentation est que vous pouvez la publier une fois et la réutiliser pour plusieurs applications, à condition que les intégrations supplémentaires respectent les spécifications d'intégration. Une bonne pratique consiste à créer un compte dédié pour chaque interface. Les comptes fournissent des statistiques utilisateurs de comptabilité et de rapport, et utilisent un point de contact (PdC) à connectivité simple.

Contenu du plan d'intégration

- Exigences relatives au pare-feu
- Protocoles à utiliser
- Intergiciel requis (par exemple, MS BizTalk)
- Messages d'erreur
- Règles de validation

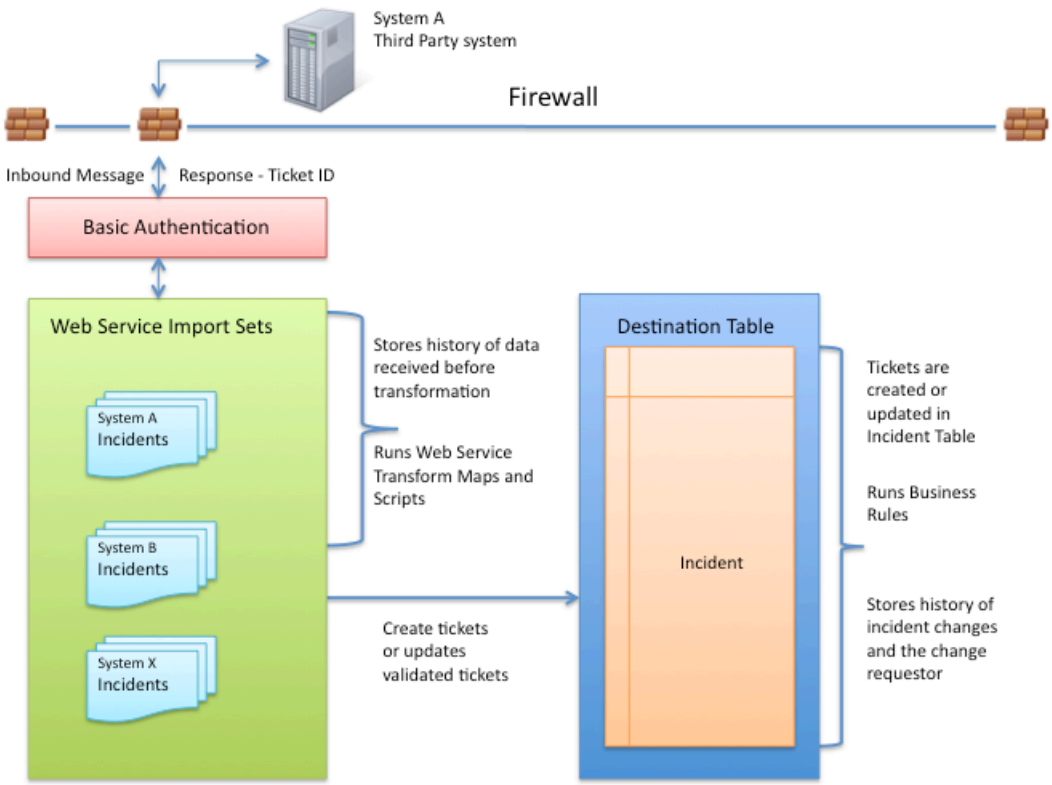
Exemple utilisant une authentification de base

Cette implémentation répond au système tiers avec l'ID de ticket. Les tables Jeu d'importation servent d'aire de transit pour vos données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration unidirectionnelle de création de tickets utilisant l'authentification de base



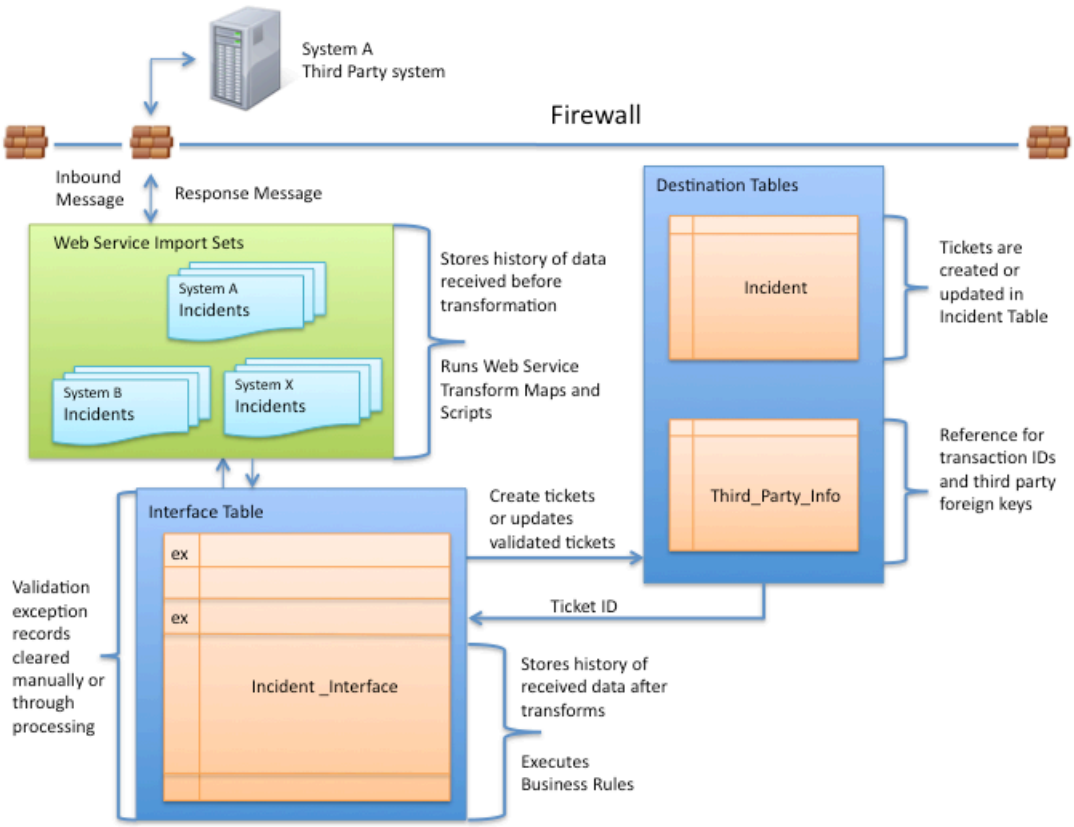
Exemple utilisant des jeux d'importation

Une variante d'implémentation pour le chemin entrant serait d'utiliser les tables de jeu d'importation comme tables d'interface. Dans cet exemple, la table Incident_Interface stocke un historique des données telles qu'elles ont été reçues et avant que les données ne soient transformées. La table Incident de destination pourrait stocker un historique de la façon dont l'incident a changé au fil du temps et qui a effectué ces modifications. Les scripts de transformation traiteraient le jeu d'importation et les règles métier s'exécuteraient sur la table cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration unidirectionnelle de création de tickets utilisant les jeux d'importation



Intégrations bidirectionnelles de création de tickets pour les incidents

Une intégration bidirectionnelle échange des données entre votre instance de ServiceNow et un système tiers afin que les informations d'incident soient synchronisées entre les systèmes.

Cette intégration est plus complexe qu'une intégration unidirectionnelle car elle présente les exigences suivantes.

- Définitions complètes des mappages de champs.
- Standardisation des lieux des transformations : entrant, sortant ou les deux.
- Prise en compte de la propriété des données de référence.
- Méthodes de mise à jour sur une base continue.

Implémentation de la gestion des erreurs. Inclusion de toutes ces implémentations dans le plan d'intégration.

Bien que les implémentations bidirectionnelles soient développées en fonction de leurs mérites, vous pouvez développer un cadre de travail dans la Now Platform qui peut être réutilisé, par exemple des règles de validation axées sur les données.

Contenu du plan d'intégration

- Planifiez le contenu pour tous les aspects nécessaires à une intégration bidirectionnelle.
- Modèles d'état pour chaque organisation.
- Définitions de règles métier pour conserver la synchronisation des tickets.

Traduction automatique

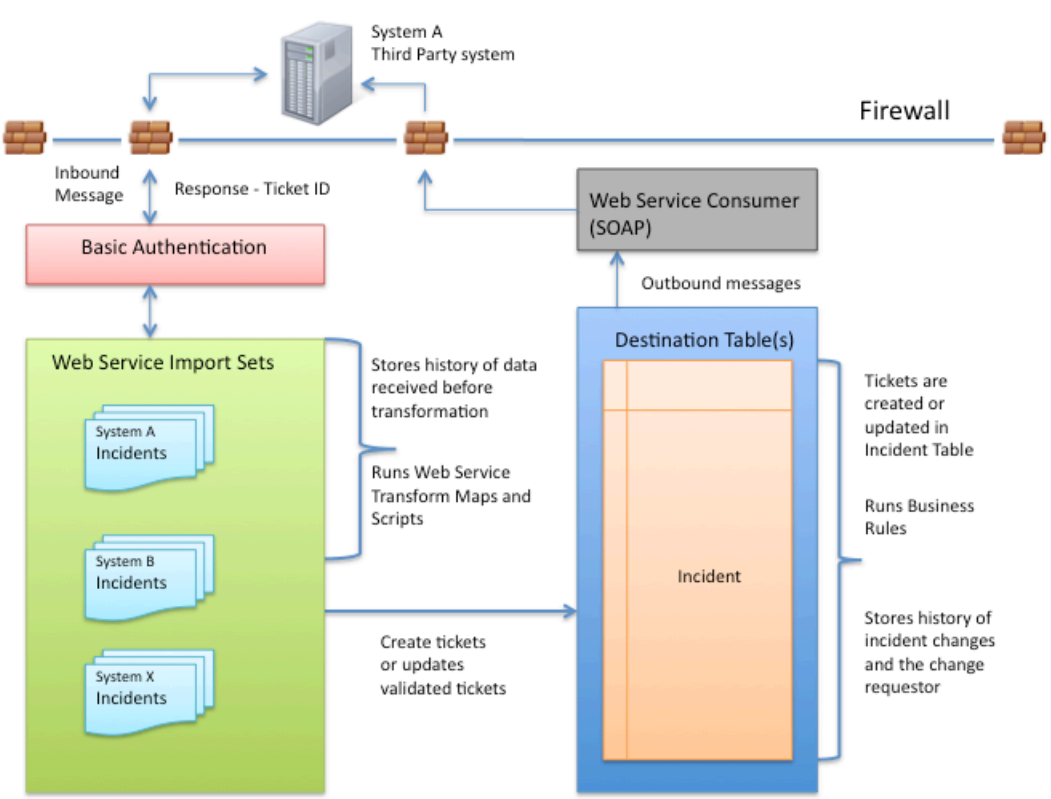
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exigences relatives au stockage de l'historique des transactions individuelles. Si cette forme d'audit est une exigence, envisagez de créer une table d'interface qui est renseignée avant la création et la mise à jour de la table de destination.
- Règles de transformation pour tous les éléments de données.
- Chronologies selon lesquelles les données de référence sont transportées vers le système d'information. Inclusion des exigences pour effectuer les transformations avant d'envoyer les données vers et depuis chaque système.
- Énoncé de la propriété des données de référence à toutes les étapes.
- Mise à jour des définitions de schéma.

Exemple utilisant des jeux d'importation et des services Web

Dans cette implémentation, l'authentification des données est effectuée avant l'insertion dans le jeu d'importation. Les cartes de transformation et les scripts s'exécutent avant que les données n'atteignent la table Incident. La table Incident est utilisée pour stocker l'historique des enregistrements d'incidents. Pour le chemin de données sortant, la table cible pourrait déclencher des règles métier avant que les données ne soient mises en file d'attente dans le service Web sortant.

Intégration bidirectionnelle de création de tickets utilisant des jeux d'importation et des services Web



Exemple utilisant des jeux d'importation et la file d'attente ECC

Une variante d'implémentation pour le chemin entrant serait d'utiliser une table de jeu d'importation (dans notre exemple la table Interface d'incident) pour stocker les données d'historique. La validation des données est également effectuée, et vous pouvez effacer les exceptions à l'aide d'un traitement ou d'une intervention manuelle. La table Incident utilise

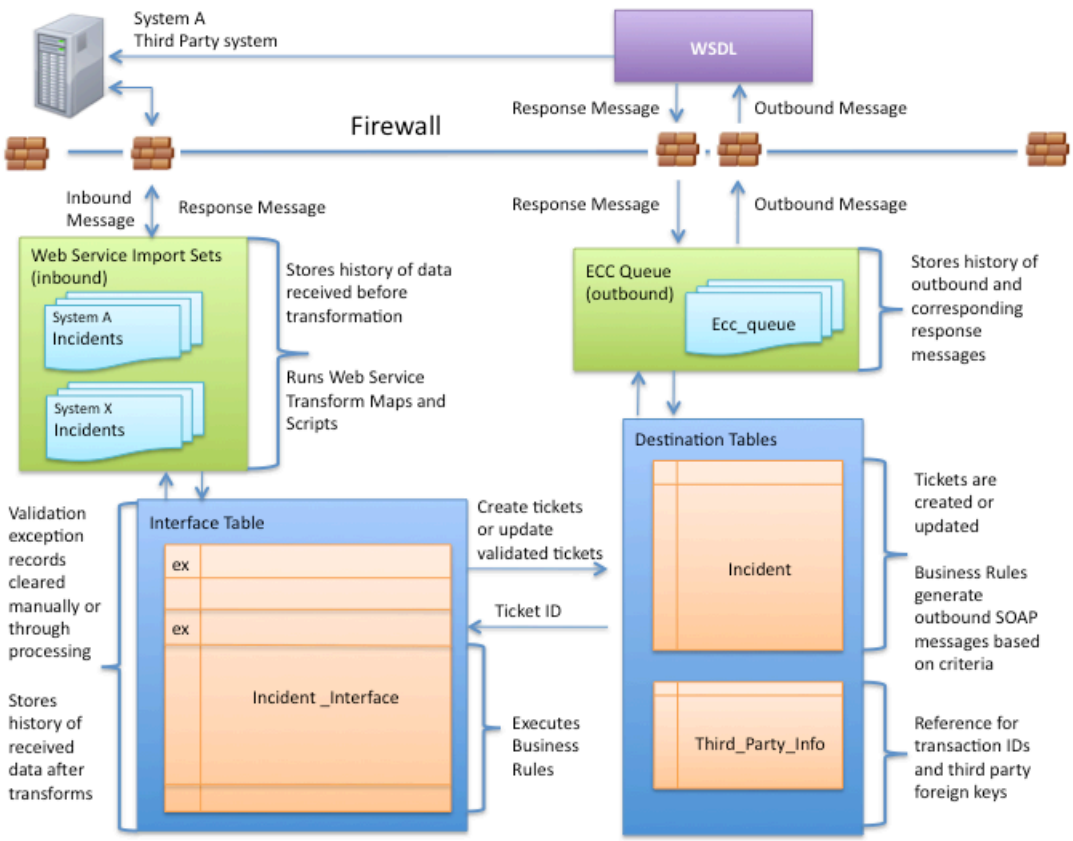
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 table d'information tierce comme référence, et les messages sont générés en fonction des règles métier.

L'implémentation de ce type d'intégration implique un composant de service Web pour applications tierces pour les données entrantes. La file d'attente ECC est recommandée pour les données sortantes.

Intégration bidirectionnelle de création de tickets utilisant des jeux d'importation et la file d'attente ECC



Gérer les incidents

Le travail sur les incidents implique un diagnostic et une enquête sur l'incident, l'enregistrement des résultats, et parfois l'escalade ou la promotion de l'incident.

Le diagnostic initial des incidents est en grande partie un processus humain. L'agent du Service Desk examine les détails de l'incident et communique avec l'utilisateur pour effectuer un diagnostic du problème.

Pour faciliter le diagnostic, l'agent de service desk peut interroger la base de données de gestion des configurations, ou CMDB. La CMDB contient des informations sur le matériel et les logiciels au sein d'un réseau et les relations entre eux. La CMDB peut être remplie par : Détection . Détection est disponible en tant que produit distinct.

Enquête sur les incidents

L'enquête sur les incidents est également un processus humain. Le service desk continue à utiliser les informations du formulaire d'incident, ainsi que la CMDB pour résoudre le problème. Les notes de travail sont ajoutées à l'incident, car le service desk évalue ce dernier, facilitant ainsi la communication entre les parties concernées. Les notes de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et autres mises à jour peuvent être communiquées aux parties concernées par le biais de notifications par e-mail .

Une manière d'enquêter sur les incidents consiste à déterminer s'il existe des enregistrements connexes, en utilisant l'une des caractéristiques suivantes.

Icône d'incidents associés

L'icône Afficher les incidents associés ( ) apparaît en regard du champ **Appelant** lorsque celui-ci est renseigné. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste des incidents pour le même appelant.

Remarque :
Les administrateurs peuvent ajouter cette icône à n'importe quel champ de référence en modifiant l'entrée du dictionnaire et en ajoutant l'attribut de dictionnaire `ref_contributions=user_show_incidents`. L'icône s'affiche uniquement pour les utilisateurs qui disposent de l'accès en lecture ou en écriture au champ. Une macro d'interface utilisateur nommée `user_show_incidents` définit ce comportement. La macro d'interface utilisateur doit être active pour que l'icône des incidents associés s'affiche.

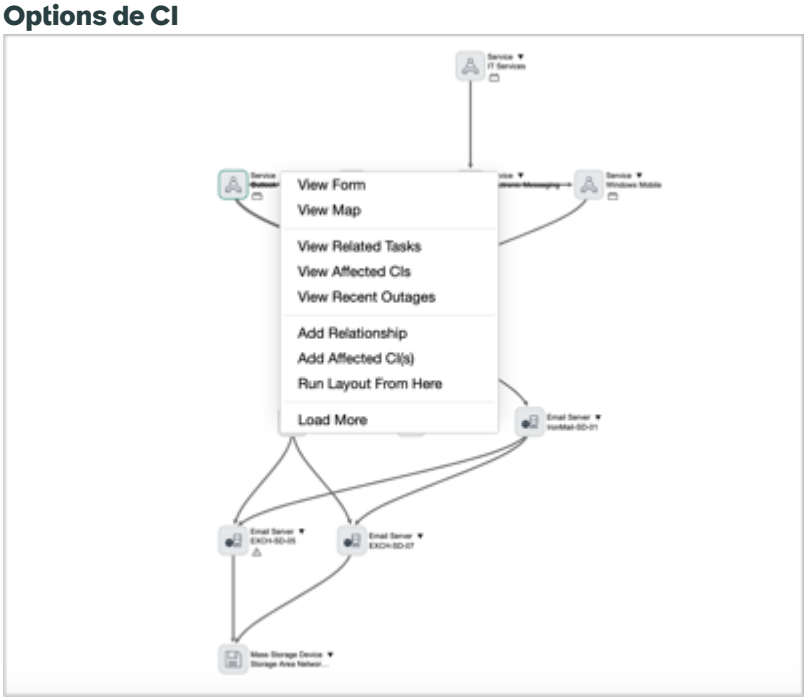
Liste connexe Incidents par le même appelant

Une autre façon de rechercher des incidents associés consiste à utiliser la liste connexe **Incidents par le même appelant**. Il se peut que l'administrateur ait besoin de configurer le formulaire pour afficher cette liste connexe.

Vues des dépendances

Les vues des dépendances peuvent aider à trouver des incidents associés basés sur des éléments de configuration (CI). Si un élément de configuration est attaché à un incident, cliquez sur l'icône de la carte ( ) pour afficher la carte des vues des dépendances. Sur la carte de dépendance, si vous souhaitez afficher les tâches qui sont attachées au CI, cliquez sur la flèche vers le bas en regard du CI et, dans le menu, sélectionnez **Afficher les tâches connexes**.

Options de 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.

Promotion d'incidents

Lorsque l'équipe de gestion des incidents a déterminé que la cause d'un incident était une erreur ou un problème généralisé, l'équipe lance le processus de gestion des problèmes. Lorsque le problème nécessite un changement de l'infrastructure ou d'un service aux entreprises, l'équipe lance le processus de gestion des changements.

Un élément de menu sur le formulaire d'incident vous permet de créer un problème ou de changer facilement l'enregistrement. Vous pouvez aussi associer l'incident au problème ou changer d'enregistrement. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un enregistrement à partir d'un incident.

Remarque :
si l'incident est déjà associé à un enregistrement de problème ou de changement, vous ne pouvez pas créer un autre enregistrement du même type de tâche.

Parfois, la solution pour l'utilisateur consiste à demander du matériel ou un logiciel. Par exemple, un utilisateur peut signaler un problème qui nécessite une nouvelle souris ou un nouveau clavier. L'agent du Service Desk peut créer une demande à partir de l'incident. L'incident est associé à l'élément requis.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Escalade des incidents

Il existe deux méthodes d'escalade utilisées par la plateforme pour suivre et créer des rapports sur les incidents qui ne sont pas résolus conformément aux normes de votre organisation.

Accords sur les niveaux de service (SLA)

Les SLA surveillent la progression d'un incident en fonction d'un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent l'étendue, la qualité et la rapidité des services fournis. Au fur et à mesure que le temps passe, le SLA augmente la priorité de l'incident et laisse un marqueur quant à sa progression. Les SLA sont également utilisés comme indicateur de performance pour le Service Desk.

Moniteur d'inactivité

Le moniteur d'inactivité génère un événement pour éviter que les incidents ne passent inaperçus. Lorsqu'un problème n'a pas été mis à jour au bout d'un certain laps de temps, l'événement crée une notification par e-mail ou déclenche un script.

Consigner un incident

Consignez les enregistrements d'incidents à partir de sources (e-mail, service desk, catalogue de services ou applications externes) selon votre commodité. Vous pouvez également générer un incident en utilisant des règles métier ou la messagerie SOAP.

Où	Comment
Service Desk	L'utilisateur peut appeler un agent du Service Desk et l'agent peut consigner un incident en fonction des informations fournies par l'utilisateur. Les agents du Service Desk (ITIL) peuvent consigner un incident à partir de **Libre-service** > **Incidents** > **Créer** Module.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Où	Comment
Catalogue de services	L’utilisateur peut consigner un incident dans Service Catalog à partir de **Libre-service** > **Catalogue de services** > **Pouvons-nous vous aider ?** > **Créer un incident** créateur d’enregistrement.
E-mail	L'utilisateur peut envoyer un e-mail dans la boîte de réception de l'instance. Un incident est créé en fonction des actions sur e-mail entrant.
SMS	L'utilisateur peut envoyer un SMS au numéro de service clientèle ServiceNow et un incident est automatiquement créé pour l'utilisateur. **Remarque :** L'utilisateur doit installer le module d'extension Notify (com.snc.notify) et configurer un compte Twilio pour pouvoir bénéficier du service de messagerie.
Fenêtre de messagerie instantanée	L’utilisateur peut demander à créer un incident à l’aide de l’icône de messagerie instantanée Connect ( ) qui apparaît dans le coin supérieur droit de l’instance. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, l'utilisateur peut ajouter un utilisateur ITIL et également fournir une brève description du problème. En fonction de cette description, l'utilisateur ITIL crée un incident approprié.

Remarque :
si vous souhaitez créer un incident de sécurité, activez d'abord le module d'extension Réponse aux incidents de sécuritéDependencies (com.snc.si_dep). Vous pouvez ensuite cliquer sur **Créer un incident de sécurité** sur un nouveau formulaire d'incident pour créer un incident de sécurité à partir de l'incident actuellement affiché.

Les utilisateurs ESS peuvent :

- Voir les incidents qu'ils ont ouverts. Par défaut, les champs **Liste de surveillance**, **État** et **Urgence** sont disponibles dans la vue ESS du formulaire **Incident**.
- Mettez à jour les champs **Liste de surveillance** et **Brève description**, puis saisissez des **Commentaires additionnels**. L'administrateur peut configurer d'autres champs à modifier.

L'utilisateur qui ne dispose pas du rôle itil ne peut afficher un incident que si l'utilisateur est l'appelant pour cet incident, qu'il a ouvert l'incident ou qu'il est inclus dans la liste de surveillance. La règle métier *`incident query`* contrôle cette fonction.

Incidents générés automatiquement

- Les incidents peuvent être générés automatiquement à l'aide des règles métier. Les règles métier utilisent JavaScript pour générer un incident si les conditions prédéfinies sont remplies.
- Les incidents peuvent être générés depuis l'extérieur de la plateforme grâce à la messagerie SOAP. Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Messagerie SOAP .

Créer un incident

Créez un enregistrement d'incident pour documenter un écart par rapport à une norme de fonctionnement prévue.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure décrit comment un agent ITIL complète le formulaire Incident. Les incidents sont également consignés lorsqu'un utilisateur remplit un créateur d'enregistrement dans le catalogue de services ou envoie un e-mail à l'instance.

Procédure

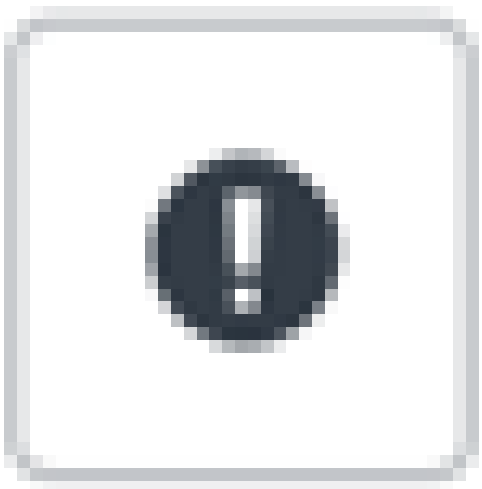
1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Créer**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Nouveau** dans la vue de liste Incident.
2. **Facultatif :** Utilisez un modèle, s'il en existe un pour le type d'incident que vous consignez.
   Si l'organisation utilise des modèles de formulaires, vous pouvez appliquer un modèle pour pré-remplir certains champs pour des types spécifiques d'incidents.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Votre organisation a configuré le formulaire Incident pour qu'il respecte son processus de gestion des incidents. Entrez des informations dans le champ de formulaire en fonction du processus. La table suivante décrit les champs typiques du formulaire Incident.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	Numéro d'incident unique généré par le système.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème.
Catégorie et sous-catégorie	Type de problème. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Le service d'entreprise concerné, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des tâches actives () s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service aux entreprises. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance ( ).
Offre de service	L'offre de service se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de champ d'application, de tarification et d'options de package. Ce champ vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Le CI concerné, le cas échéant. Une fois qu'un CI est sélectionné, vous pouvez cliquer sur l'icône Ouvrir la vue des dépendances ( ) située en regard du champ pour voir comment le CI se mappe dans l'infrastructure. La vue des dépendances vous indique ce qui est concerné et si d'autres CI ou services rencontrent des problèmes. Pour capturer des informations sur les CI affectés, reportez-vous à la rubrique Capturer des informations sur les éléments de configuration affectés dans un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Canal	Méthode de communication utilisée par l'utilisateur pour créer l'incident. Les options disponibles sont les suivantes : ◦ Messagerie instantanée ◦ E-mail ◦ Téléphone ◦ Surveillance ◦ Libre-service ◦ Virtual Agent ◦ Consultation libre
Origine	Source de l’incident. Par exemple, si un incident est créé à partir d’une alerte, ce champ contient la valeur Alerte. Il s’agit d’un champ rempli automatiquement et vous ne pouvez pas remplir la valeur manuellement.
État	État de l'incident. L'état permet de déplacer et de suivre des incidents à travers plusieurs étapes de résolution. **Conseil :** utilisez le champ **État**, plutôt que les champs **État de l'incident** ou **État du problème**, comme principal moyen de suivre l'état d'un incident, car cet état progresse dans le cycle de traitement. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un incident.
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.
Groupe d’affectation	Groupe qui va travailler sur l'incident. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* remplit le champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** la règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'affectation. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : ◦ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ◦ *com.snc.incident.service_offering_assignment_group.fi* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** ◦ l'ACL sys_user_group *read* appelle la fonction *SNCRoleUtil*. La fonction vérifie si le groupe passé en revue contient soit le rôle admin soit le rôle security_admin. Cette fonction permet à l'utilisateur d'afficher le groupe uniquement si l'utilisateur dispose du même rôle. Par conséquent, un utilisateur ayant le rôle ITIL ne peut pas affecter un incident à un groupe qui a le rôle administrateur ou security_admin, ni à un groupe dont le parent a ces rôles. ◦ Outre l'utilisation des ACL en lecture, vous pouvez également restreindre les incidents avec un/des groupe(s) d'affectation spécifique(s) pour leur visibilité uniquement aux membres du groupe à l'aide de la règle métier avant-requête. Pour plus d'informations, consultez l'article Comment restreindre des incidents d'un groupe spécifique aux seuls membres de son groupe [KB0790987] dans la Now Support base de connaissances. Vous devez vous connecter pour consulter l'article.
Affectés à	L'utilisateur qui travaille sur cet incident. si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Description courte	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cet incident lorsque des commentaires sont ajoutés. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne ( ) pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cet incident lorsque des notes de travail sont ajoutées. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne ( ) pour vous ajouter à la liste de notes de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires additionnels	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents voient les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident, ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Actions effectuées	Champ journal dans lequel vous pouvez entrer les détails des mesures prises pour un incident majeur. Ce champ est réservé aux utilisateurs internes. **Remarque :** Ce champ est uniquement visible lorsque vous activez le module d'extension Major Incident Management (com.snc.incident.mim).
Enregistrements connexes	
Incident parent	Numéro unique de l'incident parent pour cet enregistrement d'incident.
Problème	Numéro unique d'un enregistrement de problème connexe lié à l'incident.
Demande de changement	Numéro unique d'une demande de changement connexe liée à l'incident.
Dû au changement	Numéro unique de la demande de changement qui a entraîné la création de l'incident.

Remarque :
les champs **Appelant** et **Société** sont facultatifs pour les situations suivantes :

- Un incident est créé à partir d'une alerte.
- Un incident est créé à partir d'une demande de changement. Dans ce cas, le numéro de la demande de changement est renseigné dans le champ **Causé par le changement**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'incident est créé.

Que faire ensuite

- Pour envoyer l'enregistrement de l'incident par e-mail, cliquez sur l'icône Autres options ( ) dans la barre de titre et sélectionnez **E-mail**.

  L'utilisateur qui a demandé l'incident et l'utilisateur qui est affecté à l'incident sont automatiquement renseignés dans la liste des destinataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsqu'un incident est créé à partir d'un ticket, le module d'extension Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) est installé et vous disposez du rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent), vous pouvez afficher l'onglet **Tickets de clients** dans la section Liens connexes du formulaire Incident. Cet onglet contient la liste des tickets de clients associés à l'enregistrement d'incident.
- Lorsqu'un ou plusieurs enregistrements d'interaction sont associés à l'enregistrement d'incident, vous pouvez afficher l'onglet **Interaction** dans la section Liens connexes du formulaire Incident qui contient la liste des enregistrements d'interaction.

Information associée

Créer un enregistrement à partir d'un incident

Gestion des incidents majeurs

Capturer des informations sur les éléments de configuration affectés dans un incident

Capturez des informations sur les éléments de configuration (CI) affectés, avec le type comme actif, dans un incident pour conserver un enregistrement des éléments de configuration mis à jour, réparés, échangés ou retirés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Activez le module d'extension professionnel Hardware Asset Management (com.sn_hamp).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En conservant la trace des actifs, vous pouvez indiquer où se trouvent les actifs, comment ils sont utilisés et quand des changements leur ont été apportés. Ces informations vous permettent de surveiller et de gérer les actifs de votre entreprise selon une approche systématique.

Si vous n'êtes pas l'appelant de l'incident et que vous avez une valeur CI dans la liste des CI affectés, il est obligatoire de fournir des informations sur le CI avant de passer l'état de l'incident sur **Résolu**.

Vous pouvez entrer des informations de CI à partir de la liste connexe des **CI affectés** ou à partir de la mise en page du formulaire des CI affectés. Vous devez ajouter manuellement les champs **Action sur l'actif** et **CI échangé** dans la liste connexe.

Ajouter des champs dans la liste connexe

Où	Comment
Liste connexe	• Dans la liste connexe des **CI affectés**, cliquez sur l'icône des paramètres  . • Déplacez les champs **Action sur l'actif** et **CI échangé** à partir de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**. • Cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
la valeur CI n'est mise à jour que si un utilisateur (à l'exception de l'appelant) met à jour l'état de l'incident sur **Résolu**. La valeur CI n'est pas mise à jour si :

- l'appelant met à jour l'état de l'incident sur **Résolu**, même si le champ **Action sur l'actif** est renseigné ;
- l'incident est directement placé à l'état **Fermé**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un incident.
3. Accédez à la liste connexe des **CI affectés** avant de résoudre l'incident.
4. **Facultatif :** Si vous souhaitez entrer des informations dans le formulaire, cliquez sur le CI.
5. Dans la liste connexe ou le formulaire, renseignez les champs.

Informations sur les CI affectés

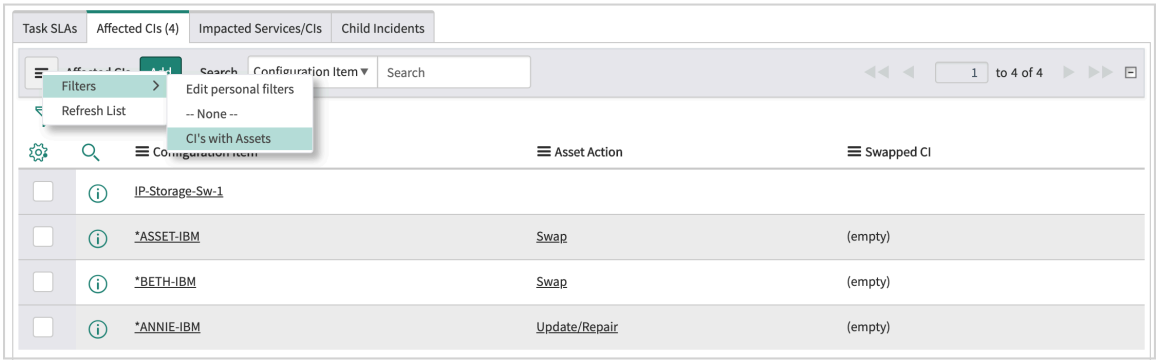
Champ	Description
Action sur l'actif	Informations permettant de savoir si un CI est mis à jour ou réparé, échangé avec un autre CI ou retiré du système. Les options disponibles sont les suivantes : Aucune action, Mise à jour/Réparation, Échange et Retrait. **Remarque :** Si vous échangez ou retirez un CI, les événements sn_hamp_asset.swap et sn_hamp_asset.retire sont générés respectivement.
CI échangé	Informations sur le nouveau CI échangé avec le CI existant. **Remarque :** ○ Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez la valeur du champ **Action sur l'actif**, tel qu'**Échanger**. ○ Les valeurs CI disponibles pour le CI échangé sont celles de la classe des CI d'actifs, comme « Matériel ».

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
L'enregistrement est enregistré et les informations sur le CI sont stockées dans la table [task_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.

Remarque :
vous pouvez filtrer la liste connexe des **CI affectés** pour avoir la liste des CI affectés avec la classe comme actif.



Créez un modèle à partir du formulaire d'incident

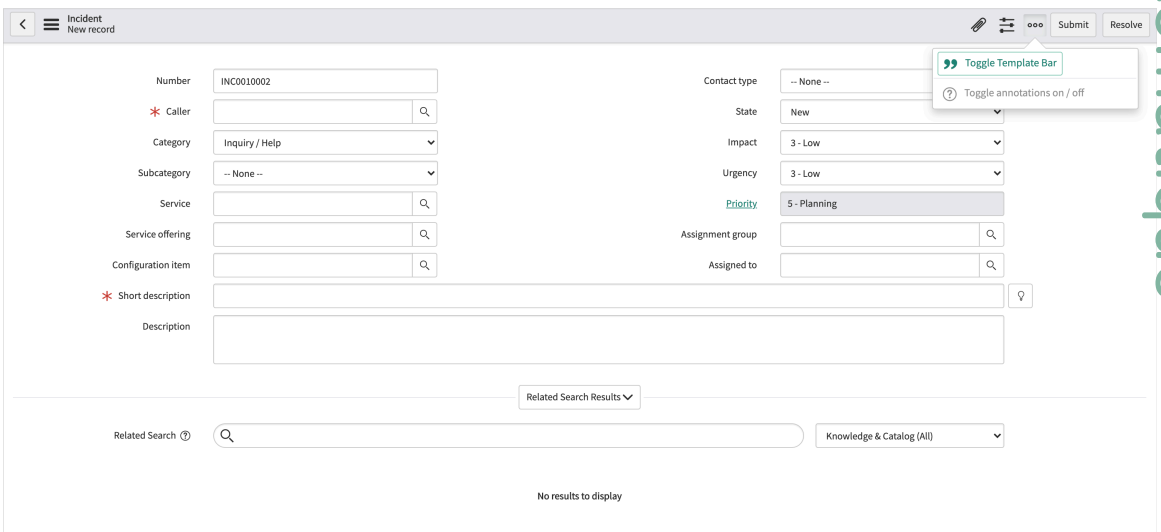
Créez un modèle qui définit les valeurs par défaut des formulaires afin que les utilisateurs puissent facilement créer un incident. Vous devez disposer des autorisations appropriées avant de créer des modèles.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

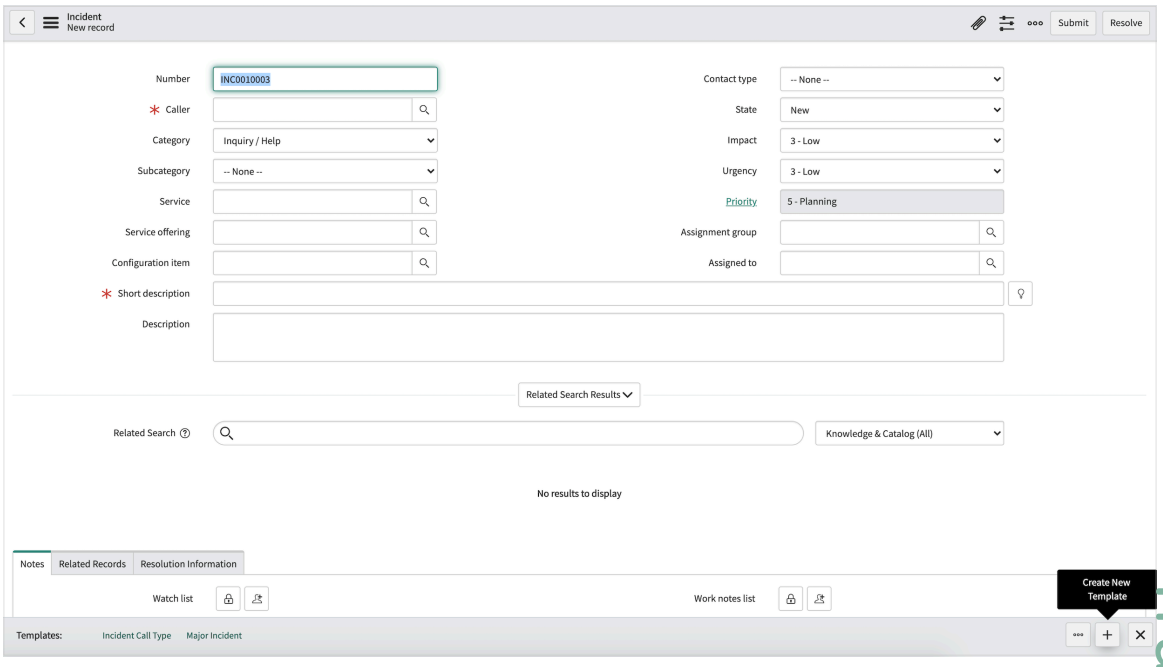
1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Créer**.
2. Cliquez sur l'icône Autres options ⋯, puis cliquez sur **Activer/désactiver la barre de modèle** pour voir la barre de modèle.



3. Dans la barre de modèle, cliquez sur l'icône Ajouter (+).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Remplissez les champs sur le formulaire.

Créez un formulaire Nouveau modèle

Champs	Description
Nom	Nom du modèle.
Table	Table à laquelle ce modèle s'applique. Sélectionnez **Global** afin que le modèle soit disponible pour une utilisation avec toutes les tables. **Remarque :** La liste de tables affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le modèle.
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Application	Champ d'application des règles. Le champ d'application définit si les règles sont disponibles pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Utilisateur	Utilisateur qui peut configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un utilisateur, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Groupes	Groupe dont les membres peuvent configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un groupe, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Global	Option pour autoriser un utilisateur qui peut accéder aux modèles pour afficher et appliquer ce modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Brève description	Description du modèle. **Remarque :** Ajouter du contenu à ce champ n'ajoute pas ce contenu au champ **Brève description** des formulaires qui utilisent ce modèle.
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. Sélectionnez un champ à partir de la table spécifiée dans la colonne de gauche, puis entrez les données à renseigner automatiquement dans la colonne de droite. **Remarque :** Même si vous pouvez sélectionner des champs à remontée pas à pas dans le modèle, ils ne s'appliquent pas aux champs qui se trouvent sur le formulaire.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le modèle est créé et vous pouvez le trouver sur la barre de modèle.

Appliquer un modèle dans le formulaire d'incident

Appliquez un modèle à un nouvel enregistrement d'incident si les informations pré-remplies dans le modèle sont applicables à l'enregistrement d'incident. Cela permet de gagner du temps et de l'énergie pour entrer des valeurs dans les champs d'enregistrement d'incident individuellement.

Avant de commencer

Vous devez créer un modèle avant de l'appliquer dans le formulaire d'incident. Pour plus d'informations, consultez Créez un modèle à partir du formulaire d'incident.

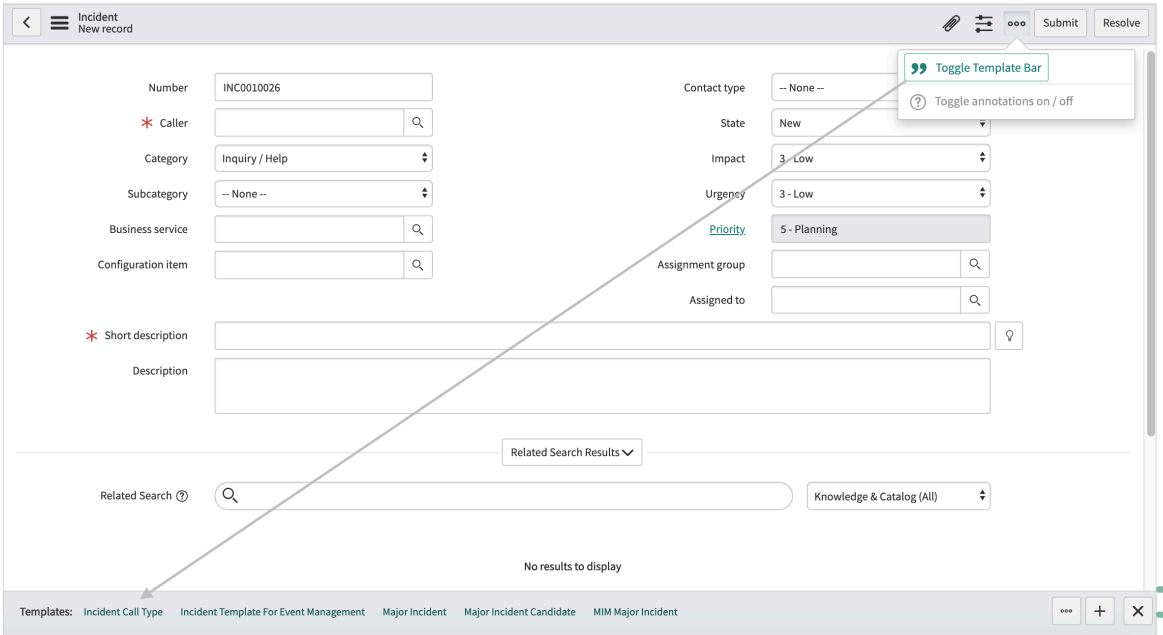
Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Créer**.
2. Cliquez sur l'icône Autres options , puis cliquez sur **Activer/désactiver la barre de modèle** pour voir tous les modèles dans la barre de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur un modèle pour l'appliquer à l'enregistrement d'incident.

Information associée

Créer un modèle d'incident

Créer une tâche d'incident

Créez une tâche d'incident pour communiquer et demander l'intervention de groupes d'affectation autres que celui mentionné pour l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'incident.
3. Dans la liste connexe **Tâches d'incident**, cliquez sur **Nouveau**.

   Si vous ne voyez pas la liste connexe **Tâches d'incident**, ajoutez-la. Pour plus d'informations sur la façon d'établir une liste connexe, reportez-vous à la section Add a related list to a form .

   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur le formulaire d'en-tête, puis, dans le menu contextuel, sélectionner **Créer une tâche d'incident**.
4. Remplissez les champs sur le formulaire.

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche d'incident unique généré par le système.
Incident	Incident auquel la tâche est associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Élément de configuration	CI affecté.
État	L'état permet de déplacer et de suivre les tâches d'incidents à travers plusieurs étapes de résolution.
Priorité	
Groupe d'affectation	Groupe qui travaille sur la tâche d'incident. Si vous laissez ce champ vide, l'incident est automatiquement affecté.
Affecté à	Utilisateur à qui est affectée la tâche d'incident. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affectée à** est effacé.
Description courte	Brève description de la tâche d'incident.
Description	Explication détaillée de la tâche d'incident.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cette tâche d'incident lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** Vous pouvez cliquer sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste Notes de travail.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la tâche d'incident, ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Synchronisation entre un incident et ses tâches d'incident

Utilisez les tâches d'incident pour collaborer et demander l'intervention d'autres personnes concernées. Un incident et ses tâches sont synchronisés de telle sorte que l'état des tâches d'incident change en fonction de l'état de l'incident.

Remarque :
La propriété **Fermer les tâches d'incidents ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (`com.snc.incident.incident_task.closure`) est responsable des différentes actions qui se déroulent sur les tâches d'incident en fonction de l'état de l'incident.

La synchronisation entre un incident et sa tâche d'incidents ouverts se déroule comme suit :

- Lorsqu'un incident est fermé, l'état de toutes les tâches d'incident ouvertes est défini sur **Fermé incomplet**.
- Lorsqu'un incident est annulé, l'état de toutes les tâches d'incident ouvertes est défini sur **Fermé ignoré**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un enregistrement à partir d'un incident

Créez un enregistrement de problème, de changement ou de demande à partir d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la cause d'un incident est une erreur ou un problème généralisé, un problème est généré à partir de l'incident. Lorsque le problème nécessite un changement de l'infrastructure ou d'un service aux entreprises, un enregistrement de changement est créé à partir de l'incident. Lorsque la résolution pour l'utilisateur consiste à demander du matériel ou un logiciel, une demande est créée à partir d'un incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'incident.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire d'en-tête, puis, dans le menu contextuel, sélectionnez l'option appropriée.
   Le formulaire pour le nouvel enregistrement apparaît et est déjà enregistré. Certains champs spécifiques sont copiés de l'incident vers l'enregistrement nouvellement généré. Vous pouvez trouver la référence de l'enregistrement de tâche nouvellement créé dans la section Enregistrements connexes du formulaire Incident.
4. **Facultatif :** Remplissez le formulaire Problème, Changement ou Demande avec les informations supplémentaires et cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une demande à partir d'un incident

Lorsque vous travaillez sur un incident et déterminez que l'utilisateur a besoin d'un ou de plusieurs éléments de catalogue, comme une application ou un nouvel ordinateur portable, vous pouvez créer une demande à partir de l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_incident_write

Le module d'extension Best Practice - Incident Resolution Workflow (com.snc.bestpractice.incident) doit être actif pour créer une demande à partir d'un incident. Pour associer un incident parent à la demande créée pour un créateur d'enregistrement, le catalog_admin doit ajouter le script suivant dans le bloc de script de l'incident d'enregistrement.

Pour associer un incident parent à la demande créée pour un créateur d'enregistrement, l'administrateur doit ajouter le script suivant dans le bloc de script du créateur d'enregistrement :

```
var incRPUtil = new LinkRecordProducerToIncident();
incRPUtil.linkRecordProducerToParentIncident(RP.getParameterValue('sysparm_req_parent'),
 current);
```

Remarque :
si vous configurez la propriété **Utiliser les macros sc_layout contrôlées par les paniers (true par défaut)** (*glide.sc.use_cart_layouts*) sur **false** et que vous créez une demande à partir d'un incident, la demande n'est pas associée à l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'incident ouvert requis.
3. Cliquez sur l'icône du puis sélectionnez **Créer une demande**.
   La page d'accueil Catalogues s'affiche avec tous les catalogues actifs auxquels vous pouvez accéder.

   Remarque :
   s'il n'y a qu'un seul catalogue actif, cette page de catalogue s'affiche avec les catégories disponibles.

4. Sélectionnez le catalogue requis et parcourez ses catégories et éléments.
5. Consultez l'élément de catalogue, le guide de commande ou le créateur d'enregistrement requis.
   Pour plus d'informations sur les modèles de sortie, voir Modèles de sortie Service Catalog .
   Pour un élément de catalogue ou un guide de commande, une demande est créée et affichée sous l'onglet **Demandes** de l'incident. Pour un créateur d'enregistrement, la tâche correspondante est créée et affichée sous l'onglet **Problèmes** de l'incident.

   Remarque :
   - L'incident associé est spécifié dans le message d'annotation tout au long du processus de demande.
   - Tant pour la sortie en une étape qu'en deux étapes, l'appelant de l'incident est automatiquement défini comme l'utilisateur **Demandé pour** pour la demande. Si la sortie en deux étapes est activée, le prestataire peut modifier le champ **Demandé pour**.
   - Vous ne pouvez pas ajouter d'éléments à la liste de souhaits, ni enregistrer un créateur d'enregistrement dans ce flux.

Copier un incident ou créer un incident enfant

Copiez ou créez un incident enfant sans entrer manuellement la valeur de tous les champs dans le nouvel incident.

Avant de commencer

- Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin
- Sélectionnez les propriétés **Activer la fonctionnalité de copie** d'incident () et **Activer la fonctionnalité de création d'incident enfant** (*com.snc.incident.create.child.enablecom.snc.incident.copy.enable*) à **Incident** > **Propriétés de l'incident**.

Remarque :
un utilisateur ITIL peut copier ou créer l'enfant d'un incident alors qu'un utilisateur sans rôle ne peut copier que l'incident que l'utilisateur a créé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Copier l'incident copie les détails d'un enregistrement d'incident existant vers un nouvel enregistrement d'incident. La fonctionnalité Créer un incident enfant copie les détails de l'incident parent et lie le nouvel incident à l'incident parent. Vous pouvez activer les options, ainsi qu'ajouter ou supprimer des champs ou une liste connexe à l'aide des propriétés Copier l'incident et Créer un incident enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un incident existant que vous souhaitez copier ou à partir duquel vous souhaitez créer un incident enfant.
3. Effectuez l’une des actions suivantes.

4. Remplissez les autres champs, selon vos besoins.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Les champs par défaut et les listes connexes qui sont copiés à partir de l'incident parent sont les suivants :

Emplacement d'origine	Éléments copiés
Champs	○ Catégorie ○ Sous-catégorie ○ Service aux entreprises ○ Élément de configuration ○ Impact ○ Urgence ○ Groupe d'affectation ○ Description courte ○ Description ○ Listes connexes ○ Dû au changement ○ Emplacement ○ Société ○ Problème ○ Demande de changement ○ Incident parent **Remarque :** si le problème, le changement ou l'incident parent n'est pas actif, les détails de ces champs ne sont pas copiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emplacement d'origine	Éléments copiés
Listes connexes	◦ CI affectés ◦ Services impactés ◦ Offres de service **Remarque :** Les tables connexes prises en charge sont les suivantes : ◦ CI affectés (task_ci) ◦ Services touchés (task_cmdb_ci_service) ◦ Offres de service (task_service_offering) ◦ Applications d'entreprise (task_cmdb_ci_business_app) Vous ne pouvez ajouter aucune autre table dans ce champ, mais vous pouvez supprimer les valeurs par défaut.

Synchronisation entre un incident parent et un incident enfant

Les incidents parents et enfants sont synchronisés de telle sorte que l'état d'un incident enfant change en fonction de l'état de l'incident parent.

Synchronisation de l'état Parent-Enfant

État du parent	Motif de la mise en suspens (parent)	État de l'enfant	Motif de la mise en suspens (enfant)
En cours	N/A	En cours	N/A
En suspens	En attente du changement/En attente du problème/En attente du fournisseur	Identique au parent	Identique au parent
En suspens	En attente de l'appelant	Non mis à jour	Non mis à jour
Résolu	N/A	Résolu. Le journal d'activité dans le formulaire d'incident enfant est mis à jour avec les notes de résolution copiées à partir de l'incident parent.	N/A
Fermé	N/A	Non fermé. Les incidents enfants doivent toujours être fermés par	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation de l'état Parent-Enfant (suite)

État du parent	Motif de la mise en suspens (parent)	État de l'enfant	Motif de la mise en suspens (enfant)
		l'appelant ou par le système en fonction de la propriété de fermeture automatique.	
Annulé	N/A	N/A	N/A

Remarque :

lorsqu'un incident possède un incident enfant, les actions suivantes sont effectuées :

- Si un utilisateur ITIL rouvre l'incident parent, alors l'incident parent ainsi que l'incident enfant se rouvrent. L'état de l'incident parent et de l'incident enfant est défini sur **En cours**.
- Si un utilisateur ESS rouvre l'incident parent, l'état de l'incident parent est défini sur **En cours**, mais l'incident enfant n'est pas rouvert.

Activer l'affichage des notes de gestion spéciale de l'incident

Activez l'affichage des notes informatives pour un enregistrement spécifique ou pour un ensemble d'enregistrements qui répondent à une ou plusieurs conditions. Utilisez ces notes pour aider les utilisateurs à comprendre l'action qui a été effectuée sur l'incident ou le prochain plan d'action à prendre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn) pour ajouter le lien connexe **Créer des notes de gestion spéciale** à partir duquel vous pouvez créer les notes.

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement d'incident.
3. Cliquez sur l'icône Actions et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Dans la liste **Disponible**, sélectionnez **Fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale** et déplacez-la vers la liste **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire Incident peut désormais afficher les notes de gestion spéciale.

Information associée

Créer une note de gestion spéciale

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident à l'aide d'un modèle d'article

Fournissez une résolution pour un problème en créant un article de la base de connaissances à partir d'un incident avec des champs définis dans un modèle d'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : itil, sn_incident_write ou admin

Activez le module d'extension KCS Integration for Incident Management (com.snc.incident.knowledge).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances uniquement lorsque l'incident est résolu et que vous n'avez pas encore créé d'article de la base de connaissances à partir de cet incident.

Remarque :
Les gestionnaires d'incidents ayant le rôle sn_km_ml. knowledge_curation_user peuvent utiliser le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents, afin d'identifier quels incidents n'ont pas de couverture de connaissance ou si cette dernière est insuffisante. Pour plus d'informations, consultez le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incidents** > **Résolu**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident résolu.
3. Accédez au formulaire Article KCS d'incident - HTML en utilisant l'une des méthodes suivantes :
   - Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une connaissance**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Créer une connaissance**.

   Le modèle Article KCS d'incident - HTML fourni avec le système de base apparaît. Si vous souhaitez créer votre propre modèle d'article, reportez-vous à Créer un modèle d'article .
4. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champs du formulaire Article KCS d'incident

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article est stocké. L'article KCS d'incident est stocké dans la table [kb_template_incident_kcs_article].
Catégorie	[Généré automatiquement] La valeur de ce champ est automatiquement fournie à partir du champ **Catégorie** de la connaissance.
Date de fin de validité	Date après laquelle l'article de la base de connaissances est supprimé de la base de données. Après cette date, l'article n'apparaît plus dans les résultats de recherche.
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Version	[Généré automatiquement] Affiche le numéro de version de l'article, qui est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Workflow	[Généré automatiquement] Workflow qui est suivi pour la création de l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Workflows de la base de connaissances .
Tâche source	[Généré automatiquement] Enregistrement d'incident à partir duquel vous avez créé l'article.
Lien de la pièce jointe	Cochez la case pour télécharger automatiquement un article joint au lieu d'ouvrir l'article, lorsque vous accédez à un article.
Afficher les pièces jointes	Cochez la case pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Les pièces jointes apparaissent sous le texte de l'article.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Description courte	Brève description de l'article de la base de connaissances.
Problème	Informations sur la cause de l'incident.
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre l'incident.

Remarque :
Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gérer l'état des articles KCS .

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un article de la base de connaissances est créé. L'enregistrement de l'article est répertorié dans la liste connexe Connaissances.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident

Lorsque vous êtes prêt à fermer un incident, vous pouvez créer un article de la base de connaissances de sorte que la prochaine fois que le problème survient la résolution est facile à trouver.

Avant de commencer
Le module d'extension KCS Integration for Incident Management (com.snc.incident.knowledge) doit être activé. Lorsqu'elle est activée, la règle métier **Créer un article de base de connaissances Incident** ne s'exécute pas. Pour plus d'informations, consultez Activer KCS Integration for Gestion des incidents.

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un incident est fermé automatiquement ou par l'appelant, un brouillon de l'article de la base de connaissances est créé.

Procédure

1. Ouvrez un incident résolu que vous souhaitez fermer.
2. Appliquez l'une des méthodes suivantes pour créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident :
   - Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une connaissance**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Créer une connaissance**.

   Remarque :
   Le lien connexe **Créer une base de connaissances** n'est visible que si :
   - L'incident doit avoir l'état **Résolu** .
   - Un article de la base de connaissances n'existe pas pour le même incident.

3. Cliquez sur **Fermer l'incident**.
   Un nouveau brouillon d'article de la base de connaissances est créé. Le contenu des champs répertoriés dans la table suivante est copié du formulaire Incident vers le formulaire Connaissances.

Champ du formulaire Incident	Champ du formulaire Connaissances
Description courte	Brève description
Commentaires additionnels	Texte
Numéro	Source

La liste connexe **Connaissances** sur le formulaire Incident est remplie avec le nouveau brouillon d'article de la base de connaissances. Le brouillon d'article n'apparaît pas dans la base de connaissances (KB) pour les utilisateurs jusqu'à ce que celui-ci soit examiné et publié.

Si le workflow **Soumission de la base de connaissances** (glide.knowman.submission.workflow) est activé à partir de la table Propriétés système [sys_properties], le contenu des champs **Brève description** et **Commentaires supplémentaires** du formulaire d'incident devient une soumission de la base de connaissances au lieu d'un article. La liste connexe **Soumissions KB** sur le formulaire Incident est remplie avec la nouvelle soumission à la base de connaissances. Pour plus d'informations sur la création d'un article de la base de connaissances et de workflows, voir Créer des connaissances à partir d'incidents et Workflows de connaissances .

Lorsque le module d'extension KCS Integration for Incident Management (com.snc.incident.knowledge) n'est pas activé, la case à cocher **Connaissances** est visible au lieu du lien connexe **Créer un** article de connaissances. Vous pouvez cocher la case et entrer une résolution dans le champ**Commentaires supplémentaires (visibles par le client),** puis fermer l'incident. Dans ce cas, un article de la base de connaissances est créé automatiquement à l'aide de la règle métier **Incident Créer un article de base de connaissances** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour afficher les projets d'articles, accédez à **Connaissances** > **Mes articles de la base de connaissances** , puis ouvrez le brouillon d'article grâce à son numéro d'article de la base de connaissances dans le formulaire Connaissances.

Afficher les CI affectés dans la carte des vues des dépendances

Un élément de configuration (CI) peut entraîner un incident. Utilisez la vue des dépendances pour identifier les autres éléments de configuration (CI) qui sont affectés par le CI qui a entraîné l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Souvent, un incident est lié à un ou plusieurs éléments de configuration spécifiques (CI). Si la Configuration Management Database (CMDB) est renseignée, les enregistrements de CI contiennent des informations précieuses pour aider à résoudre les incidents. Vous pouvez associer des éléments de configuration à un incident pour voir comment l'incident affecte les CI dépendants.

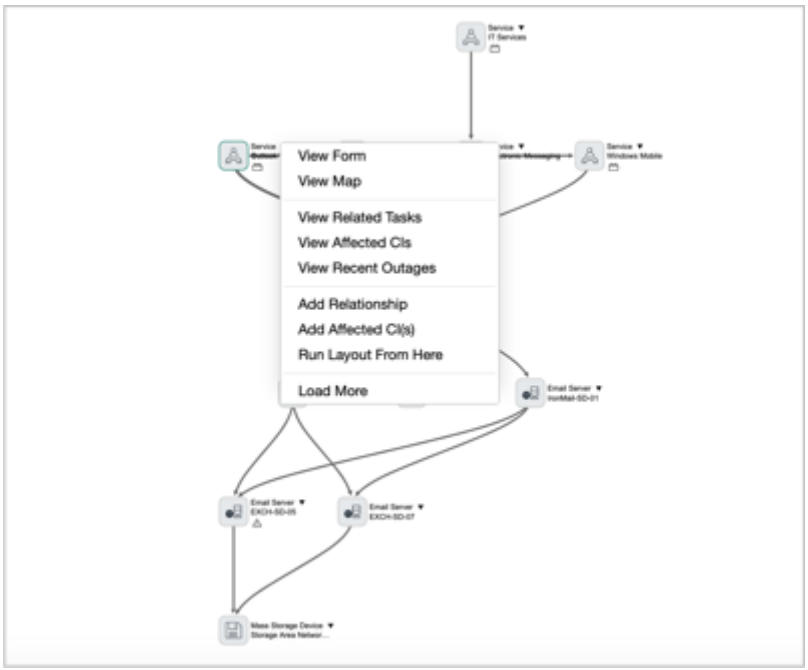
Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI est la cause de l'incident et la liste connexe **CI affectés** lorsque plusieurs CI sont affectés par l'incident. Par exemple, supposons qu'un équilibreur de charge dans un centre de données ne soit plus opérationnel. Le champ **Élément de configuration** répertorie le serveur spécifique qui manque de mémoire. La liste connexe **CI affectés** contient l'équilibreur de charge, le centre de données, les serveurs qui dépendent de l'équilibreur de charge et les services aux entreprises qui sont impactés par le serveur manquant.

Procédure

1. Sur le formulaire d'incident, associez les CI.
2. Cliquez sur l'icône Vues des dépendances () en regard du champ **Élément de configuration**.
   La carte Vues des dépendances s'ouvre dans un nouvel onglet ou dans une nouvelle fenêtre.
3. Pour voir les éléments impactés par ce CI, cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez **Afficher les CI impactés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajouter un autre CI impacté à l'incident, cliquez sur la flèche vers le bas en regard du CI et cliquez sur **Ajouter CI impactés**.

Information associée

Carte des vues de dépendance

Actualiser les CI et les services impactés pour l'incident

La liste connexe des services et des CI impactés actualise ses enregistrements ainsi que les enregistrements répertoriés dans les listes connexes Offres de service et Applications d'entreprise en fonction des CI affectés. Vous pouvez identifier les services et CI impactés et prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, incident_manager, sn_incident_write ou admin

Assurez-vous d'avoir configuré la liste connexe Applications d'entreprise.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous actualisez les services impactés, les listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mises à jour en fonction des CI affectés. Les enregistrements de chaque liste connexe sont uniques, même si l'impact peut provenir d'un seul CI affecté. Les propriétés suivantes sont responsables de cette fonctionnalité :

- **Remplir les services impactés en fonction des CI affectés. Remarque : cette opération nécessite que tout service d'entreprise identifié ait été converti au préalable en service d'application.** (*`incident.refresh_impacted.include_affected_cis`*)
- **La liste connexe des CI/services impactés est générée par le biais d'événements. Lorsque cette option est activée, l'actualisation sera exécutée en arrière-plan et l'utilisateur sera informé une fois l'actualisation terminée.** (*`com.snc.incident.refresh_impacted.event`*)
- **Remplir la liste connexe Application d'entreprise pour les incidents** (*`com.snc.incident.populate_business_application`*)
- **Remplir la liste connexe Offres de service pour les incidents** (*`com.snc.incident.populate_service_offering`*)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Renseignez le message L'actualisation des services impactés a été lancée qui s'affiche sur l'interface utilisateur lorsque l'action d'interface utilisateur Actualiser les services impactés est sélectionnée.** (*com.snc.incident.refresh_impacted_services.message.show*)

  Remarque :
  Par défaut, la propriété est définie sur true.

- **Contrôler et actualiser la création de messages Live Feed** (*com.snc.incident.refresh_impacted_notify_user*)

  Remarque :
  Par défaut, la propriété est marquée comme true.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident pour lequel vous souhaitez actualiser les listes connexes dont les valeurs sont basées sur les CI affectés.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires , puis cliquez sur **Actualiser les services impactés**.
   Les enregistrements des listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mis à jour.

Associer les CI à l'incident

Associez les éléments de configuration affectés ou impactés (CI) à un enregistrement d'incident pour savoir comment l'incident affecte les autres CI avec des relations dépendantes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI principal est la cause de l'incident et la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés** lorsque plusieurs CI sont affectés par l'incident.

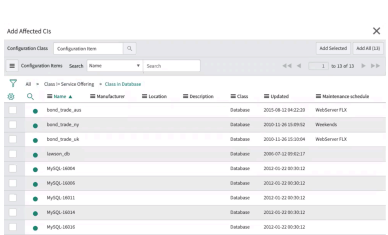
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident auquel vous souhaitez associer des éléments de CI.
3. Effectuez les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer les éléments de CI

Options	Procédures
Élément de configuration	**a.** Cliquez sur l'icône de recherche ( ). **b.** Sélectionnez un élément de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.
CI affectés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.  **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Services/CI impactés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre. **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.

Mettre à jour le modèle de notification d'incident résolu

Modifiez le contenu du modèle d'e-mail qui est envoyé à l'utilisateur lors de la résolution d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Modèles**.
2. Ouvrez le modèle **incident.ess.resolve**.
3. Mettez à jour manuellement le contenu du modèle.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résolution et fermeture de l'incident

Un incident est considéré comme résolu lorsque vous fournissez à l'utilisateur une solution de contournement temporaire ou une solution permanente au problème.

Lorsqu'un incident est résolu, l'escalade s'interrompt et l'appelant peut examiner la résolution. Si l'appelant est satisfait de la résolution, il peut fermer l'incident ou l'incident est fermé automatiquement après un certain temps en fonction des propriétés de fermeture automatique de l'incident.

Si la cause d'un incident est comprise mais qu'elle ne peut pas être corrigée, le Service Desk peut créer un problème à partir de l'incident afin de trouver la cause première du problème. Le problème est ensuite évalué via le processus de gestion des problèmes.

Si l'incident crée le besoin d'un changement dans les services informatiques, le Service Desk peut générer un changement à partir de l'incident, qui est évalué via le processus de gestion des changements.

Clôture de l'incident

Vous pouvez configurer les propriétés d'incident pour fermer automatiquement un incident.

Votre organisation peut également générer des enquêtes de satisfaction des clients lorsque les incidents sont fermés. Les enquêtes permettent au Service Desk de recueillir des informations sur la qualité de leur service directement auprès de l'utilisateur.

Résoudre et fermer un incident

Lorsque le service est rétabli en rectifiant le problème qui a résulté d'un incident, vous pouvez définir l'état de l'incident comme résolu. Si l'utilisateur est satisfait de la résolution, il peut fermer l'incident ou l'incident est fermé automatiquement après un certain temps en fonction de ses propriétés de fermeture automatique.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Pour la résolution : itil, list_updater, sn_incident_write ou admin
- Pour la fermeture : itil_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident que vous souhaitez résoudre et fermer.
3. Dans la section Informations sur la résolution, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Informations sur la résolution

Champ	Description
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème et date/heure de la fermeture de l'incident.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Code de résolution	Informations permettant de catégoriser les tickets résolus.
Notes de résolution	Permet de documenter la façon dont un incident est résolu.

4. Cliquez sur **Résoudre**.
   L'incident a l'état résolu.
5. Cliquez sur **Fermer l'incident**.
   L'incident est fermé.

Remarque :
Même lorsqu'un incident est fermé ou annulé, vous pouvez modifier les champs suivants sur le formulaire d'incident, si vous avez un rôle administrateur : **Sous-catégorie**, **Service**, **Offres de service**, **Description**, **Type de contact**, **Liste de surveillance**, **Liste de notes de travail**, **Incident parent**, **Problème**, **Demande de changement**, **Dû au changement**, **Résolu par**, **Résolu**, **Nombre de réaffectations**.

Configurer la fermeture automatique des incidents

Fermez les incidents automatiquement en fonction de la date de la dernière mise à jour ou de la date de résolution de l'incident en configurant les propriétés de l'incident. Vous pouvez également mentionner le nombre de jours que le système doit attendre avant de lancer la fonctionnalité de fermeture automatique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez fermer automatiquement un incident en fonction de la date de la dernière mise à jour ou de la date de résolution de l'incident à l'aide de la propriété **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur « Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour** (*com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at*). Cette propriété est définie sur vrai uniquement pour les nouveaux clients qui lancent la version London. Les clients existants avant la version London doivent définir manuellement la propriété sur vrai.

Remarque :
Vous ne pouvez pas fermer automatiquement un incident majeur en fonction de la propriété de fermeture automatique de l'incident. Pour en savoir plus, reportez-vous à Fermer un incident majeur.

Une tâche planifiée appelée *Autoclose Incidents* (**Planificateur système** > **Tâches planifiées** > **Tâches planifiées**) exécute la règle métier pour fermer les *Incident Autoclose* incidents comme décrit. Par défaut, elle attribue le nom de l'administrateur, qui est connecté lorsque la tâche *Autoclose Incidents* s'exécute, au champ **Mis à jour 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.

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Administration** > **Propriétés de l'incident**.
2. Sélectionnez l'option **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur « Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour**. Cochez la case si vous souhaitez fermer automatiquement l'incident en fonction de la date de résolution.
3. Dans le champ **Nombre de jours (nombre entier) avant la fermeture automatique des incidents résolus. Zéro (0) désactive cette fonctionnalité.** Dans la propriété (`glide.ui.autoclose.time`), entrez le nombre de jours.

   Remarque :
   si un moniteur d'inactivité déclenche votre incident, il réinitialise cette horloge de fermeture automatique chaque fois qu'il se déclenche, empêchant votre incident de se fermer. Pour éviter cette réinitialisation, configurez une **Condition de réinitialisation** sur votre moniteur d'inactivité sur : **[État de l'incident] [n'est pas] [Résolu]**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Configurer l'utilisateur par défaut pour la fermeture automatique des incidents

Fermer plusieurs incidents à partir de la liste

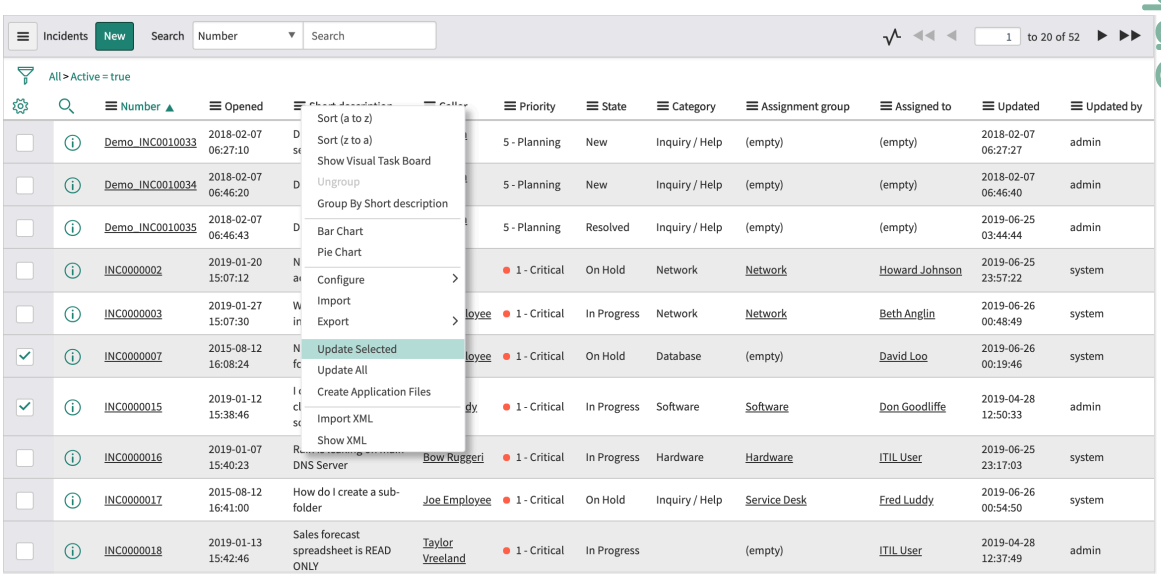
Fermez simultanément plusieurs incidents de la liste d'incidents qui peuvent avoir le même code de résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, list_updater, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Cochez la case en regard de chaque incident que vous souhaitez fermer.
2. Cliquez sur le bouton droit sur n'importe quel en-tête de colonne de liste et cliquez sur **Mettre à jour la sélection**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Définir la valeur d'**État** sur **Fermé**.
4. Dans la section Informations sur la résolution, sélectionnez un **code de résolution** et entrez vos notes dans **Notes de résolution**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les modifications s'appliquent à tous les enregistrements sélectionnés.

Créer une action d'interface utilisateur pour fermer plusieurs incidents

Créez une action d'interface utilisateur pour fermer plusieurs incidents à la fois à partir de la liste **Actions** dans la vue de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : business_rule_admin (pour les règles métier), ui_action_admin (pour les actions d'interface utilisateur) ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fermeture d'un incident à partir de la liste **Actions** ajoute la même note de fermeture à tous les incidents qui sont fermés et qui ne nécessitent pas de rôle list_updater. L'implémentation de ce processus nécessite un script include auquel il est fait référence dans une action d'interface utilisateur et une page d'interface utilisateur personnalisée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Créer les script includes avec les informations suivantes.
   - **Nom** : IncidentClosure
   - **Client pouvant être appelé** : cochez la case
   - **Actif** : cochez la case
   - **Script** : collez les informations suivantes :

```
var IncidentClosure = Class.create();
IncidentClosure.prototype = Object.extendsObject(AbstractAjaxProcessor, {
    closeIncidents: function() {
        var selectedIncidents = this.getParameter("sysparm_incidents");
        var notes = this.getParameter("sysparm_closeNote");
        var code = this.getParameter("sysparm_closeCode");
        var incidentGr = new GlideRecord('incident');
        incidentGr.addQuery('sys_id', 'IN', selectedIncidents);
        incidentGr.query();
        while (incidentGr.next()) {
            incidentGr.setValue('state', 7);
            incidentGr.setValue('close_notes', notes);
            incidentGr.setValue('close_code', code);
            incidentGr.update();
        }
        return true;
    },

    type: 'IncidentClosure'
});
```

3. Enregistrez 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.

4. Créez les étapes suivantes pour créer une page d'interface utilisateur.

- **Nom** : mandatory_fields_to_close_incident_ui
- **HTML** : collez les informations suivantes :

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
  <style>
    #content_row .reference-label {
      padding-right: 15px;
    }

    #page_timing_div {
      display: none;
    }
  </style>
  <form class="form-horizontal">
    <div class="form-group">
      <label class="col-xs-4 control-label">
        <span style="padding-right: 5px;"></span>
        <span class="label-text">${gs.getMessage('Resolution code')}</span>
      </label>
      <div class="col-xs-5 form-field input_controls" style="line-height: 32px;">
        <select name="closeCode" id="closeCode">
          <option value="" selected="SELECTED" role="option">-- None --</option>
          <option value="Solved (Work Around)" role="option">Solved (Work
Around)</option>
          <option value="Solved (Permanently)" role="option">Solved
(Permanently)</option>
          <option value="Solved Remotely (Work Around)" role="option">Solved
Remotely (Work Around)</option>
          <option value="Solved Remotely (Permanently)" role="option">Solved
Remotely (Permanently)</option>
          <option value="Not Solved (Not Reproducible)" role="option">Not Solved
(Not Reproducible)</option>
          <option value="Not Solved (Too Costly)" role="option">Not Solved (Too
Costly)</option>
          <option value="Closed/Resolved by Caller" role="option">Closed/Resolved by
Caller</option>
        </select>
      </div>
    </div>
    <div class="form-group">
      <label class="col-xs-4 control-label">
        <span class="label-text" style="">${gs.getMessage('Resolution
Notes')}</span>
      </label>
      <div class="col-xs-7 form-field input_controls">
        <textarea required="true" class="form-control" value="closeNotes"
id="closeNotes" type="text"></textarea>
      </div>
    </div>
    <div class="form-group" style="padding-right:20px;margin-bottom:0;padding-left:
75%; line-height: 45px;">
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        <g:dialog_button id="cancel_button" type="button"
style_class="$btn btn-default" onclick="actionCancel()" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('Cancel')}</g:dialog_button>

        <g:dialog_button id="ok_button" type="button"
onclick="actionOK()" style_class="btn btn-primary" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('OK')}</g:dialog_button>
        <div class="clearfix"></div>
      </div>
   </form>
</j:jelly>
```

- **Script client** : collez les informations suivantes :

```
function actionOK() {
   var modal = GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui");
   var incidents = modal.getPreference("selected_incidents");
   if (incidents) {
      //close the incidents
      var glideAjax = new GlideAjax("IncidentClosure");
      glideAjax.addParam("sysparm_name", "closeIncidents");
      glideAjax.addParam("sysparm_incidents", incidents);
      glideAjax.addParam("sysparm_closeCode", $("closeCode").value);
      glideAjax.addParam("sysparm_closeNote", $("closeNotes").value);
      glideAjax.getXMLAnswer(function(answer) {
         GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
         GlideList2.get('incident').refresh();
      });
   }
}

function actionCancel() {
   GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
}

(function() {
   var okButton = gel('ok_button');
   var closeCodeEl = gel('closeCode');
   var closeNotesEl = gel('closeNotes');
   okButton.disabled = true;
   closeNotesEl.value = "";
   closeCodeEl.on('change', function() {
      if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
         okButton.disabled = false;
      else
         okButton.disabled = true;
   });
   closeNotesEl.on('input', function() {
      if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
         okButton.disabled = false;
      else
         okButton.disabled = true;
   });
})();
```

5. Enregistrez 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.

6. Effectuez les étapes suivantes pour créer l'action d'interface utilisateur permettant de fermer plusieurs incidents.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Créez les actions d'interface utilisateur avec les informations suivantes :

   - **Nom** : Fermer les incidents
   - **Table** : Incident [incident]
   - **Afficher la mise à jour** : cochez la case
   - **Choix de la liste** : cochez la case
   - **Liste v2 compatible** : cochez la case
   - **Client** : cochez la case
   - **Onclick** : closeIncidents()
   - **Condition** : current.getValue('state') !== '7'
   - **Script** : collez les informations suivantes

```
function closeIncidents() {
   var list = GlideList2.get('incident');
   var title = list.getTitle();
   var incidents = list.getChecked();
   if (incidents) {
      var o = new GlideModal('mandatory_fields_to_close_incident_ui');
         getMessage("Close Incidents", function(msg) {
            o.setTitle(msg);
            o.setPreference('selected_incidents', incidents);
            o.render();
         });
      }
   }
```

7. Enregistrez l'enregistrement.

Résultats

Les agents du Service Desk peuvent fermer plusieurs incidents à l'aide de **Fermer les incidents** dans la liste **Actions** sous la liste Incident.

Rouvrir un incident

Rouvrez un incident à partir de l'e-mail de notification de résolution ou à partir de l'incident pour obtenir une réponse pour votre requête.

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre incident, demandez à rouvrir l'incident à partir de l'e-mail de notification de résolution. Vous pouvez également rouvrir l'incident lui-même. L'état de l'incident est alors modifié de **Résolu** en **En cours**.

Si l'incident est déjà fermé et que vous demandez la réouverture de l'incident en répondant à l'e-mail de notification de résolution, un nouvel incident est ouvert avec certaines valeurs de champ de l'incident fermé. Les valeurs des champs que vous mentionnez dans la propriété **Liste de champs (séparés par des virgules) à copier à partir de l'incident d'origine**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

quand un incident est rouvert par e-mail (*com.snc.incident.clone_fields_on_reopen*) sont copiées de l'incident fermé vers le nouvel incident. Ajoutez le texte Veuillez rouvrir dans la ligne d'objet de l'e-mail.

- Si un incident est rouvert par un utilisateur après sa résolution, les champs **Dernière réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont automatiquement renseignés avec le nom de la personne qui l'a rouvert et la date et l'heure auxquelles l'incident est rouvert. Durant l'audit, ces informations vous aident à générer divers rapports pour les incidents rouverts.
- Sur le formulaire Incident, il existe un champ nommé **Nombre de réouvertures**. Les incidents qui ont été rouverts avant la version Kingston peuvent déjà présenter des valeurs non nulles dans le champ **Nombre de réouvertures** tandis que les valeurs dans les nouveaux champs **Dernière réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont nulles. Pour les incidents qui sont rouverts après la version Kingston, les champs **Dernière réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont renseignés.
- Si vous ne disposez d'aucun rôle dans le système (ESS) et que vous modifiez l'état de l'incident en **Résolu**, vous recevez une notification avec un lien **Rouvrir l'incident**.
- Si vous ne disposez d'aucun rôle dans le système (ESS) et que vous êtes l'appelant, vous pouvez cliquer sur **Rouvrir l'incident** sur le formulaire d'incident pour rouvrir l'incident. Ajoutez le texte Veuillez rouvrir dans la ligne d'objet de l'e-mail.

Remarque :
un utilisateur ESS n'est pas en mesure de résoudre, rouvrir ou fermer un incident majeur, même si l'utilisateur est l'appelant.

Page Ticket standard d'incident

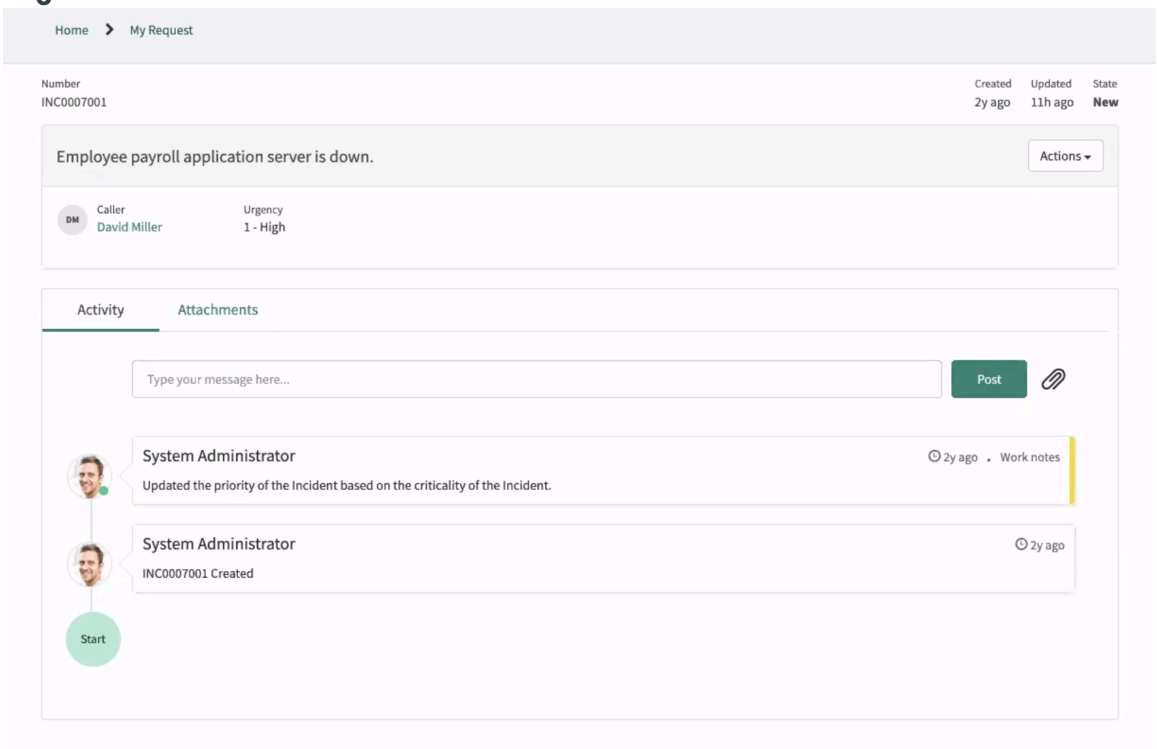
La page Ticket standard d'incident vous permet, à vous et vos employés, de consulter les détails d'un incident. Vous pouvez l'utiliser avec le portail de services.

Vous pouvez accéder à la page Ticket standard d'incident dans le portail de services à l'aide de l'option **Demandes** de l'en-tête du menu principal du portail de services. La page Ticket d'incident est disponible par défaut pour les utilisateurs nouveaux et mis à niveau. La page Ticket standard d'incident affiche les détails d'un incident, tels que la brève description, l'appelant et l'urgence. Elle affiche également la liste des **actions** à partir de laquelle vous pouvez résoudre, fermer ou rouvrir l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Ticket standard d'incident



Configuration de la page Ticket standard d'incident

Vous pouvez configurer l'apparence de l'en-tête et des onglets de la page Ticket standard d'incident à partir de **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard** > **Incident**. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer la page Ticket d'incident.

Configurer la page Ticket d'incident

Configurez la page Ticket d'incident à partir de laquelle les utilisateurs peuvent afficher les détails d'un incident dans le portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard** > **Incident**.
2. Cliquez sur l'enregistrement d'incident.
3. Sur le formulaire, configurez les champs.

Formulaire de configuration du ticket

Champ	Description
Table	Table étendue à la tâche pour laquelle vous souhaitez configurer la page Ticket standard.
Actifs	Option permettant de spécifier si la configuration du ticket est active.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Champ d'état	N'importe quel champ de la table étendue à la tâche. Par défaut, ce champ est mappé au champ **État** de la table étendue à la tâche. Vous devez configurer le formulaire pour ajouter ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ○ Numéro ○ Brève description ○ Date de création ○ Date de mise à jour ○ Liste de surveillance ○ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'informations	
Afficher la description	Scénario où la description de la demande doit être affichée. Les options possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Toujours ○ Lorsqu'il n'y a aucune variable **Remarque :** une fois la description affichée, vous pouvez l'agrandir et la réduire.
Avancé	Option permettant de spécifier qu'un widget doit être affiché dans la zone des informations.
Widget d'informations	Widget qui doit être affiché dans la zone des informations. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Paramètres du widget d'informations	Liste des paramètres de widget d'informations séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs d'informations	Champs qui doivent être affichés dans la zone des informations. Ce champ disparaît lorsque vous cochez la case **Avancé** . **Remarque :** vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ○ Numéro ○ Brève description ○ Date de création ○ Date de mise à jour ○ Liste de surveillance ○ État ○ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'action	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Widget d'action	Widget permettant de spécifier les actions disponibles dans la zone des informations.
Paramètres du widget d'action	Liste des paramètres de widget d'action séparés par des virgules.

Remarque :

- Par défaut, les configurations des types d'onglets Activité et Pièces jointes sont disponibles pour toutes les configurations standard.
- Vous ne pouvez pas dupliquer un type d'onglet autre que Personnalisé.
- Vous pouvez configurer un maximum de cinq onglets.
- Vous ne pouvez ajouter qu'un seul de ces types d'onglets :
  - Éditeur de variable (lecture seule)
  - Outil de synthèse de variables

4. Cliquez avec le bouton droit sur le menu d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe des configurations d'onglets, configurez les champs.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Activité ○ Pièces jointes ○ Personnalisé ○ Éditeur de variable (lecture seule) ○ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

6. Sur le formulaire de configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Gestion des incidents majeurs

Un incident majeur (IM) est un incident qui entraîne des interruptions importantes pour l'entreprise. Un incident majeur exige une intervention au-delà du processus de gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

incidents de routine. Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et une priorité élevé afin d'accélérer le processus de résolution pour les incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

La définition de ce qui constitue un incident majeur doit être déterminée et convenue. Par exemple, un incident majeur peut être créé si un service d'entreprise critique est touché ou si une panne de service affecte de nombreux utilisateurs.

Il existe plusieurs façons de créer un candidat aux incidents majeurs, telles que :

- Proposer un incident en tant que candidat aux incidents majeurs en cliquant sur **Proposer un incident majeur** à partir du menu contextuel du formulaire Incident.
- Créer un nouveau candidat aux incidents majeurs en cliquant sur **Créer un candidat aux incidents majeurs** à partir du panneau de navigation gauche.
- Marquer un incident en tant que candidat aux incidents majeurs en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs.

Remarque :
Lorsqu'un incident majeur est créé à partir d'un candidat aux incidents majeurs, le nouvel incident majeur est considéré comme un enregistrement parent pour le candidat aux incidents majeurs actuel. Dans ce cas, les champs **Appelant** et **Société** sont facultatifs.

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Promouvoir un candidat en un incident majeur en cliquant sur **Promouvoir à Incident majeur** à partir du menu contextuel.
- Créer un nouvel incident majeur en cliquant sur **Créer un incident majeur** à partir du panneau de navigation gauche.
- Promouvoir un incident en un incident majeur sans passer par le processus de proposition.

Pour répondre à un incident majeur, certaines des actions cruciales consistent à déterminer les bonnes ressources, à communiquer les mises à jour aux utilisateurs et aux personnes concernées, à organiser des téléconférences pour enquêter et résoudre l'incident et à escalader l'incident si nécessaire. À l'aide de Task Communications Management, vous pouvez définir des plans de communication associés à un incident majeur en fonction de conditions prédéfinies. Les plans de communication des incidents et les tâches de communication connexes sont créés pour un incident majeur en fonction des définitions de plan de communication. Par la suite, les tâches sont exécutées comme défini dans la communication d'incident jointe.

Processus Gestion des incidents majeurs

Un incident majeur est un incident à fort impact et à urgence élevée qui affecte un grand nombre d'utilisateurs, privant l'entreprise d'un ou de plusieurs services cruciaux. Compte tenu de l'urgence de la situation, un processus de réponse bien coordonné est requis pour accélérer la résolution et réduire l'impact sur l'activité.

L'objectif d'une organisation est d'avoir un système efficace et efficient pour répondre aux incidents majeurs. Les exigences sont de :

- Minimiser l'impact des interruptions de service.
- S'assurer qu'un gestionnaire d'incidents/une équipe d'incidents majeurs/un groupe de gestion approprié est en place pour gérer un incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Veiller à ce que les personnes concernées soient bien informées des interruptions de service, des dégradations et des résolutions.
- Effectuer un examen de chaque incident majeur une fois le service rétabli. Son objectif est d'analyser l'incident et de comprendre ce qui peut être fait pour empêcher un incident similaire dans le futur. Cet examen permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration.
- Créer un problème pour l'analyse de la cause première.

En gardant ces objectifs à l'esprit, un processus de gestion des incidents majeurs peut être classé plus largement dans les phases suivantes :

Identification

La première étape du processus consiste à identifier un incident majeur potentiel. Un incident majeur potentiel peut être identifié automatiquement en fonction des règles de déclenchement ou un incident existant peut être proposé comme candidat aux incidents majeurs. Ces incidents sont classés en tant que candidats d'incidents majeurs et sont examinés par les gestionnaires d'incidents majeurs qui initient le processus de réponse aux incidents majeurs.

Communication et collaboration

Une communication en temps opportun au cours d'un incident majeur est essentielle pour garantir que les équipes informatiques, les personnes concernées de l'entreprise, les utilisateurs finaux et les clients soient informés de l'impact et de la progression de l'incident. Une occurrence d'un incident majeur nécessite un plan de communication complet qui inclut qui est contacté, les méthodes et la fréquence de la communication, la messagerie, etc. Le plan de communication permet à l'équipe de réponse aux incidents de concentrer ses efforts sur le processus de résolution et définit les attentes pour toutes les communications futures.

Vous pouvez définir un ou plusieurs plans de communication basés sur le type, la priorité de l'incident ou l'audience cible. Par exemple, les plans de communication pour un incident majeur P1 peuvent avoir une communication plus fréquente qu'un plan de communication pour un incident majeur P2.

Tout au long du cycle de vie de l'incident majeur, des notifications et des mises à jour de statut sont envoyées aux personnes concernées pour les tenir informées et impliquées.

Résolution

Dans cette phase, le plan de résolution est suivi pour résoudre le problème. La résolution d'un incident majeur résout tous les incidents enfants associés, et les appelants individuels reçoivent une notification à propos de la résolution des incidents.

Revue post-incident

Il s'agit de la dernière phase du cycle de vie d'un incident majeur. Après la résolution de l'incident majeur, un examen post-incident est effectué. Son objectif est d'analyser l'incident et de comprendre ce qui peut être fait pour empêcher un incident similaire dans le futur. Cet examen permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration.

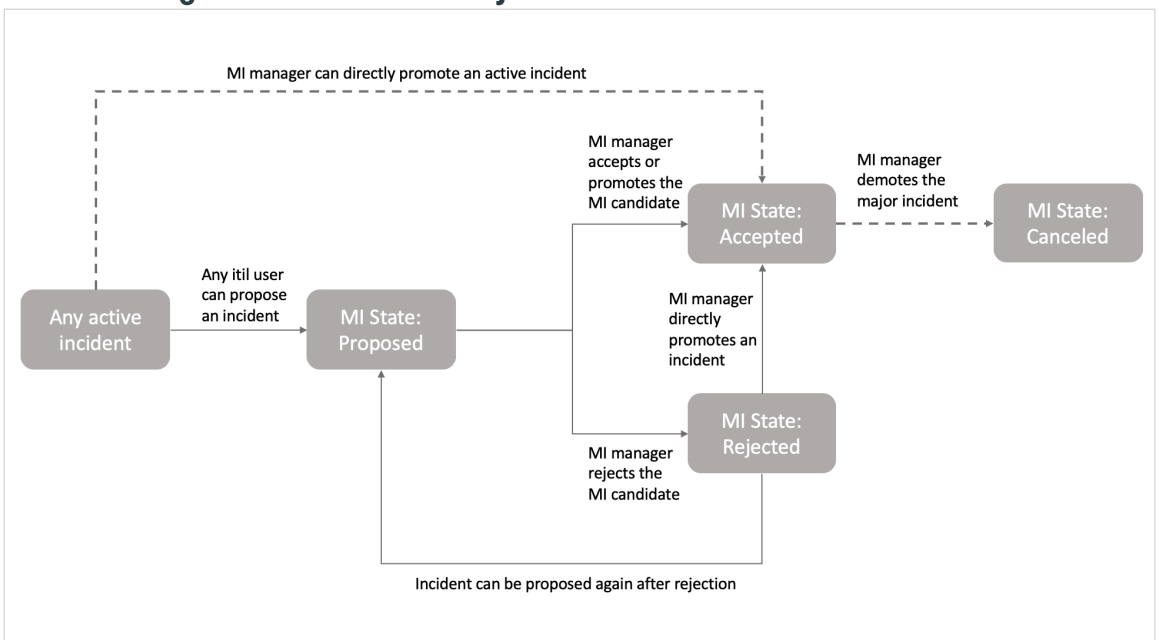
Pour optimiser le processus, un rapport post-incident est créé quand un incident est résolu. Le rapport post-incident peut être examiné et mis à jour pendant le processus d'examen avant d'être partagé avec des personnes concernées.

Un incident majeur progresse à travers différents états au cours de son cycle de vie. Le schéma suivant illustre les différents états impliqués dans la gestion d'un incident majeur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d'état de gestion des incidents majeurs



Modules d'extension de Gestion des incidents majeurs

Vous pouvez activer les modules d'extension Gestion des incidents majeurs si vous avez le rôle d'administrateur.

Activer Incident Management - Major Incident Management

Vous pouvez activer le module d'extension Incident Management - Major Incident Management (com.snc.incident.mim) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Incident Management - Major Incident Management (com.snc.incident.mim) doit être activé manuellement pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Le module d'extension Incident Management - Major Incident Management active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

- Incident Communications Management (com.snc.iam)
- Incident Updates (com.snc.incident.updates)
- Relation panne de tâche (com.snc.task_outage)

Modules d'extension supplémentaires pour Incident Management - Major Incident Management

Module d'extension	Description
Notification [com.snc.notify]	Fournit des fonctionnalités de plateforme pour les appels vocaux, les téléconférences et les messages SMS générés par le workflow. Nécessite le pilote Twilio Direct, ainsi qu'un contrat distinct avec Twilio pour les options SMS et Voix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 supplémentaires pour Incident Management - Major Incident Management (suite)

Module d'extension	Description
	Remarque : Les utilisateurs existants qui utilisent déjà le pilote Twilio doivent migrer vers le pilote Twilio Direct.
On-Call Scheduling [com.snc.on_call_rotation]	Permet de créer des calendriers d'astreinte et des arborescences d'escalade. Lorsqu'un incident est créé, acheminez l'escalade de manière dynamique vers une ressource d'astreinte. Le calendrier d'astreinte vous permet de configurer et de créer différents calendriers d'astreinte par processus et par groupe d'affectation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Gestion des incidents majeurs

Vue d'ensemble des incidents majeurs (tableau de bord)

Console d'incident majeur

Liste des modules d'extension de Washington DC

Composants installés avec Incident Management - Major Incident Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Incident Management - Major Incident Management, notamment des tables et des rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire d'incidents majeurs [major_incident_manager]	Un gestionnaire d'incidents majeurs peut : • Initier le processus d'incident majeur en évaluant et en approuvant les candidats aux incidents majeurs ou en créant un incident majeur. • Rejeter un candidat aux incidents majeurs. • Rétrograder un incident majeur après qu'il ait été accepté afin que l'incident puisse être traité comme un incident régulier. • Conserver la propriété et la responsabilité pour tout le cycle de vie de l'incident. • Identifier les utilisateurs et les groupes à impliquer dans les activités de résolution. • Créer des tâches et des plans de communication ad hoc. • Modifier un plan de communication qui est joint à un incident majeur. • Fermer un incident majeur.	Ce rôle hérite du rôle ia_admin.
Responsable des communications [communication_manager]	• Gère les communications pour les incidents majeurs et est responsable de la communication avec toutes les personnes concernées. • Crée des tâches et des plans de communication ad hoc. • Modifie un plan de communication qui est joint à un incident majeur.	Ce rôle hérite du rôle ia_admin.
Gestionnaire d'incidents [incident_manager] (Rôle existant avec responsabilités supplémentaires)	• Gère les propriétés d'incident et les règles de déclencheur des incidents majeurs. • Peut créer et modifier les définitions de plan de communication.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Règles de déclencheur d'incidents majeurs [major_incident_trigger_rule]	Cette table étend la table Fichier d'application [sys_metadata] et stocke les règles de déclencheur d'incidents majeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification Slack installée avec Major Incident Management

Les notifications Slack sont ajoutées avec l'activation d'Incident Management – Major Incident Management.

Notification Slack	Description
Candidat aux incidents majeurs affecté	Notifie le groupe de gestion des incidents majeurs lorsque l'**État d'un incident majeur** devient **Proposé**.
Notification conférence IAT	Lors d'une téléconférence, une notification Slack est envoyée à tous les participants de la téléconférence.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents majeurs

Validez que Gestion des incidents majeurs fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Incident majeur Gestion des incidents majeurs

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents majeurs nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim).

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs

Test	Description	Version
MIM : créer un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident majeur à partir du module de navigation de l'application.	Orlando
MIM : créer un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement du module **Créer un candidat aux incidents majeurs** à partir du menu de navigation.	Orlando
MIM : créer un incident majeur à partir d'un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident majeur à partir d'un candidat aux incidents majeurs.	Orlando
MIM : créer un candidat aux incidents majeurs lorsqu'il correspond à une règle de déclencheur de la gestion des incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement de la création d'un candidat aux incidents majeurs lorsque les conditions pour créer un incident majeur correspondent à la règle de déclencheur de la gestion des incidents majeurs.	Orlando
MIM : proposer un incident majeur (le groupe d'affectation est vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un candidat aux incidents majeurs lorsqu'un incident est proposé comme un incident majeur et vérifiez que les champs **Groupe**	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs (suite)

Test	Description	Version
	d'affectation et **Affecté à** sont vides.	
MIM : proposer un incident majeur (le groupe d'affectation n'est pas vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un candidat aux incidents majeurs lorsqu'un incident est proposé comme un incident majeur et vérifiez que les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** ne sont pas vides.	Orlando
MIM : promouvoir un candidat vers un incident majeur (le groupe d'affectation est vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un incident majeur lorsqu'un candidat est promu vers un incident majeur et vérifiez que le champ **Groupe d'affectation** est vide.	Orlando
MIM : promouvoir un candidat vers un incident majeur (le groupe d'affectation n'est pas vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un incident majeur lorsqu'un candidat est promu vers un incident majeur et vérifiez que le champ **Groupe d'affectation** n'est pas vide.	Orlando
MIM : rejeter un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement du rejet d'un candidat aux incidents majeurs.	Orlando
MIM : rétrograder un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la rétrogradation d'un incident majeur en incident.	Orlando
MIM : clôturer un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de clôture d'un incident majeur.	Orlando
MIM : l'état se synchronise avec l'ICP et la TIC	Testez si l'état se synchronise correctement avec Plan de communication des incidents et Tâche de communication des incidents.	Orlando
MIM : l'ICP est lié à un incident en fonction de conditions et son état se synchronise avec la TIC	Testez si le plan de communication des incidents est correctement lié à un incident en fonction de conditions définies.	Orlando
MIM : résoudre un incident majeur et un rapport post-incident	Testez le bon fonctionnement de la résolution d'un incident majeur et d'un rapport post-incident.	Orlando
MIM : vérifier la mise en page de la console des incidents majeurs	Testez si la mise en page de la console des incidents majeurs est correcte.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs (suite)

Test	Description	Version
MIM : vérifier la tâche de communication depuis la console des incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement de la tâche de communication depuis la console des incidents majeurs.	Orlando

Pour en savoir plus sur Gestion des incidents majeurs, consultez Gestion des incidents majeurs.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Créer des règles de déclencheur pour les incidents majeurs

Créez des règles de déclencheur pour définir les conditions dans lesquelles une action de déclenchement est exécutée. Vous pouvez créer des règles de déclencheur d'incident majeur pour définir des conditions dans lesquelles un incident est automatiquement considéré comme un candidat aux incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de déclencheur d'incident majeur sont évaluées de façon asynchrone chaque fois qu'un incident est créé ou mis à jour, à condition que les conditions suivantes soient remplies :

- L'incident parent n'est pas renseigné pour l'enregistrement d'incident, ce qui signifie que l'incident actuel n'est pas un incident enfant.
- L'incident majeur n'est ni proposé ni accepté.
- L'incident est actif.

Remarque :
Les règles de déclencheur d'incidents majeurs dans le système de base sont inactives par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incidents majeurs** > **Administration** > **Règles de déclencheur d'incidents majeurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle de déclencheur.
Table	Table sur laquelle s'exécute la règle de déclencheur.
Application	Champ d'application de la règle de déclencheur. La règle de déclencheur est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Ordre d'exécution	La règle présentant l'ordre d'exécution le plus bas est déclenchée en premier. Dans l'exemple suivant, la règle présentant l'ordre 100 est exécutée en premier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Exemple : ○ Si la critique opérationnelle du service aux entreprises est 1-Les plus critiques ou 2-Assez critique, l'ordre est de 100. ○ Si le nombre d'incidents enfants est supérieur à 20, alors l'ordre est de 200. ○ Pour un incident P1, commande = 300. **Remarque :** Si l'une des conditions existantes de règle de déclencheur est remplie, l'incident est considéré comme un candidat aux incidents majeurs. La vérification des règles restantes n'est pas requise. Dans le cas contraire, toutes les règles sont vérifiées en fonction de l'ordre d'exécution.
Mesure à prendre	Action effectuée sur l'incident lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ **Proposer** un incident majeur : l'incident est proposé comme candidat aux incidents majeurs lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Une fois approuvé, l'incident est promu en incident majeur. ○ **Promouvoir un** incident majeur : l'incident est promu directement en incident majeur lorsque la règle de déclencheur est exécutée. ○

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La propriété système **Créer un incident majeur à partir du candidat** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incid* crée différents comportements en fonction des options sélectionnées. Lorsque la propriété système est définie sur **Créer**, les comportements suivants se produisent par rapport à **l'action pour prendre** des valeurs : ○ **Proposer** un incident majeur : l'incident est proposé comme candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, un nouvel incident majeur est créé et l'incident est marqué comme son enfant. ○ **Promouvoir** un incident majeur : un nouvel incident est créé et promu en incident majeur. L'incident existant est marqué comme son enfant. Lorsque la propriété système est définie sur **Promouvoir**, les comportements suivants se produisent en relation avec **l'action pour prendre** des valeurs : ○ **Proposer** un incident majeur : l'incident est proposé comme candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, un nouvel incident majeur est créé et l'incident est marqué comme son enfant. ○ **Promouvoir un** incident majeur : l'incident existant est promu en incident majeur.
Active	Option pour activer la règle de déclencheur.
Conditions	Conditions devant être remplies pour exécuter la règle de déclencheur.

Traduction automatique

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Travail sur la gestion des incidents majeurs

La section couvre des rubriques qui vous aident avec divers concepts techniques liés à la gestion des incidents majeurs tels que les différentes manières de créer un incident majeur, les manières de rejeter un candidat aux incidents majeurs, de rétrograder un incident majeur ou de fermer un incident majeur.

Créer un candidat aux incidents majeurs

Vous pouvez créer un candidat aux incidents majeurs de plusieurs façons. Après la création d'un candidat aux incidents majeurs, le gestionnaire d'incidents majeurs évalue le candidat et décide s'il doit être promu en incident majeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un gestionnaire d'incidents majeurs peut accepter ou rejeter un candidat aux incidents majeurs.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Remarque :

- Lorsqu'un incident est proposé comme candidat aux incidents majeurs, le champ **État** de l'incident majeur du formulaire Incident sous la section Incident majeur est défini sur **Proposé**.
- Lorsque vous créez un nouvel incident majeur à partir d'un candidat, un nouvel incident est créé et devient l'incident majeur. Le candidat est ajouté comme enfant de l'incident majeur. Pour obtenir ce comportement, le gestionnaire d'incidents doit définir la propriété de gestion des incidents majeurs **Créer un incident majeur à partir d'un candidat** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_incident_creation*). Un nouvel incident est créé à partir d'un candidat comme incident majeur. Le candidat est associé au nouvel incident en tant qu'enfant.
- Le système affecte automatiquement l'incident majeur parent nouvellement créé à un utilisateur lorsque le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé, une équipe est définie pour le groupe de gestion des incidents majeurs et un utilisateur est disponible pour l'équipe d'astreinte. S'il n'existe aucune équipe d'astreinte, le gestionnaire d'incidents majeurs décide de l'utilisateur pour le champ **Affecté à**.

Créer un incident majeur

Créez directement un incident majeur ou examinez les candidats et promouvez des candidats en incidents majeurs.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Affectation d'incident majeur

Un incident majeur est affecté automatiquement à un groupe au moment de la proposition et de la promotion en fonction de la valeur de la propriété **Groupe de gestion des incidents majeurs (sys_id) vers lequel l'incident majeur doit être réaffecté pour sa promotion vers « Incident majeur »** (*sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group*). Le groupe affecté travaille sur l'incident majeur et le résout.

L'incident est affecté à une personne si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé et qu'une équipe est définie pour le groupe. La table

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

suivante illustre les différentes conditions dans lesquelles un incident majeur est affecté à un groupe et à un utilisateur.

Affectation d'un incident majeur

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
L'incident est proposé manuellement comme candidat ou en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	• Si l'astreinte est activée, que l'équipe est définie et qu'un utilisateur est d'astreinte, l'incident est alors affecté à l'utilisateur d'astreinte • Si l'astreinte n'est pas activée, le champ **Affecté à** reste vide
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur d'affectation actuelle dans le champ **Affecté à**
L'incident est promu manuellement en incident majeur	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	La valeur du champ **Affecté à** est l'utilisateur qui a promu l'incident en incident majeur
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	• Incident réaffecté au groupe en fonction de la valeur de la propriété • Envoyez une notification aux membres d'origine du groupe d'affectation au sujet de la dernière réaffectation d'incident	• La valeur **Affecté à** est remplacée par l'utilisateur qui a promu le candidat aux incidents majeurs • Envoyez une notification à l'utilisateur auquel l'incident majeur a précédemment été affecté
Un incident majeur est créé	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	La valeur du champ **Affecté à** est l'utilisateur qui a créé l'incident majeur
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectation d'un incident majeur (suite)

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
			actuelle dans le champ **Affecté à**

Affectation du plan de communication de l'incident et de la tâche de communication

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
Le plan de communication d'incident est créé avec la source comme incident majeur	Le groupe d'affectation est vide	La valeur du champ **Groupe d'affectation** est copiée à partir de l'incident source	La valeur du champ **Affecté à** est copiée à partir de l'incident source
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe **Affecté à** actuelle
La tâche de communication de l'incident est créée à partir du plan de communication de l'incident dont la source est l'incident majeur	Le groupe d'affectation est vide	La valeur du champ **Groupe d'affectation** est copiée à partir du plan de communication de l'incident	La valeur du champ **Affecté à** est copiée à partir du plan de communication des incidents
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - la tâche de communication des incidents conserve sa valeur **Affecté à** actuelle.

Accepter ou rejeter un candidat aux incidents majeurs

Lorsqu'un candidat est proposé comme candidat aux incidents majeurs, un gestionnaire d'incidents majeurs peut accepter ou rejeter le candidat. Le gestionnaire accepte un candidat comme incident majeur si l'incident nécessite une résolution accélérée.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Associer plusieurs incidents à un incident majeur

Vous pouvez associer un ou plusieurs incidents à un incident majeur à l'aide du menu Actions.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un incident majeur se produit, plusieurs incidents sont généralement créés et plusieurs candidats aux incidents majeurs peuvent également être créés pour un même

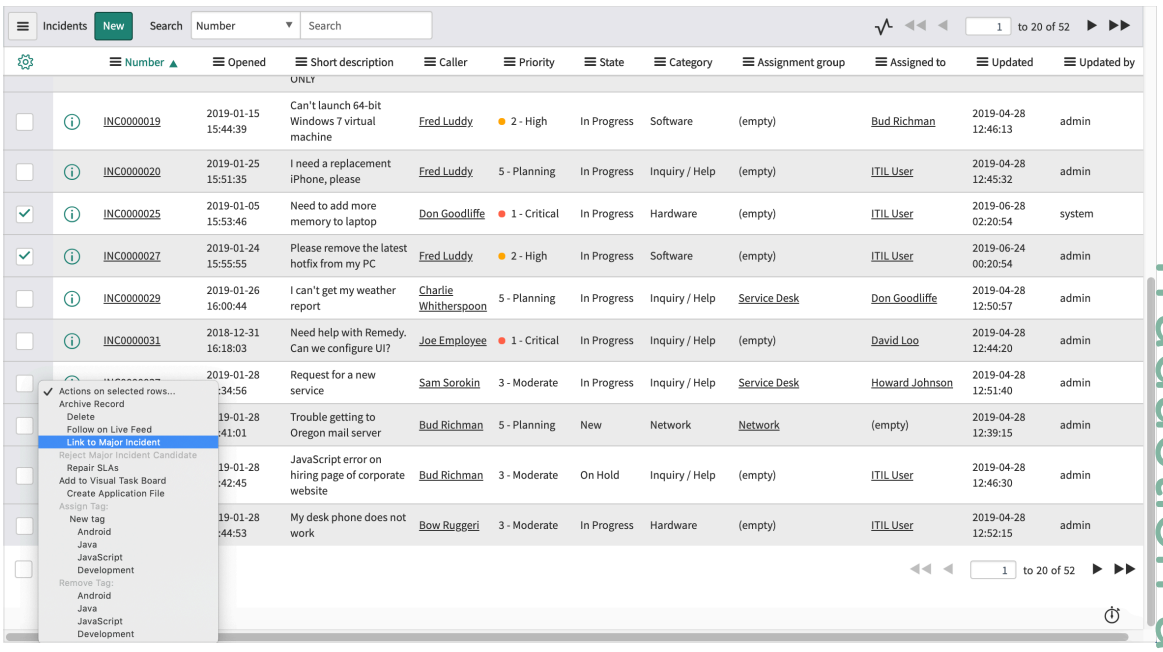
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

problème. Tous les incidents pour un même problème peuvent être associés à l'incident majeur approprié.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez les incidents qui doivent être associés à un incident majeur.
3. Dans le menu Actions, cliquez sur **Lien vers un incident majeur**.



4. Dans la boîte de dialogue Choisir un incident majeur, sélectionnez l'incident majeur auquel vous souhaitez associer les incidents.
5. Cliquez sur **OK**.
   Les incidents sont ajoutés comme enfants à l'incident majeur.

Rejeter plusieurs candidats aux incidents majeurs à l'aide du menu Actions

Vous pouvez rejeter un ou plusieurs candidats aux incidents majeurs via le menu Actions. Si vous décidez que les candidats ne correspondent pas à des incidents majeurs, vous pouvez rejeter plusieurs candidats à la fois et fournir la raison de ce rejet.

Avant de commencer

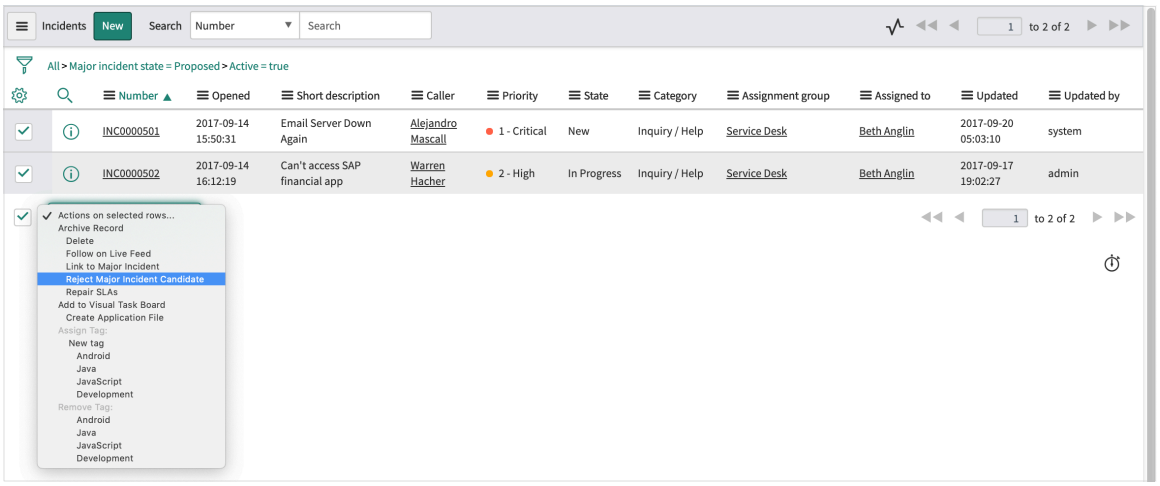
Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Candidats**.
2. Sélectionnez les candidats à rejeter.
3. Dans le menu Actions, cliquez sur **Rejeter un candidat aux incidents majeurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la boîte de dialogue Motif du rejet, entrez la raison pour laquelle vous avez décidé de ne pas accepter les candidats comme incidents majeurs.
5. Cliquez sur **Rejeter**.
   Les candidats aux incidents majeurs sont rejetés.

Rétrograder un incident majeur

Lorsqu'un incident est malencontreusement évalué comme étant un incident majeur, vous pouvez rétrograder l'incident majeur même après qu'il ait été accepté afin que l'incident puisse être traité comme un incident régulier.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur à rétrograder.
3. Cliquez sur l'icône des actions supplémentaires ☰ et sélectionnez **Rétrograder l'incident majeur**.
4. Entrez le motif de la rétrogradation.
   L'état de l'incident majeur est défini sur **Annulé**, mais l'état de l'incident reste le même.

Fermer un incident majeur

Vous pouvez fermer manuellement un incident majeur après avoir validé la résolution et lorsque l'incident majeur présente l'état **Résolu**.

Avant de commencer

- Rôle requis : major_incident_manager ou admin
- L'incident majeur présente l'état Résolu

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur que vous voulez fermer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Fermer l'incident**.

Remarque :

- Si vous annulez un incident et que l'état de l'incident majeur est **Proposé** ou **Accepté**, l'état de l'incident majeur devient **Annulé**.
- Propriété de fermeture automatique de l'incident **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution : si vous définissez cette option sur « Non », la fermeture automatique sera exécutée en fonction de la date de mise à jour**. Aucun enregistrement d'incident accepté comme incident majeur ne sera fermé. Les utilisateurs ayant le rôle major_incident_manager ou administrateur doivent fermer manuellement un incident majeur après avoir validé la résolution et lorsque l'incident majeur présente l'état **Résolu**.
- Si un incident a été promu comme un incident majeur, un utilisateur ESS ne peut pas résoudre, fermer ou rouvrir l'incident.

Afficher les informations sur les incidents majeurs dans le formulaire d'incident

Lorsqu'un incident entre dans le cycle de vie des incidents majeurs, l' **incident majeur** et l'onglet **Rapport post-incident** s'affichent dans le formulaire d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_read ou admin

L'incident se trouve dans le cycle de vie de l'incident majeur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez l’incident qui se trouve dans le cycle de vie de l’incident majeur.
3. Cliquez sur l'onglet **Incident majeur**.

Champ	Description
État de l'incident majeur	L'état d'un incident majeur peut être l'un des éléments suivants : ○ **Proposé** : état initial lorsqu'un candidat aux incidents majeurs est créé ou proposé. ○ **Accepté** : état lorsqu'un incident majeur est directement créé par un gestionnaire d'incident majeur ou lorsqu'un candidat est promu en incident majeur par un gestionnaire d'incident majeur. ○ **Rejeté** : le candidat aux incidents majeurs est rejeté par un gestionnaire d'incident majeur. ○ **Annulé** : l'incident majeur est rétrogradé par un gestionnaire d'incident majeur.
Proposé par	Utilisateur qui a proposé l'incident en tant que candidat aux incidents majeurs.
Proposé	Date et heure auxquelles l'incident a été proposé en tant que candidat aux incidents majeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Promu par	Utilisateur qui a promu l'incident en incident majeur.
Promu	Date et heure auxquelles cet incident a été promu en incident majeur.
Impact sur l'activité	Impact sur l'entreprise du problème identifié dans l'incident majeur.
Cause probable	Cause probable du problème identifié dans l'incident majeur.

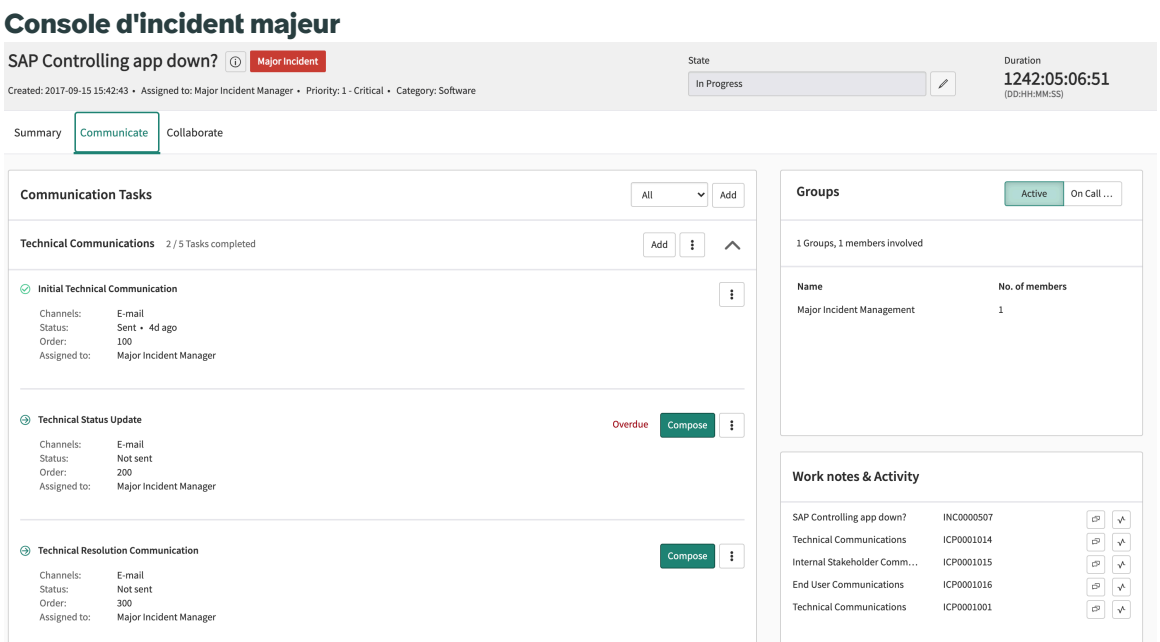
4. Cliquez sur l'onglet **Rapport post-incident**.
   Si vous avez déjà rempli les informations sur le rapport post-incident dans la console des incidents majeurs, les mêmes informations s'affichent dans les champs suivants :

Champ	Description
Vue d'ensemble	Résumé de l'incident.
Résultats	Informations sur ce qui a causé l'incident majeur et les leçons retenues dans le processus.
Chronologie	Informations sur tous les flux d'activités non seulement de l'incident, mais aussi du plan de communication des incidents et des tâches de communication des incidents en rapport avec l'incident.

Console d'incident majeur

La console d'incident majeur est une vue à volet unique conçue pour les gestionnaires d'incidents majeurs, les gestionnaires des communications et les groupes de résolveur. La console aide à gérer les incidents majeurs en regroupant et en fournissant des informations exploitables.

Pour accéder à la console des incidents majeurs, ouvrez un incident majeur ou un candidat à un incident majeur, puis cliquez sur **Afficher la console** sur l'en-tête du formulaire.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les groupes et le nombre de membres impliqués dans le widget de groupes sont renseignés à partir des champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** de l'incident, du plan de communication des incidents, de la tâche d'incident ainsi que des membres impliqués dans une téléconférence active.

Composants d'en-tête

- Depuis la console, pour revenir au formulaire d'incident, cliquez sur **Afficher le formulaire** qui apparaît dans l'en-tête de la console.
- Si un incident ne présente pas encore l'état **Résolu**, l'en-tête affiche le bouton **Résoudre**. Pour résoudre un incident, cliquez sur **Résoudre**.
- Lorsqu'un incident n'est pas encore accepté en tant qu'incident majeur, la console affiche une liste de choix dans l'en-tête. La liste affiche les options permettant de promouvoir l'incident en incident majeur ou de rejeter l'incident.
- Utilisez l'icône de chat () dans l'en-tête pour lancer un chat au niveau de l'incident. Le chat est un flux d'enregistrements ; tout ce que vous écrivez dans le chat apparaît dans le flux d'activité.
- Vous pouvez cliquer sur l'  pour modifier l'état de l'incident.
- La durée est un minuteur actif qui effectue un suivi du temps écoulé depuis la création de l'incident. Le minuteur s'arrête lorsque l'incident est résolu.

Éléments d'interface utilisateur de la console d'incident majeur

La console d'incident majeur fournit des éléments d'interface utilisateur à l'aide desquels vous pouvez obtenir un résumé des tâches, l'évolution du plan de communication, des renseignements sur les conférences et un rapport sur la cause et la résolution de l'incident majeur.

La console d'incident majeur présente les éléments d'interface utilisateur suivants : **Résumé**, **Communiquer**, **Collaborer** et **Rapport post-incident**.

Remarque :
vous devez activer le module d'extension Notify (com.snc.notify) pour que l'onglet **Collaborer** s'affiche. L'onglet **Rapport post-incident** n'est visible que lorsque l'état de l'incident est **Résolu** ou **Fermé**.

Console Incident majeur — onglet Résumé

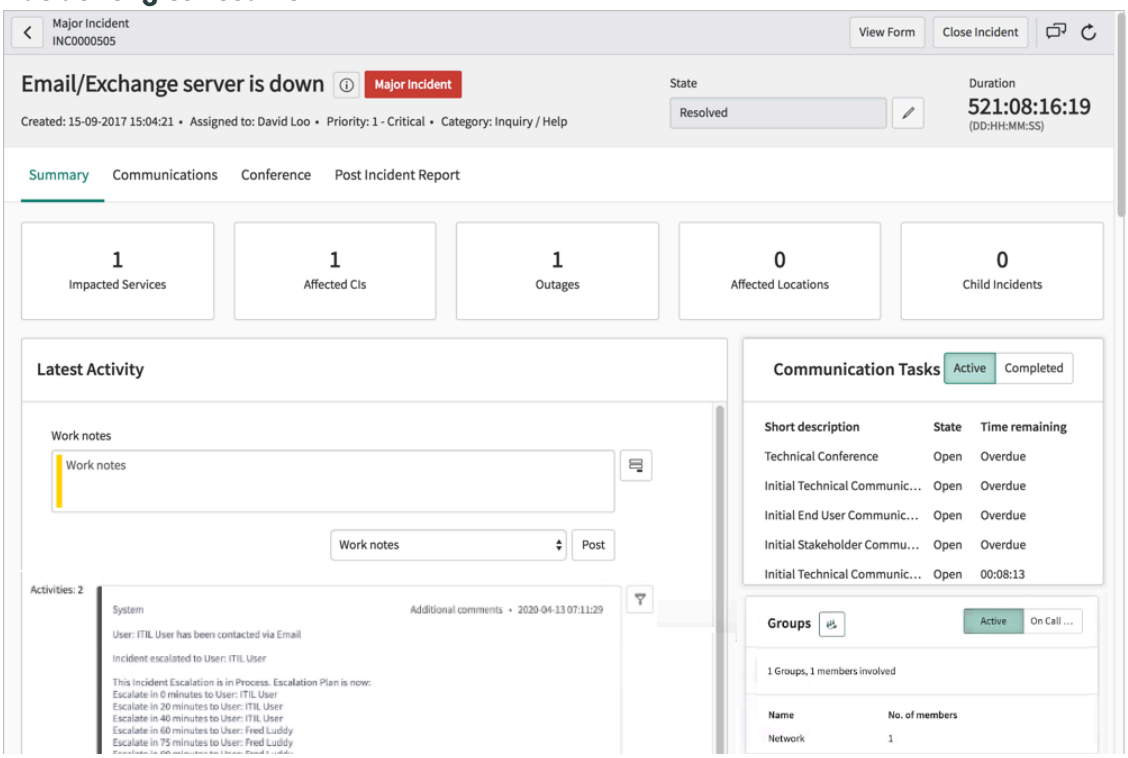
L'onglet **Résumé** fournit une vue unifiée des informations sous la forme d'une mise en page des cartes. Les informations relatives aux services impactés, les CI affectés, les pannes actives, les sites touchés et les incidents enfants vous aident à vous tenir informé des enregistrements connexes associés à un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Résumé

Vue de l'onglet Résumé



Vous pouvez ajouter, créer ou modifier chacun des composants. Vous pouvez également afficher, publier ou filtrer la dernière activité sur l'incident majeur.

L'onglet fournit également un résumé quantitatif des tâches actives et effectuées, ainsi que des utilisateurs ou groupes impliqués dans la résolution de l'incident majeur. Les tâches de communication sont triées par ordre croissant en fonction de leur valeur d'ordre.

La colonne **Durée restante** fournit des informations relatives à l'échéance de la tâche de communication.

- Si vous n'effectuez pas la tâche de communication dans le temps imparti, la valeur devient **En retard**.
- Si vous activez le module d'extension On-call Scheduling (com.snc.on_call_rotation), l'utilisateur, « Qui est d'astreinte » pour le groupe respectif et le nom du groupe apparaissent dans le résumé.

La section Groupes affiche les informations d'astreinte, y compris l'icône de suivi d'escalade d'astreinte ( ), qui indique l'état actif de l'escalade. Le vert indique une escalade active et le noir indique une escalade terminée. Cliquez sur l'icône pour afficher la fenêtre contextuelle Suivi de l'escalade d'astreinte.

Activez le module d'extension Event Management (com.glideapp.itom.snac) pour ajouter une carte **Alerte** sous l'onglet **Résumé** qui vous tient informé du nombre d'alertes pour chaque incident. Le nombre est le total de toutes les alertes primaires et secondaires pour l'incident.

Console Incident majeur — onglet Rapport post-incident

L'onglet **Rapport post-incident** vous aide à comprendre la cause de l'incident majeur et les mesures prises par les équipes pour résoudre l'incident.

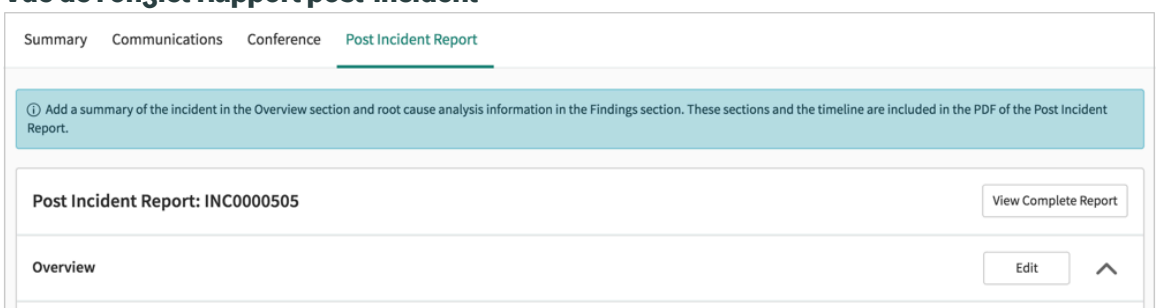
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les équipes peuvent évaluer le processus de réponse aux incidents et de résolution et déterminer les éléments d'action de suivi. Le rapport post-incident est requis pour enregistrer les actions effectuées, les motifs et les résultats.

Remarque :
le gestionnaire d'incidents majeurs peut modifier un rapport lorsque l'incident présente l'état **Résolu**.

Vue de l'onglet Rapport post-incident



Le rapport post-incident comprend les sections suivantes dans lesquelles un gestionnaire d'incidents majeurs peut fournir les renseignements requis :

- **Aperçu** : résumé de l'incident.
- **Résultats** : informations relatives à la cause de l'incident majeur et leçons apprises dans le processus.
- **Résolution** : informations relatives aux mesures de résolution prises pour résoudre le problème. Le gestionnaire d'incidents majeurs peut également ajouter ou modifier toute information connexe sur les problèmes ou les changements en cliquant sur **Ajouter** ou **Gérer** respectivement.
- **Chronologie** : informations sur tous les flux d'activités non seulement de l'incident, mais aussi du plan de communication des incidents et des tâches de communication des incidents liées à l'incident. Vous pouvez mettre à jour la chronologie avec la dernière activité en cliquant sur **Régénérer la chronologie**.

  Remarque :
  Les informations que vous fournissez pour la **vue d'ensemble**, les **résultats** et la **chronologie** sont mises à jour dans la section Rapport post-incident du formulaire d'incident.

Si vous activez le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (CIM) (com.sn_cim), la section Enregistrements d'amélioration connexes est affichée dans le rapport. Cette section affiche les enregistrements d'intégrations CIM entrants.

Lorsque vous cliquez sur **Afficher le rapport terminé**, toutes les informations saisies par le gestionnaire d'incidents majeurs sont compilées ensemble et vous pouvez télécharger le rapport au format .PDF en cliquant sur **Télécharger le rapport PDF**.

Les liens suivants apparaissent dans le formulaire Incident sous la section Liens connexes :

- **Régénérer la chronologie PIR** : ce lien apparaît lorsque l'incident présente l'état **Résolu** et que l'utilisateur dispose du rôle major_incident_manager.
- **Afficher un aperçu de la PIR** : ce lien apparaît lorsque l'incident présente l'état **Résolu** ou **Fermé** et que l'utilisateur dispose du rôle ITIL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
sur le rapport téléchargé, sous **Chronologie de la réponse aux incidents**, l'heure affichée dans le type de synchronisation **Délai d'identification** est calculée de la manière suivante :

- Si vous proposez l'incident comme incident majeur : l'heure indique l'heure de création de la première alerte connexe pour cet incident ou de création de l'incident (au cas où il n'y ait aucune alerte ou si le module d'extension Gestion des événements est inactif), selon le premier événement, jusqu'au moment où l'incident est proposé pour la première fois comme incident majeur.
- Si vous créez directement un incident majeur : l'heure indique l'heure de création de la première alerte connexe pour cet incident ou de création de l'incident (au cas où il n'y ait aucune alerte ou si le module d'extension Gestion des événements est inactif), selon le premier événement, jusqu'au moment où l'incident est promu en incident majeur.

Information associée

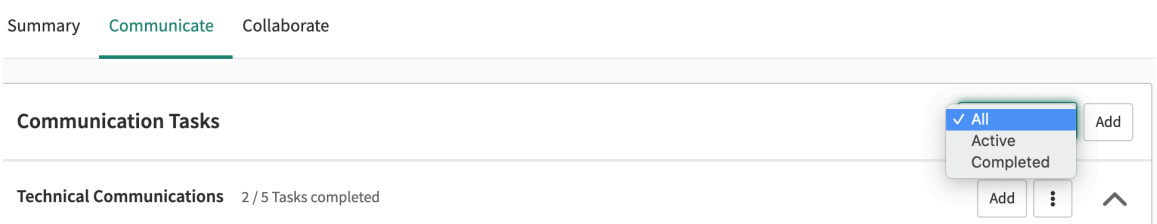
Associer un nouveau rapport post-incident

Onglet Communiquer dans la Incident majeur console

L'onglet **Communiquer** vous aide à comprendre l'évolution d'un plan de communication et de ses tâches connexes.

Si plusieurs tâches de communication sont associées à un plan de communication, toutes les tâches apparaissent dans le plan de communication respectif.

Filtre de tâche de communication

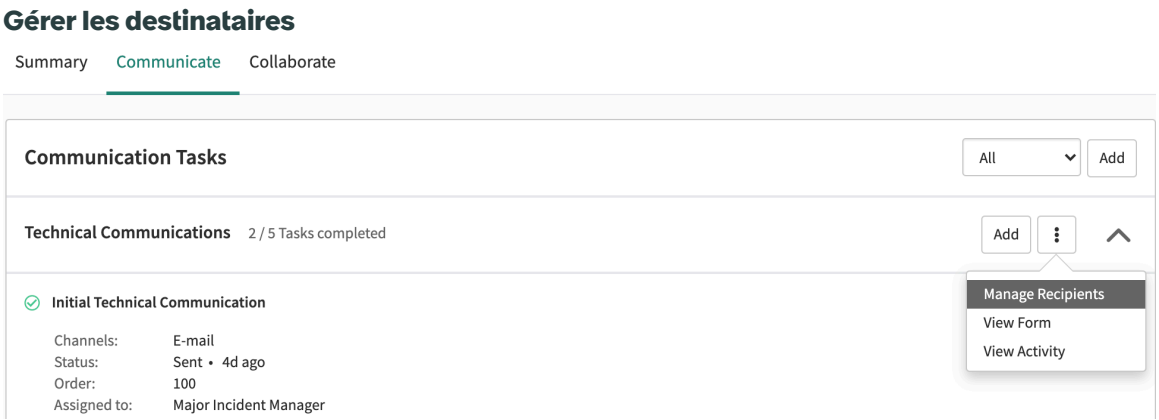


Vous pouvez filtrer la tâche de communication pour afficher toutes les tâches, les tâches actives ou les tâches effectuées. Vous pouvez également ajouter un nouveau plan de communication en cliquant sur **Ajouter**. Vous pouvez créer une tâche de communication pour un plan existant en cliquant sur **Ajouter une tâche**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un plan de communication à partir de la console des incidents majeurs. Si vous souhaitez ajouter ou supprimer des destinataires d'un plan particulier après l'avoir enregistré, cliquez sur **Gérer les destinataires**.

Remarque :
Lorsque vous créez une tâche de communication pour l'envoi d'un e-mail dans la console de gestion des incidents majeurs et que vous sélectionnez une liste de destinataires, la liste des destinataires est ajoutée à la place des utilisateurs individuels. La liste des utilisateurs dans la liste des destinataires est calculée par le système lors du traitement de la demande par e-mail, améliorant ainsi les performances du système. En outre, vous pouvez ajouter des utilisateurs, des groupes et des adresses e-mail selon les besoins de la section Destinataires. Activez cette fonctionnalité en sélectionnant la **propriété permettant d'activer/désactiver la prise en charge de la liste de destinataires sur Email Client, sur l'option Tâches de communication** (`sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled`) dans les propriétés de Gestion des incidents majeurs. Vous pouvez créer une liste de destinataires à l'aide d'un script pour récupérer une liste personnalisée d'utilisateurs ou inclure une liste prédéfinie d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les actions suivantes peuvent être effectuées sur une tâche de communication donnée :

- **Fermer** la tâche : si la tâche est exécutée au moins une fois, ferme la tâche de communication et change son état sur Terminé. Sinon, l'état devient Ignoré.
- **Répéter** : disponible uniquement pour une tâche de communication récurrente. Permet à l'utilisateur d'ignorer une fois la tâche de communication et le minuteur d'échéance est actualisé.
- **Afficher le formulaire** : pour chaque tâche du plan, vous pouvez revenir au formulaire.
- **Afficher l'activité** : vous permet d'afficher l'historique des activités et de publier vos notes de travail ou commentaires supplémentaires pour une tâche de communication.



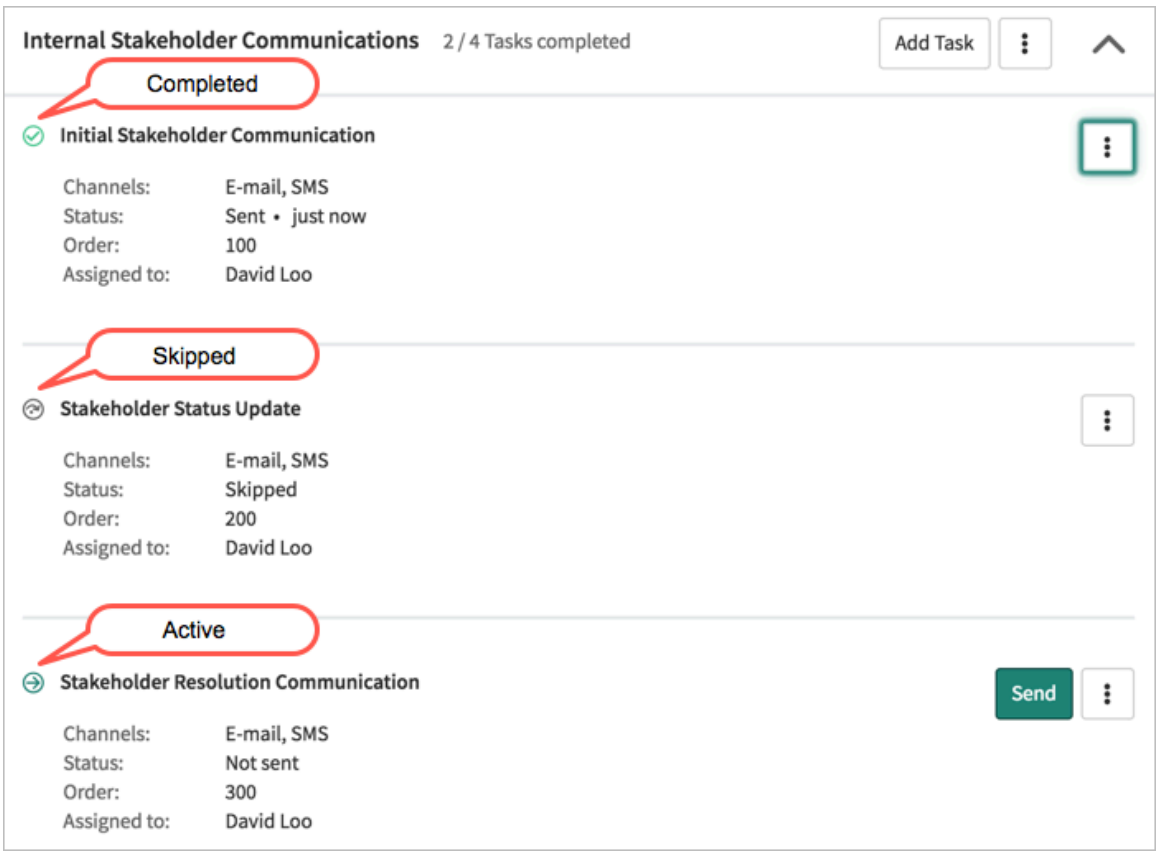
Vous pouvez également afficher l'échéance des tâches à venir et la durée du retard au cas où la tâche ne serait pas terminée dans le délai imparti.

Pour envoyer une notification, cliquez sur **Composer**. Si la notification ne doit être envoyée qu'une seule fois, après avoir envoyé la notification, l'état de la tâche devient Terminé. Si la tâche est récurrente, l'état de la tâche devient Ouvert. Après l'exécution d'une tâche de communication récurrente, l'état de la tâche de communication devient **Envoyé**, suivi du nombre de fois où la tâche de communication récurrente a été exécutée jusque-là. Par exemple, Envoyé(2x) signifie que la tâche de communication est exécutée deux 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.

État de la tâche de communication



Les icônes qui se trouvent à gauche du nom de la tâche de communication représentent l'état de la tâche de communication (terminée, ignorée ou active).

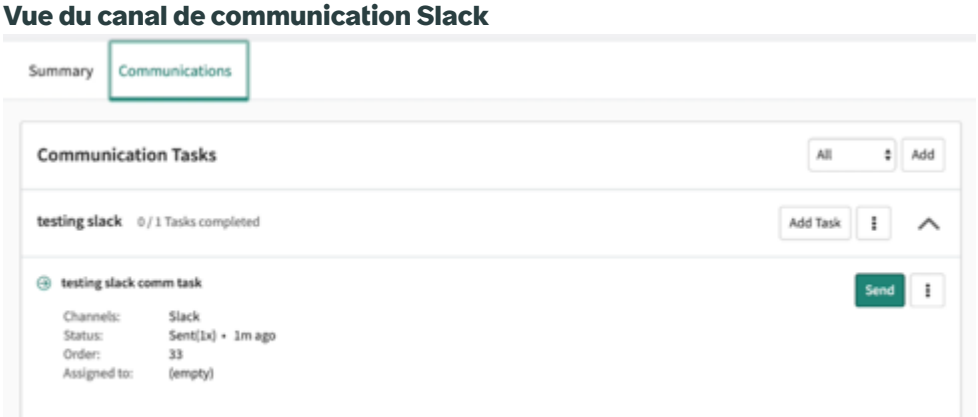
Dans la section Notes de travail et activité, vous pouvez lancer un chat au niveau de l'incident ou du plan de communication des incidents. Vous pouvez également afficher le flux d'activité pour cet enregistrement.

Envoi de messages aux utilisateurs via Slack

Pour la fonctionnalité Slack, installez-le Services de collaboration à partir du ServiceNow Store .

Lorsque vous ajoutez Slack comme canal de communication, il apparaît comme suit :

Vue du canal de communication Slack



Cliquez sur **Composer** pour transmettre le message Slack aux contacts que vous avez déjà mentionnés dans le contact de communication lors de la définition du plan de

Traduction automatique

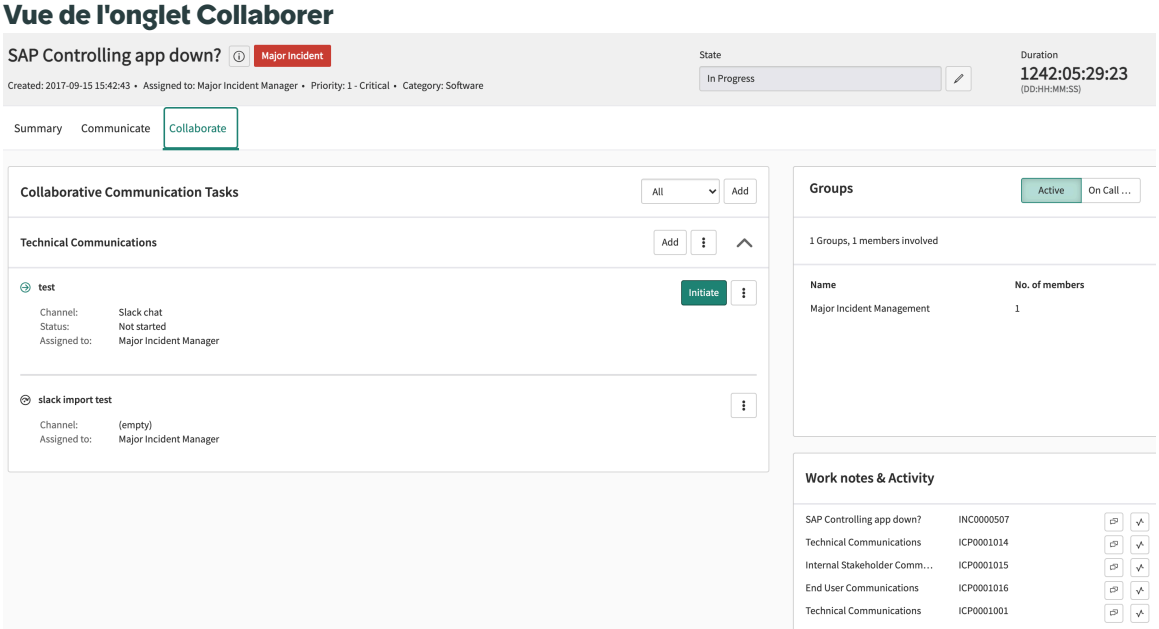
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

communication. Les contacts sélectionnés recevront un message direct du *Slack* bot. Vous pouvez effectuer les actions de tâches de communication telles que **Tâche fermée**, **Répéter**, **Afficher le formulaire** et **Afficher l'activité**.

Console Incident majeur — onglet Collaborer

L'onglet **Collaborer** vous aide à visualiser les informations relatives aux tâches de communication qui disposent du canal de communication Conférence. Il vous permet également de gérer les participants d'une téléconférence.

Vue de l'onglet Collaborer



Comme dans l'onglet **Résumé**, vous pouvez ajouter un nouveau plan de communication en cliquant sur **Ajouter**. Vous pouvez créer une tâche de communication pour un plan existant en cliquant sur **Ajouter un appel**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un plan de communication à partir de la console mobile. Si vous souhaitez ajouter ou supprimer des destinataires d'un plan particulier après l'avoir enregistré, cliquez sur **Gérer les participants**.

Pour lancer une téléconférence, cliquez sur **Lancer**. Si la tâche de communication est une tâche ponctuelle, après la fin de l'appel, l'état de la tâche devient **Terminé**. Si la tâche est récurrente, l'état de la tâche devient **Ouvert** et il affiche le nombre de fois que la téléconférence est lancée.

Remarque :
lorsque vous ajoutez un groupe d'utilisateurs à la téléconférence, le groupe lui-même est ajouté à l'appel, et la hiérarchie d'escalade est automatiquement suivie une fois l'appel démarré. Définissez la propriété *com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation* sur true. Pour plus d'informations sur la propriété, reportez-vous à Propriétés système pour On-Call Scheduling.

Sous chaque tâche, la section Participants actifs affiche les participants actifs et la section Participants inactifs affiche les participants inactifs.

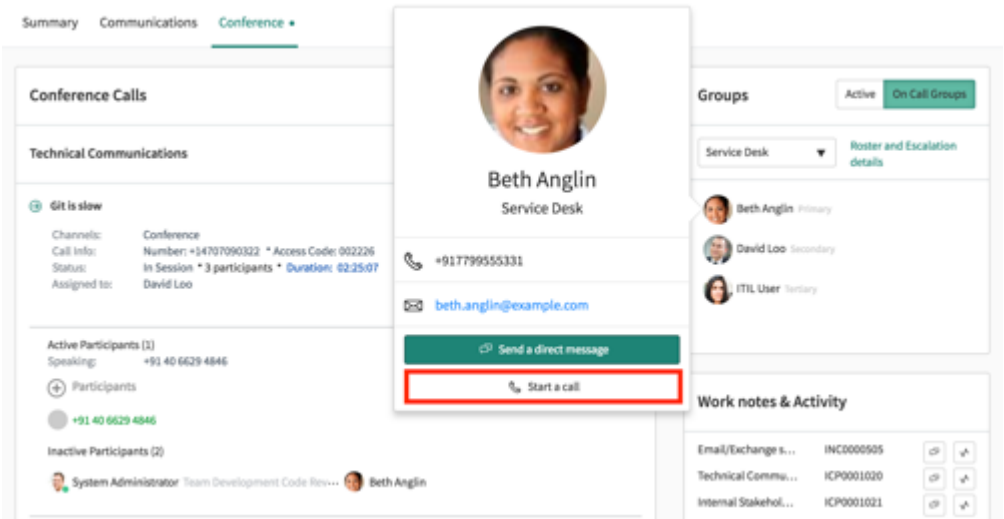
Si l'appel est en cours, l'utilisateur itil, qui a accès à la console, peut rejoindre la téléconférence en cliquant sur **Rejoindre l'appel**. Les participants peuvent également ajouter un autre utilisateur à une téléconférence en cours en cliquant sur **+ Participants**. Le responsable de la conférence peut mettre fin à la téléconférence en cliquant sur **Fin de l'appel**. Le responsable de la conférence peut mettre en sourdine, réactiver ou expulser un participant actif en faisant passer le curseur sur le participant actif et en cliquant 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.

Dans la section Notes de travail et activité, vous pouvez envoyer un message de connexion au niveau de l'incident ou du plan de communication des incidents. Vous pouvez également afficher le flux d'activité.

Pour initier un appel directement aux membres du groupe, cliquez sur **Démarrer un appel**.



Pour démarrer un appel, renseignez la propriété *sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number* avec un numéro de notification valide qui dispose de la fonctionnalité vocale. Pour un utilisateur qui participe déjà à une téléconférence active, **Démarrer un appel** est désactivé. Vous pouvez désactiver ou réactiver le micro de tous les participants à l'aide des options **Désactiver tous les micros** et **Activer tous les micros**. Si vous activez le module d'extension Notify - Twilio Direct Driver (com.snc.notify.twilio_direct), les participants actifs sont mis en surbrillance en vert.

Pour plus d'informations sur l'envoi d'une notification à partir de la console d'incident majeur, consultez Envoyer une notification à partir de la console de gestion des incidents majeurs .Microsoft Teams

Pour en savoir plus sur le flux de processus pour la communication Slack, consultez la rubrique Flux de processus pour la communication Slack.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'une tâche de communication collaborative, voir Ajouter une tâche de communication collaborative.

Associer un nouveau rapport post-incident

Créez votre propre rapport post-incident et associez la page d'interface utilisateur au bouton **Afficher le rapport terminé** sous l'onglet **Rapport post-incident**. En utilisant le rapport personnalisé, vous pouvez ajouter des informations spécifiques à votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, major_incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour associer le bouton **Afficher le rapport terminé** avec votre page de rapport post-incident personnalisé, configurez la valeur de la propriété d'incident majeur **URL de page d'interface utilisateur d'exportation PIR** sur la nouvelle page d'interface utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Créez une page d'interface utilisateur.
   Pour plus d'informations sur la façon de créer une page d'interface utilisateur, consultez pages d'interface utilisateur .
3. Accédez à la **Incident** > **Propriétés des incidents majeurs**.
4. Dans la propriété **URL de page d'interface utilisateur d'exportation PIR** (*sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page*), entrez le lien de la nouvelle page d'interface utilisateur.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Lorsque vous cliquez sur le bouton **Afficher le rapport terminé**, la nouvelle page d'interface utilisateur s'ouvre.

Ajouter un plan de communication à partir de la console des incidents majeurs

Vous pouvez créer un plan de communication ou ajouter une nouvelle tâche de communication à un plan de communication existant à partir de la console. Cette action d'interface utilisateur est utile lorsqu'il n'existe aucun plan de communication bien défini dans le système.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Communications**, puis cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section Tâches de communication pour afficher la fenêtre contextuelle Communication ad hoc.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.
Planifier la description courte	Brève description de la nature du plan de communication.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canaux	Cochez la case pour sélectionner e-mail, SMS, Slack ou conférence comme mode de communication pour le plan.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des incidents similaires à partir de la console d'incident majeur

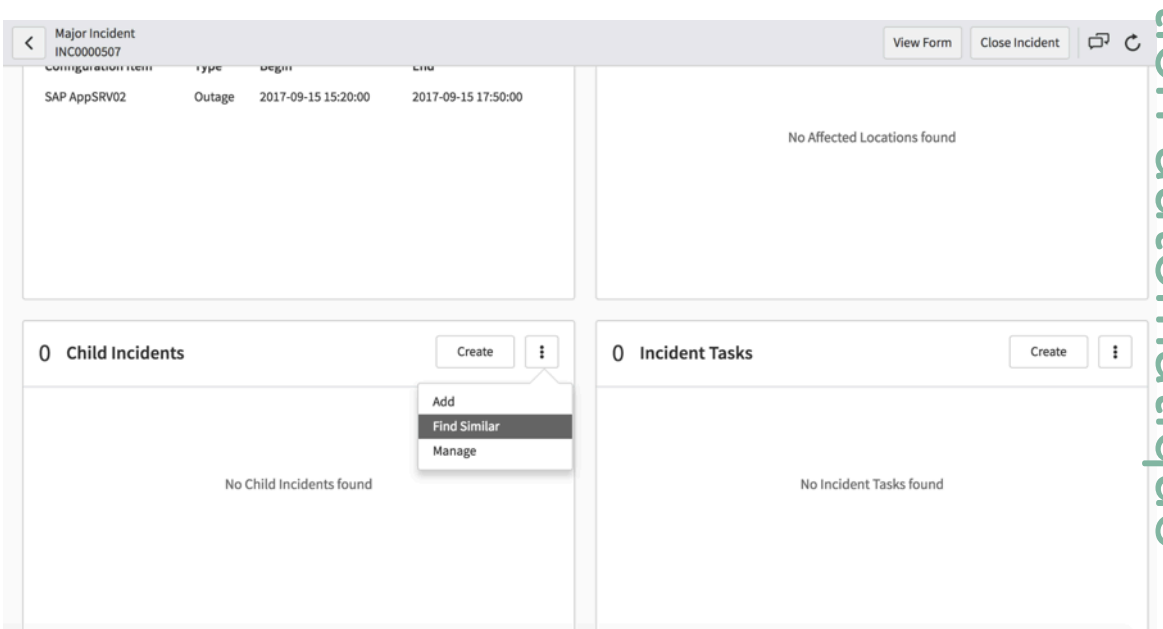
Ajoutez des incidents similaires à un incident majeur afin que les équipes de support puissent travailler sur l'enregistrement parent pour un processus de réponse coordonné.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager ou admin

- Activez le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml).
  - Configurez Intelligence prédictive et formez la définition de solution avec le nom `ml_sn_global_similar_incidents_mim`. Pour plus d'informations sur la formation d'une définition de solution, reportez-vous à Créer et former une solution de similarité .
- Vérifier qu'il existe une solution ML active chez **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions** avec le nom `ml_sn_global_similar_incidents_mim`de la solution .

Procédure

1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Résumé**.
3. Dans la section Incidents enfants, cliquez sur ⋮, puis sur **Rechercher des éléments semblables**.



4. Dans la boîte de dialogue Ajouter des incidents similaires, sélectionnez les incidents similaires que vous souhaitez associer à l'incident majeur, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Les incidents enfants similaires apparaissent sous la section Incidents enfants.

Accéder au chemin d'escalade d'astreinte à partir de la console d'incident majeur

Accédez à la liste des personnes d'astreinte et aux détails d'escalade à partir de la console d'incident majeur pour contacter un groupe de support.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_incident_read, sn_incident_write, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager ou admin

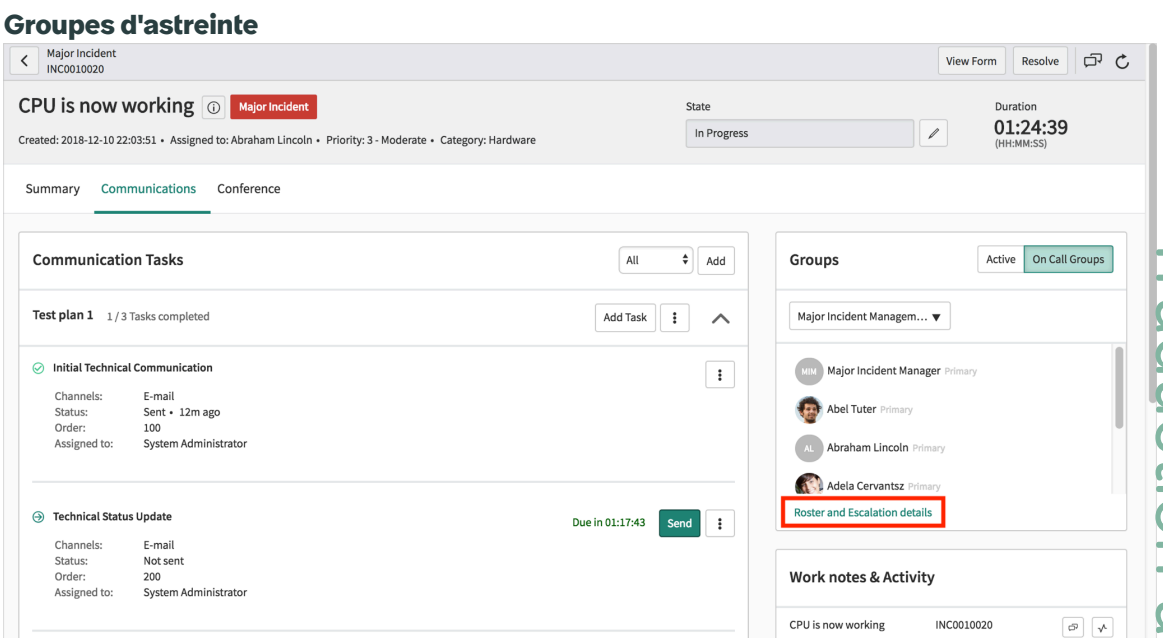
Traduction automatique

© 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.

Activez le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation).

Procédure

1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Communications**.
3. Sous la section **Groupes**, cliquez sur **Groupes d'astreinte**.
4. Dans la liste, sélectionnez un groupe.



5. Cliquez sur **Détails de liste et d'escalade**.
6. Dans la fenêtre, cliquez sur **Chemin d'escalade**.
   Vous pouvez accéder aux informations d'escalade d'astreinte.

Vue d'ensemble des incidents majeurs (tableau de bord)

Le module Vue d'ensemble des incidents majeurs fournit deux versions du tableau de bord Performance Analytics (PA) pour examiner les renseignements sur les incidents majeurs en un seul coup d'œil.

Les utilisateurs disposant du rôle itil, sn_incident_write, major_incident_manager ou communication_manager peuvent accéder au tableau de bord.

Les deux versions du tableau de bord Performance Analytics (PA) sont Normal et Premium. Le module d'extension Incident Management - Major Incident Management (com.snc.incident.mim) doit être activé pour afficher le tableau de bord normal. Pour accéder à la version Premium du tableau de bord de la vue d'ensemble des incidents majeurs, activez Performance Analytics - Content Pack for Major Incident Management (com.snc.pa.incident.mim).

Vous pouvez accéder au tableau de bord d'une des manières suivantes :

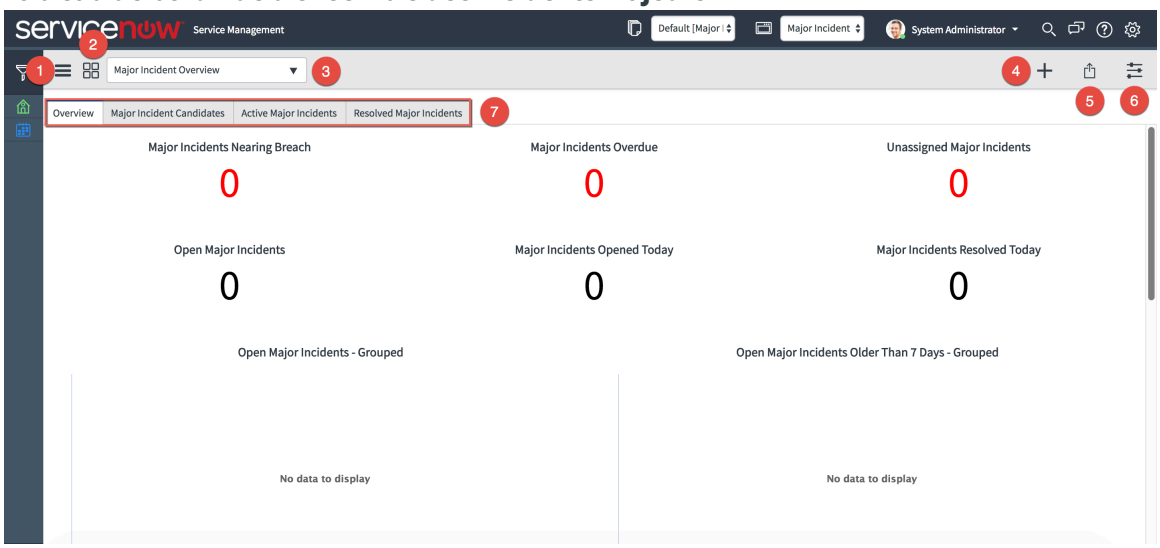
- **Incident** > **Incidents majeurs** > **Vue d'ensemble**
- **Libre-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble des incidents majeurs**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 incidents majeurs

Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents majeurs



Le module Vue d'ensemble des incidents majeurs fournit des informations sur le contenu suivant :

#	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Contrôles du tableau de bord	Fournit des options permettant de créer, dupliquer ou supprimer un tableau de bord. Vous pouvez copier l'URL du tableau de bord ou dupliquer le tableau de bord. De plus, vous pouvez ajouter le tableau de bord dans votre liste de favoris, créer un onglet ou réinitialiser les filtres dans le tableau de bord.
2	Vue d'ensemble du tableau de bord	Vous conduit à la page d'interface utilisateur où vous pouvez voir le tableau de bord récemment consulté, les tableaux de bord que vous possédez ou partagez ou tous les tableaux de bord du système. Pour créer un tableau de bord, cliquez sur **Nouveau**.
3	Liste de choix des tableaux de bord	Permet de choisir entre les différents tableaux de bord du système.
4	Ajouter des widgets	Permet d'ajouter des widgets. Vous pouvez faire glisser pour déplacer ou redimensionner le widget sur le tableau de bord.
5	Partage	Permet de spécifier des groupes, utilisateurs et rôles pour le tableau de bord.
6	Configuration	Affiche le volet de configuration permettant de sélectionner une mise en page sur laquelle enclencher les widgets ou de modifier une mise en page selon vos besoins.
7	Onglets	• **Incidents majeurs pratiquement dépassés** : nombre d'incidents majeurs actifs pour lesquels l'état d'incident majeur est **Accepté** et le SLA de réponse ou de résolution a atteint 75 % du temps imparti.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

#	Composant de l'interface utilisateur	Description
		• **Incidents majeurs en retard** : nombre d'incidents majeurs actifs pour lesquels l'état d'incident majeur est **Accepté** et le SLA de réponse ou de résolution a été dépassé. • **Incidents majeurs non affectés** : nombre d'incidents majeurs pour lesquels le champ **Affecté à** est vide. • **Incidents majeurs ouverts** : incidents majeurs ouverts et dont l'état d'incident majeur est **Accepté**. • **Incidents majeurs ouverts aujourd'hui** : l'état d'incident majeur est **Accepté** et l'incident majeur a été créé le jour courant. **Remarque :** Les incidents majeurs ouverts le jour courant comprennent à la fois les incidents actifs et inactifs. • **Incidents majeurs résolus aujourd'hui** : incidents majeurs résolus le jour courant et dont l'état est **Résolu**. • **Ouvrir les incidents majeurs – Groupés** : vous pouvez filtrer ces incidents selon les champs **Grouper par** et **Empilés par**. • **Ouvrir les incidents majeurs de plus de 7 jours – Groupés** : vous pouvez filtrer ces incidents selon les champs **Grouper par** et **Empilés par**. • **Incidents majeurs par priorité et état** • **Incidents majeurs de plus de 7 jours par priorité et état** • **Incidents majeurs ouverts par semaine** • **Incidents majeurs fermés par semaine**

Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium

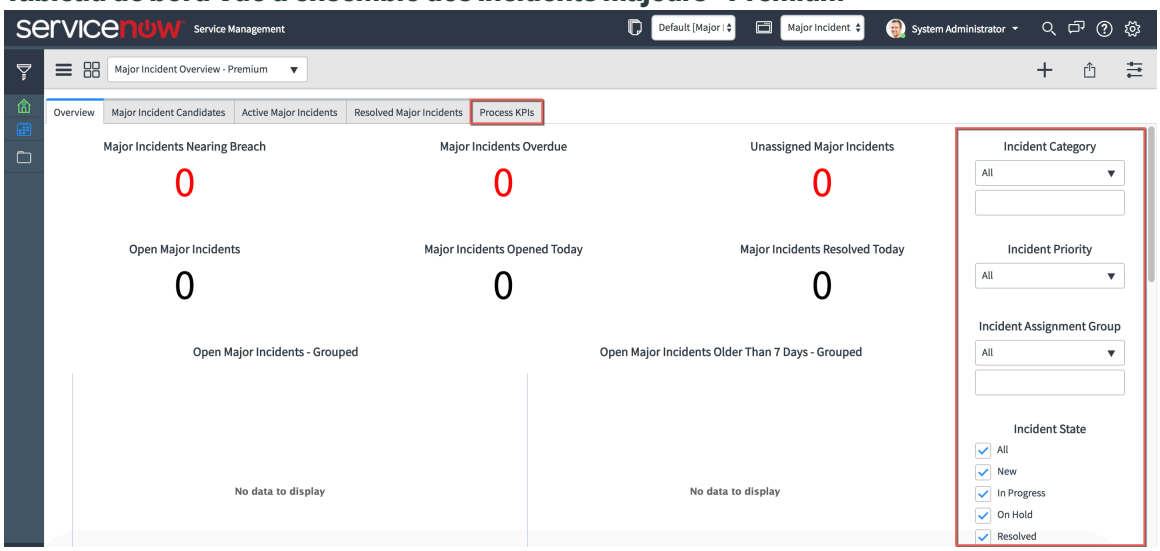
Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium fournit les fonctions supplémentaires suivantes :

- **KPI des processus** : fournit des informations sur les **incidents majeurs actifs**, le **nombre d'incidents majeurs résolus**, le **temps de résolution moyen des incidents majeurs** et les **nouveaux incidents majeurs par rapport aux incidents majeurs résolus**.
- Filtres interactifs : aident à filtrer les incidents en fonction de la catégorie, de la priorité, du groupe d'affectation et de l'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium



Information associée

Créer et utiliser des tableaux de bord

Console d'incident majeur

Signaler des incidents

Le Service Desk et d'autres gestionnaires informatiques peuvent utiliser des tableaux de bord et des rapports pour surveiller et suivre l'état des incidents et les niveaux de service.

Vue d'ensemble des incidents

Le champ **Incident** > **Vue d'ensemble** Le tableau de bord fournit un aperçu rapide de l'état actuel des incidents ouverts. En haut, les widgets à score unique énumèrent les états des incidents ouverts, tels que les incidents critiques, les incidents non affectés et les incidents en retard. Les graphiques du tableau de bord regroupent les incidents par facteur, tel que la priorité et l'état. La vue d'ensemble des incidents est entièrement interactive et configurable.

Rapports d'incidents

Divers rapports d'incidents sont disponibles dans le système de base. Vous pouvez modifier les rapports existants ou en créer de nouveaux. Accédez à la **Rapports** > **Afficher/Exécuter** et entrez incident dans la zone de recherche pour afficher tous les rapports d'incidents. Les rapports du système de base comprennent les éléments suivants :

- Rapports de base à histogramme ou graphique en secteurs, tels que classés par groupe d'affectation, emplacement, priorité ou état. Ces rapports vous aident à analyser un point de données spécifique, par exemple pour savoir si vous disposez de suffisamment de personnel affecté à un groupe d'affectation.
- Rapports de séries chronologiques, tels que **Tendance d'incident par élément de configuration**. Ce rapport vous permet d'analyser les incidents fermés par élément de configuration (CI) afin d'identifier les problèmes potentiels.
- Rapports multidimensionnels, tels que **Incidents par priorité et état de plus de 30 jours**. Ce rapport peut vous aider à identifier les écarts dans les niveaux de service. Par exemple, si un nombre élevé d'incidents à faible priorité présente toujours l'état **Nouveau** après avoir été ouverts plus de 30 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de métrique d'incident

Cette mesure évalue l'efficacité des processus de gestion des services informatiques. Le Service Desk peut améliorer le processus de gestion des incidents en utilisant les informations recueillies au sein de la plateforme. Vous pouvez activer le module d'extension Metric Definition (com.glide.metrics) et définir les mesures à surveiller dans le système. Avec ces mesures et les informations contenues dans la base de données, il est possible de générer des rapports qui peuvent être ajoutés aux tableaux de bord ou générés et distribués automatiquement .

Grâce à ces informations, il est possible d'affiner les règles automatiques telles que les règles d'affectation, les accords de niveau de service ou les moniteurs d'inactivité pour mieux correspondre à l'environnement unique du Service Desk. Les incidents non nécessaires peuvent être évités en encourageant les utilisateurs à consulter la base de connaissances avant de créer un incident. La fonction de résultats de recherche connexes du formulaire Incident contribue à cette stratégie.

Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents

Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents regroupe des données au fil du temps et est activé par défaut pour Incident Management. Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents fournit un tableau de bord de gestion des incidents avec 15 indicateurs pour vous aider à évaluer les performances de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Performance Analytics pour Incident Management .

Si vous vous abonnez à Performance Analytics, Solutions Analyse de la plateforme sont disponibles pour Incident Management. La solution Solution Analyse de la plateforme pour Incident Management contient des tableaux de bord préconfigurés.

Un abonnement à Analyse des performances vous donne également accès à l'analyse de formulaire. L'analyse de formulaire intègre des informations sur les performances dans les enregistrements d'incidents afin que les utilisateurs puissent accéder aux mesures importantes en contexte et prendre de meilleures décisions. Pour plus d'informations, consultez Texte à afficher .

Information associée

Création de rapports

Incident Management Solutions Analyse de la plateforme

Solutions Analyse de la plateforme et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Utilisez les widgets Analyse de la plateforme sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Solution Analyse de la plateforme pour Gestion des incidents est disponible par défaut dans Analyse des performances gratuit pour Gestion 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.

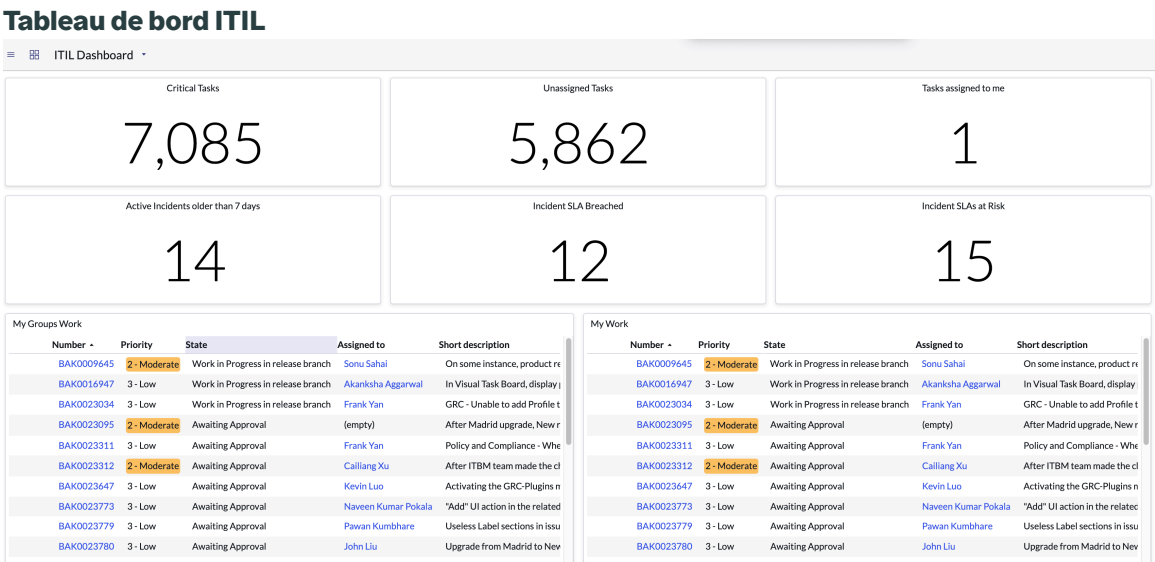
Information associée

Solutions Analyse de la plateforme

Activer votre abonnement Analyse des performances

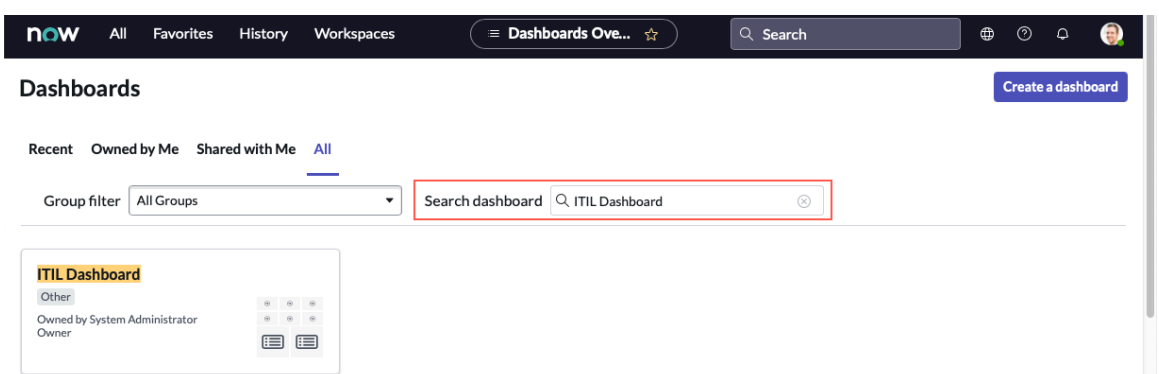
Tableau de bord ITIL

Utilisez ce tableau de bord pour afficher, gérer et suivre les tâches et les incidents d'exploitation du centre de services IT.



Accéder au tableau de bord ITIL

Pour accéder au tableau de bord ITIL, accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble Tableaux de bord, recherchez le tableau de bord ITIL.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Peut afficher, ouvrir, mettre à jour, suivre et fermer les incidents et les tâches dans le cadre de la gestion des problèmes des clients.	itil
Administrateur d'agent informatique	Peut effectuer toutes les activités d'un agent informatique. En outre, l'administrateur peut également modifier les données et la mise en page.	itil_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisation des données

Le tableau de bord comprend les visualisations suivantes :

Titre	Type	Description
Tâches critiques	Score unique (42)	Nombre total d'enregistrements de tâches critiques ouverts pour lesquels le champ **Priorité** est défini sur **1**.
Tâches non affectées	Score unique (42)	Nombre total de tâches ouvertes pas encore affectées.
Tâches qui m'ont été affectées	Score unique (42)	Nombre total de tâches affectées à l'utilisateur connecté du tableau de bord.
Incidents actifs de plus de 7 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents actifs enregistrés depuis sept jours.
Violation de SLA d'incident	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.
SLA d'incidents à risque	Score unique (42)	Nombre total d'incidents actifs dont la durée du SLA n'est pas encore dépassée, mais qui a atteint 75 %.
Tâches de mon groupe	Liste ( )	Charge de travail (tâches) en attente du groupe de l'utilisateur connecté.
Mes tâches	Liste ( )	Charge de travail (tâches) en attente de l'utilisateur connecté.

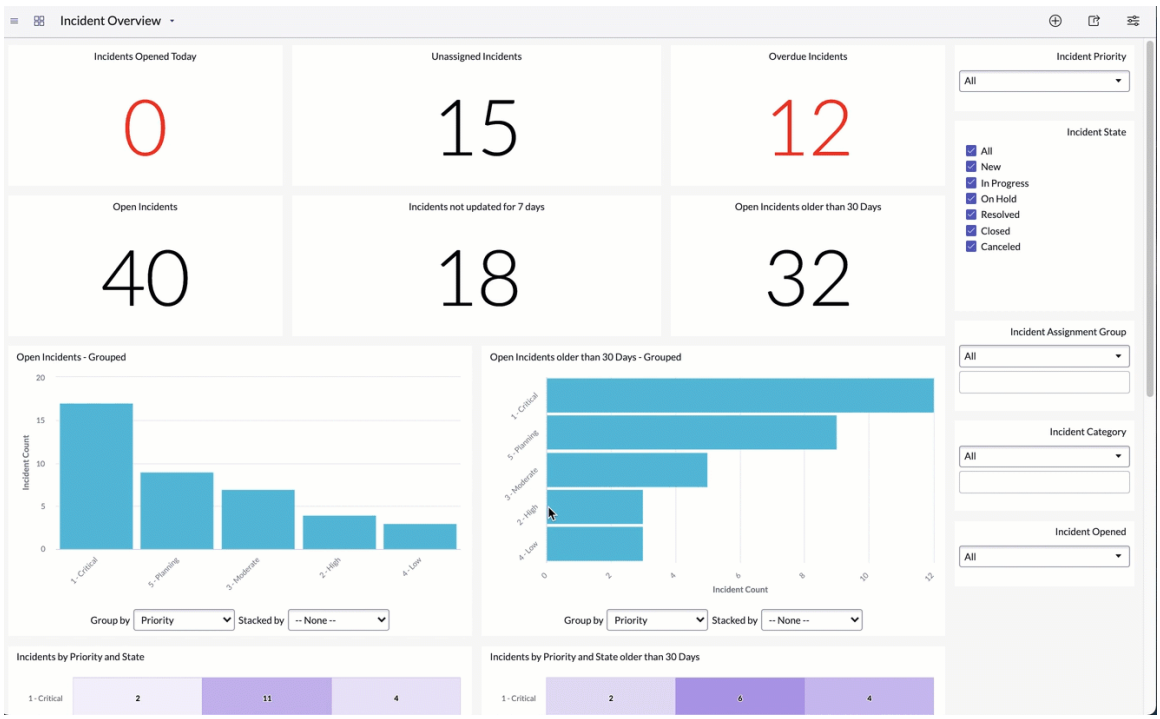
Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents

Utilisez ce tableau de bord pour afficher l'état des incidents pour la planification, la hiérarchisation et la gestion des problèmes 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.

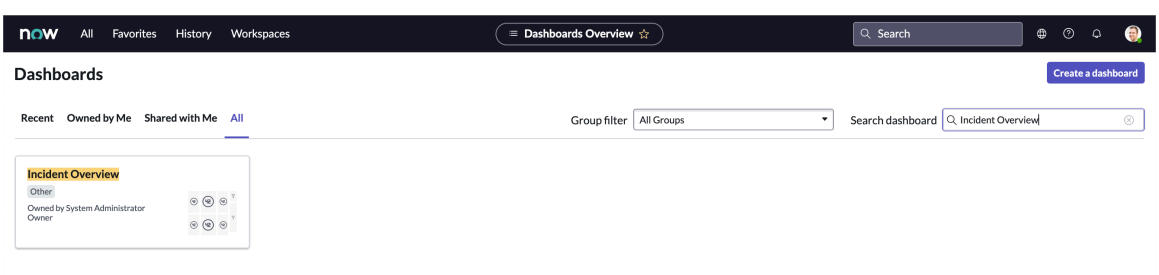
Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents



Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des incidents

Pour accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des incidents, accédez à **Tous** > **Incident** > **Vue d'ensemble**.

Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble des tableaux de bord, recherchez le tableau de bord Vue d'ensemble des incidents.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Ouvre, affiche, met à jour, suit et ferme les incidents dans le cadre de la gestion des problèmes des clients.	• itil • sn_incident_read

Visualisation des données

Le tableau de bord comprend les visualisations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Incidents ouverts aujourd'hui	Score unique (42)	Nombre total d'incidents créés à la date actuelle.
Incidents non affectés	Score unique (42)	Nombre total d'incidents pas encore affectés.
Incidents en retard	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.
Incidents ouverts	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas de date de résolution.
Incidents non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas été mis à jour depuis 7 jours.
Incidents ouverts de plus de 30 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a 30 jours.
Incidents ouverts - Regroupés	Barre verticale ( )	Nombre total d'incidents ouverts regroupés par priorité.
Incidents ouverts de plus de 30 jours - Regroupés	Barre horizontale ( )	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par priorité et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état.
Incidents de plus de 30 jours par priorité et état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par semaine	Icône Domaine ( )	Nombre total d'incidents ouverts ou fermés chaque semaine.

Filtres

Le tableau de bord comprend les filtres suivants :

Nom	Type	Description
Priorité de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **priorité** de l'enregistrement d'incident.
État de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de l'**état** de l'enregistrement d'incident.
Groupe d'affectation de l'incident	Référence	Filtrez les visualisations des rapports en fonction du **groupe d'affectation** associé à l'enregistrement d'incident.
Catégorie de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **catégorie** de l'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

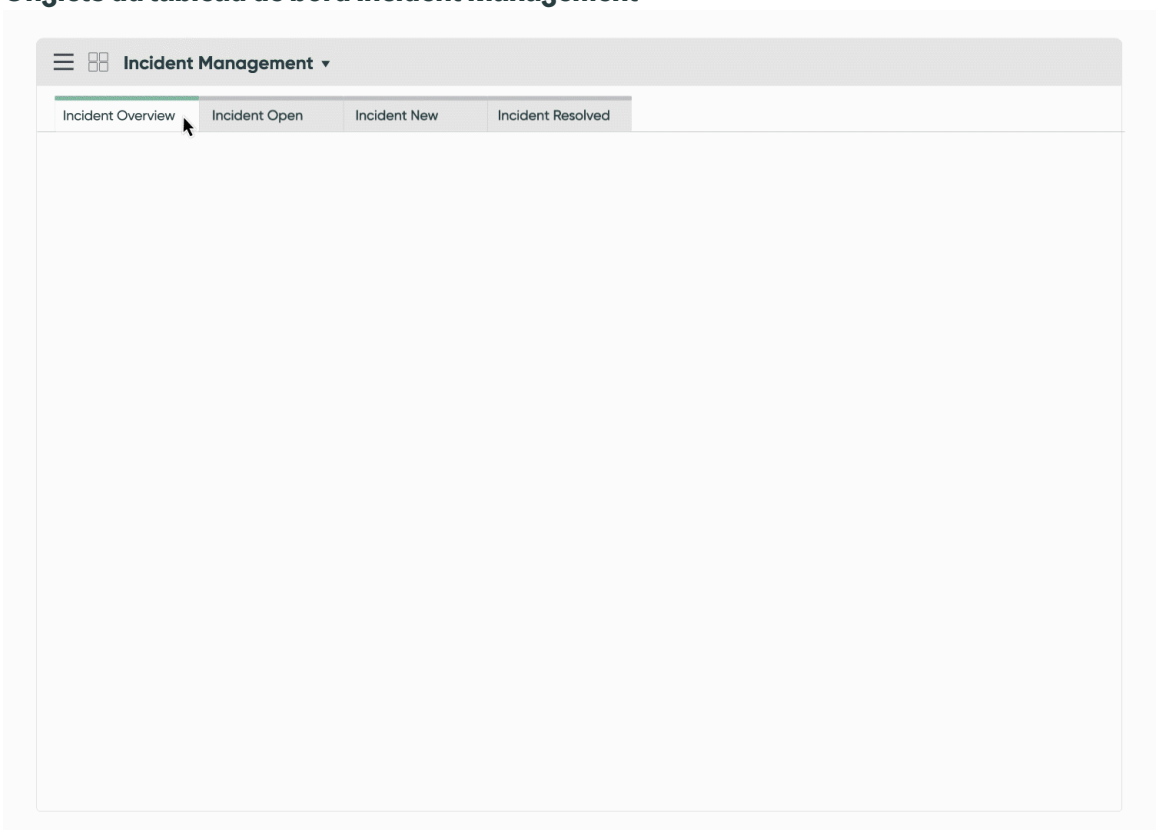
Nom	Type	Description
Incident ouvert	Date	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la date de création de l'incident.

Remarque :
ce tableau de bord affiche les informations relatives aux incidents à partir de l'onglet **Vue d'ensemble** du tableau de bord Incident Premium.

Tableau de bord Incident Management

Le tableau de bord Incident Management vous permet de voir les dernières tendances de création, de durée et de résolution des incidents. Utilisez ses informations pour repérer les zones de problèmes et planifier votre stratégie de gestion des incidents à venir.

Onglets du tableau de bord Incident Management



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce 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.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 5 jours.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 30 jours.

Nombre de nouveaux incidents

Décompte quotidien du nombre d'incidents ouverts « aujourd'hui ».

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Croissance du backlog des incidents

Suit l'augmentation ou la diminution des incidents ouverts. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre de nouveaux incidents]] - [[nombre d'incidents résolus]].

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

% de nouveaux incidents critiques

Pourcentage de nouveaux incidents filtrés sur la répartition des priorités avec l'élément de répartition 1 - Critique. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux incidents > priorité = 1- Critique]] / [[nombre de nouveaux incidents]]) * 100.

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Nombre moyen de jours qu'il faut pour résoudre un incident, le cas échéant. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents résolus]] / ([[nombre d'incidents résolus]] * 24).

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Durée cumulée d'incidents résolus

Répartitions

- Catégorie
- Priorité
- Âge

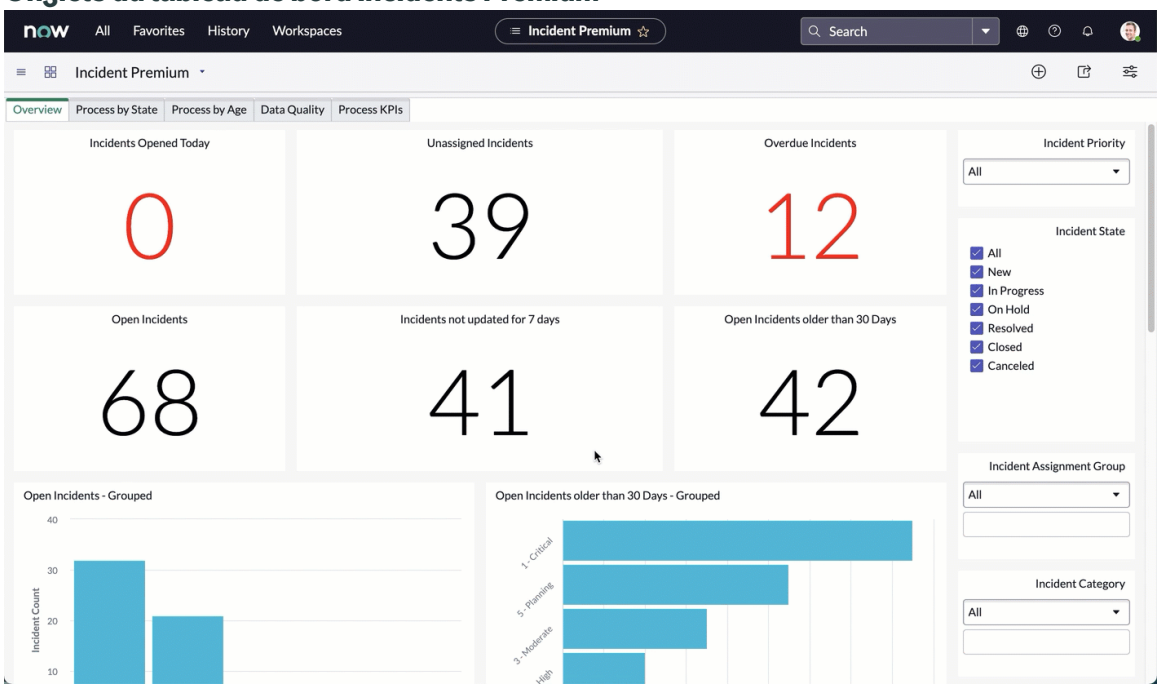
Tableau de bord Incidents Premium

Ce tableau de bord utilise des widgets de la console et d'autres fonctionnalités avancées de Analyse de la plateforme pour vous fournir toutes les informations sur le processus des incidents au même endroit.

Traduction automatique

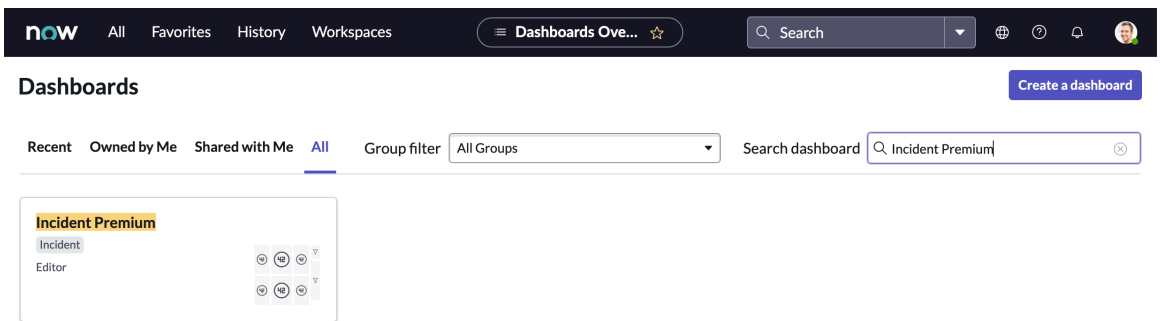
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du tableau de bord Incidents Premium



Accéder au tableau de bord Incident Premium

Pour accéder au tableau de bord Incident Premium, accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble Tableaux de bord, recherchez le tableau de bord Incident Premium.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Peut afficher les tâches affectées et les tâches du groupe, les rapports et la charge de travail par ordre de priorité	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer
Gestionnaire informatique	Peut afficher les tâches du groupe et les rapports, et peut également modifier la mise en page du tableau de bord et des données requises	• itil • sn_incident_read • pa_contributor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final	Description	Rôle requis
		• pa_viewer • pa_admin • pa_power_user

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Nombre de nouveaux incidents

Décompte quotidien du nombre d'incidents ouverts « aujourd'hui ».

Nombre d'incidents fermés

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = fermé.

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

% des incidents non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour depuis les 5 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

% d'incidents non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour au cours des 30 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

% de nouveaux incidents critiques

Pourcentage de nouveaux incidents filtrés sur la répartition des priorités avec l'élément de répartition 1 - Critique. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux incidents > priorité = 1- Critique]] / [[nombre de nouveaux incidents]]) * 100.

Délai moyen de fermeture des incidents

Durée moyenne des jours nécessaires à la fermeture d'un incident. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents fermés]] / ([[nombre d'incidents fermés]] / 24)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'incidents résolus sans réaffectation

Pourcentage d'incidents ayant un état résolu qui n'ont jamais été réaffectés à partir du premier groupe d'affectation. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents résolus par le premier groupe affecté]] / [[nombre d'incidents résolus]] * 100.

% d'incidents fermés en self-service

Pourcentage d'incidents ayant l'état = fermé et le code de fermeture = fermé/résolu par l'appelant. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents fermés en self-service]] / [[nombre d'incidents fermés]] * 100.

% d'incidents ouverts réaffectés au moins une fois

Pourcentage d'incidents qui sont ouverts et qui ont été transférés au moins une fois. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents ouverts réaffectés]] / [[nombre d'incidents ouverts]] * 100.

% d'incidents résolus le jour de leur ouverture

Pourcentage d'incidents ayant l'état = résolu où le jour dans le champ Résolu est le même que le jour dans le champ Ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents résolus le jour de leur ouverture]] / [[nombre d'incidents résolus]] * 100.

% d'incidents non résolus

Pourcentage d'incidents fermés où le code de fermeture = non résolu (non reproductible) ou non résolu (trop coûteux). Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents non résolus]] / [[nombre d'incidents fermés]] * 100.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours
- Durée cumulée des incidents fermés
- Nombre d'incidents résolus par le premier groupe assigné
- Nombre d'incidents fermés par libre-service
- Nombre d'incidents ouverts réaffectés
- Nombre d'incidents résolus le jour de leur ouverture
- Nombre d'incidents non résolus

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- 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.

Visualisation des données

Titre	Type	Description
Incidents ouverts aujourd'hui	Score unique (42)	Nombre total d'incidents créés à la date actuelle.
Incidents non affectés	Score unique (42)	Nombre total d'incidents pas encore affectés.
Incidents en retard	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.
Incidents ouverts	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas de date de résolution.
Incidents non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas été mis à jour depuis 7 jours.
Incidents ouverts de plus de 30 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a 30 jours.
Incidents ouverts - Regroupés	Barre verticale ( )	Nombre total d'incidents ouverts regroupés par priorité.
Incidents ouverts de plus de 30 jours - Regroupés	Barre horizontale ( )	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par priorité et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état.
Incidents de plus de 30 jours par priorité et état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par semaine	Icône Domaine ( )	Nombre total d'incidents ouverts ou fermés chaque semaine.
Incidents ouverts de plus de 30 jours par groupe d'affectation et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents ouverts il y a plus de 30 jours et regroupés par groupe d'affectation et état de l'incident.
Incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours par groupe d'affectation et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents ouverts mis à jour il y a plus de 30 jours et regroupés par groupe d'affectation et état de l'incident.
Incidents ouverts où le délégataire n'est pas actif	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents pour lesquels l'état de l'utilisateur dans le champ **Affecté à** est Inactif.
Incidents ouverts avec un problème fermé	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents ouverts dont l'état du problème associé est Fermé.

Filtres

Le tableau de bord comprend les filtres 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	Type	Description
Priorité de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **priorité** de l'enregistrement d'incident.
État de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de l'**état** de l'enregistrement d'incident.
Groupe d'affectation de l'incident	Référence	Filtrez les visualisations des rapports en fonction du **groupe d'affectation** associé à l'enregistrement d'incident.
Catégorie de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **catégorie** de l'enregistrement d'incident.
Incident ouvert	Date	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la date de création de l'incident.

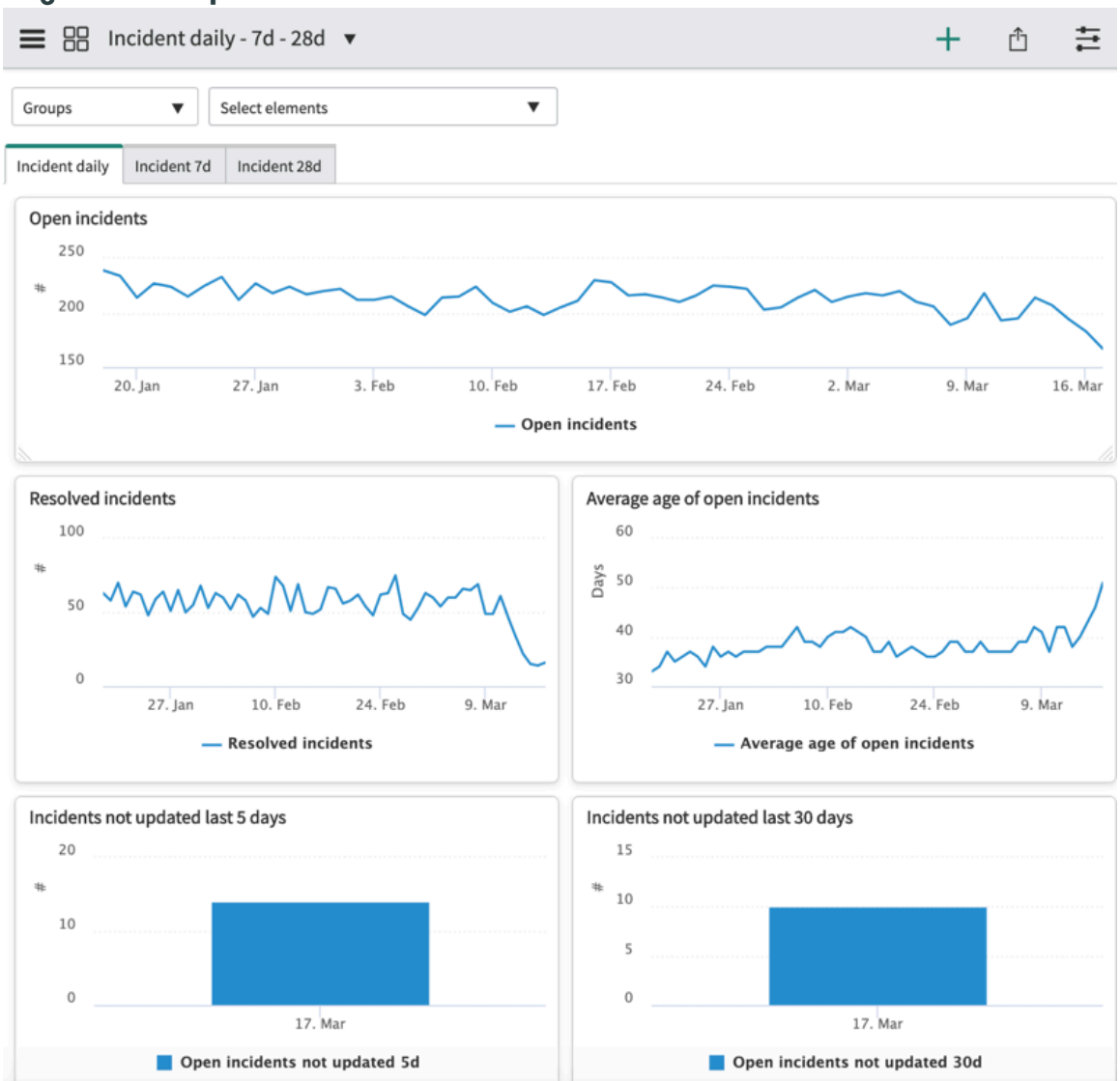
Tableau de bord Incident quotidien 7 jours et 28 jours

Affichez les 28 derniers jours d'incidents comme des tendances brutes, comme moyenne sur 7 jours ou comme moyenne sur 28 jours. Filtrez les scores par groupes d'affectation ou par catégorie d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

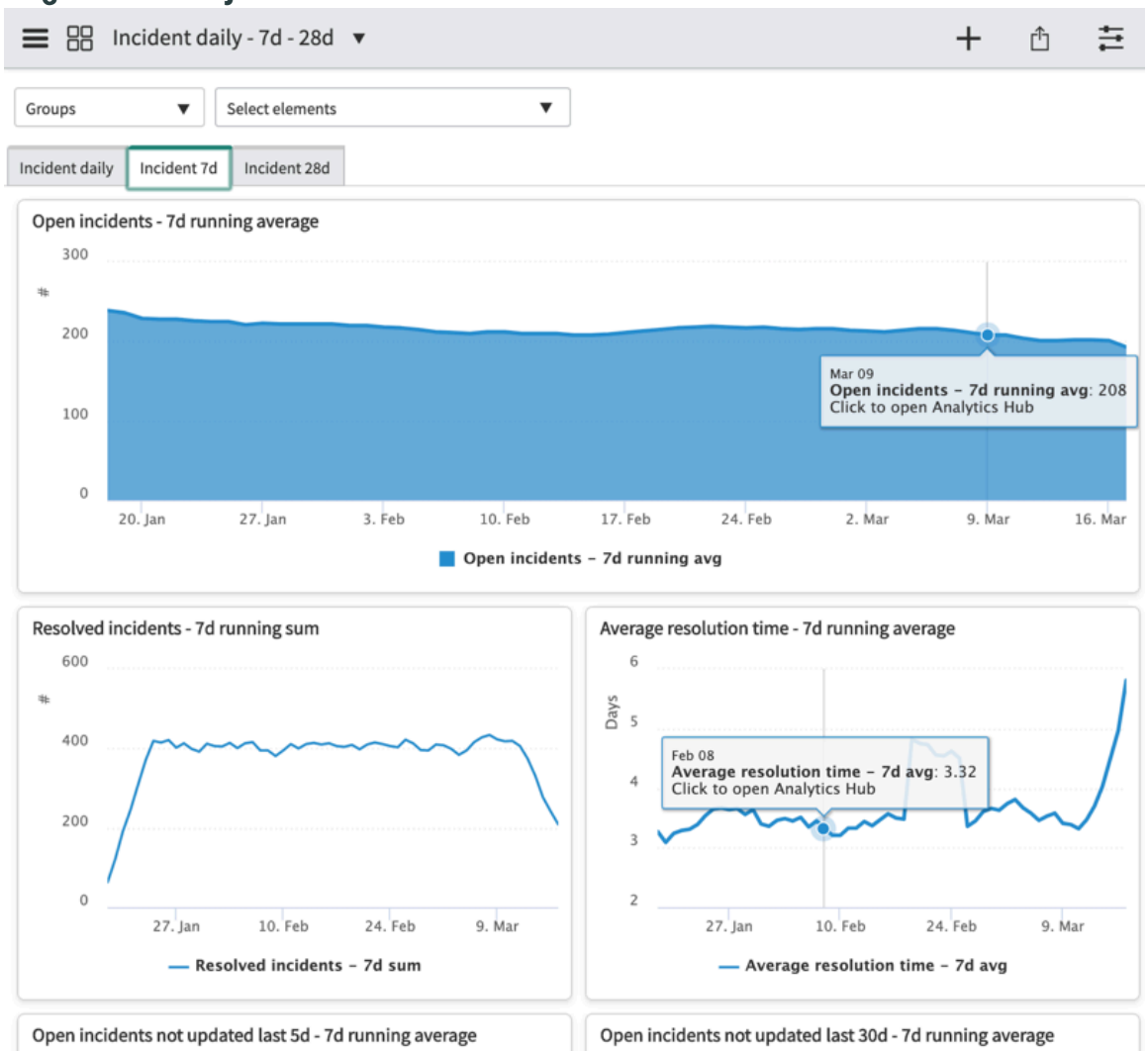
Onglet Incident quotidien



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

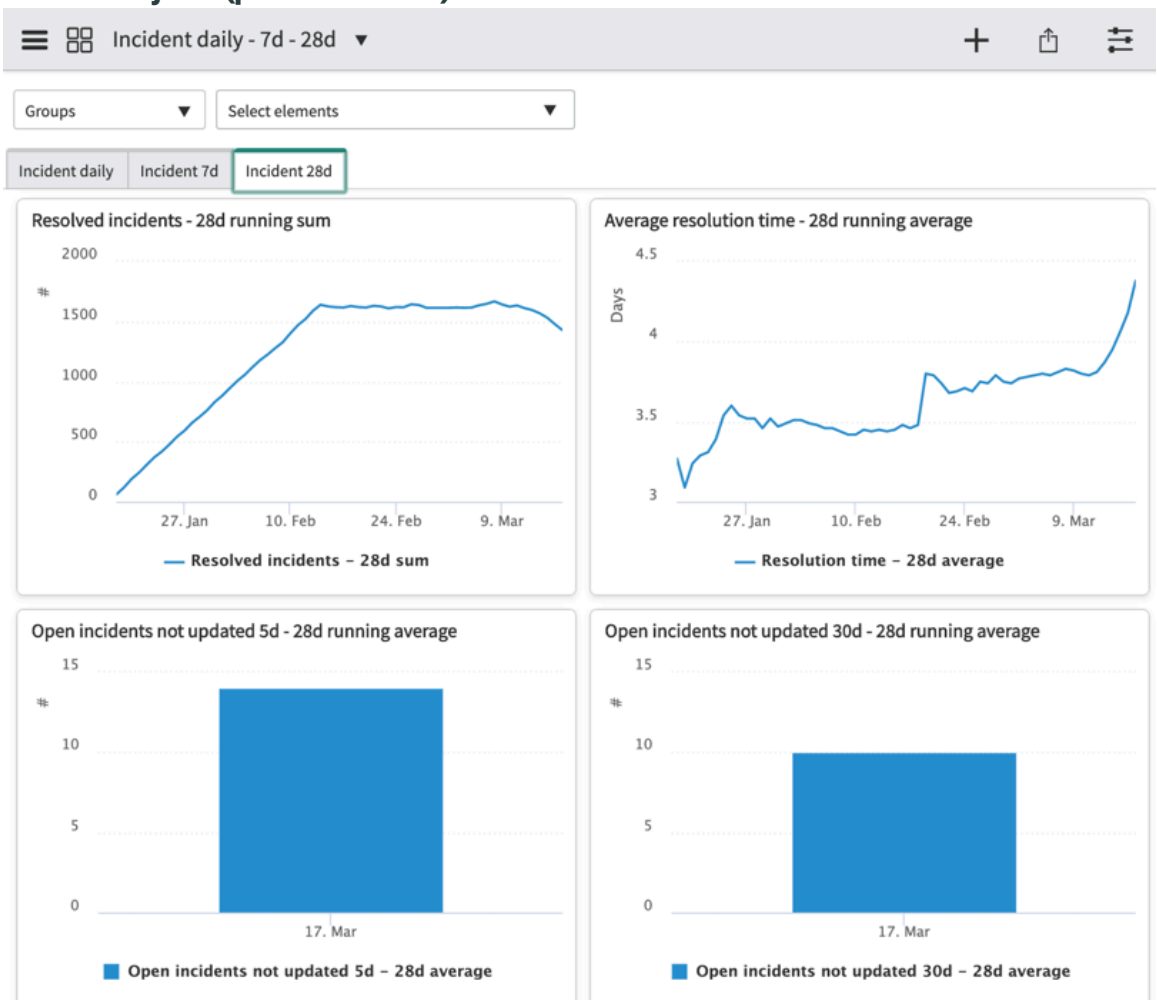
Onglet Incident 7 jours



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident 28 jours (partie inférieure)



Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Nombre moyen de jours qu'il faut pour résoudre un incident, le cas échéant. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents résolus]] / ([[nombre d'incidents résolus]] * 24).

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 5 jours.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 30 jours.

Répartitions

Vous pouvez appliquer des éléments de répartition sur ce tableau de bord à tous les widgets simultanément. Au-dessus du graphique en haut à gauche, sélectionnez Groupes ou Incident.Catégorie. Vous pouvez ensuite sélectionner un ou plusieurs éléments pour qu'ils s'appliquent à tous les widgets.

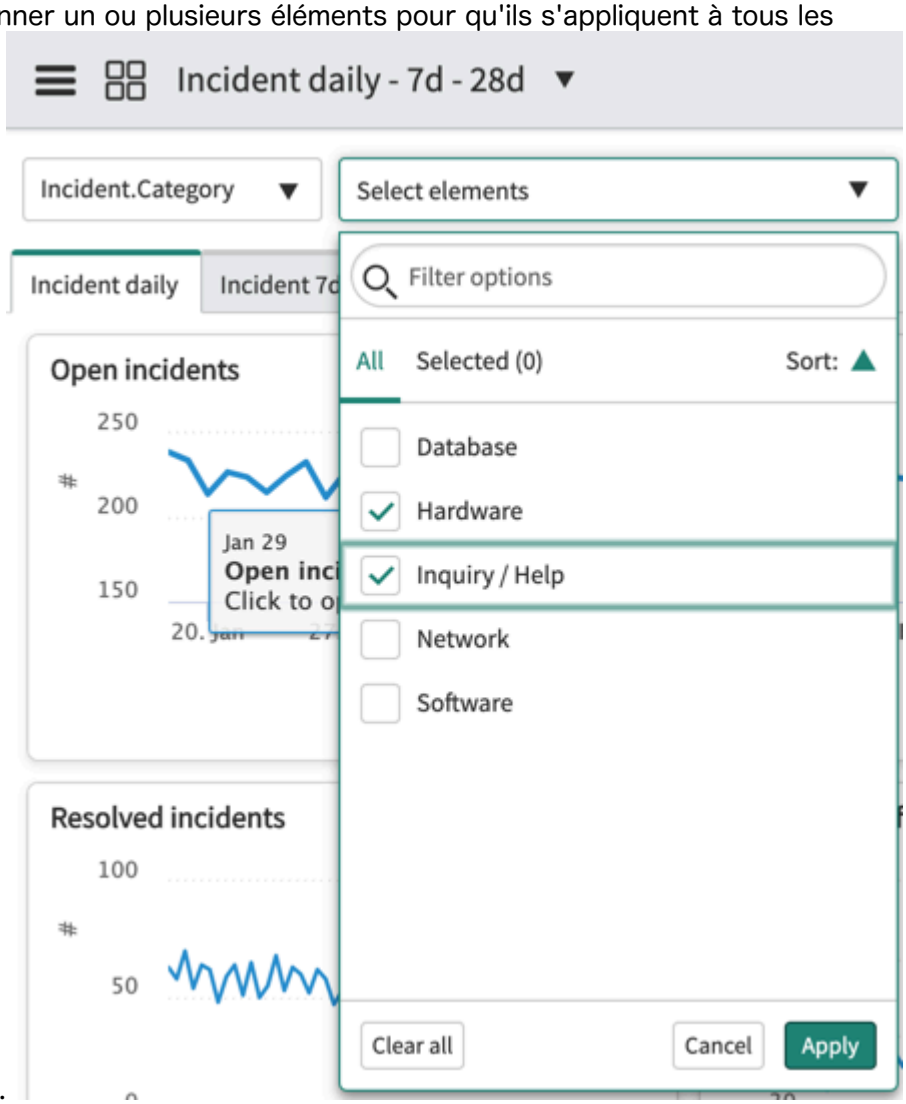
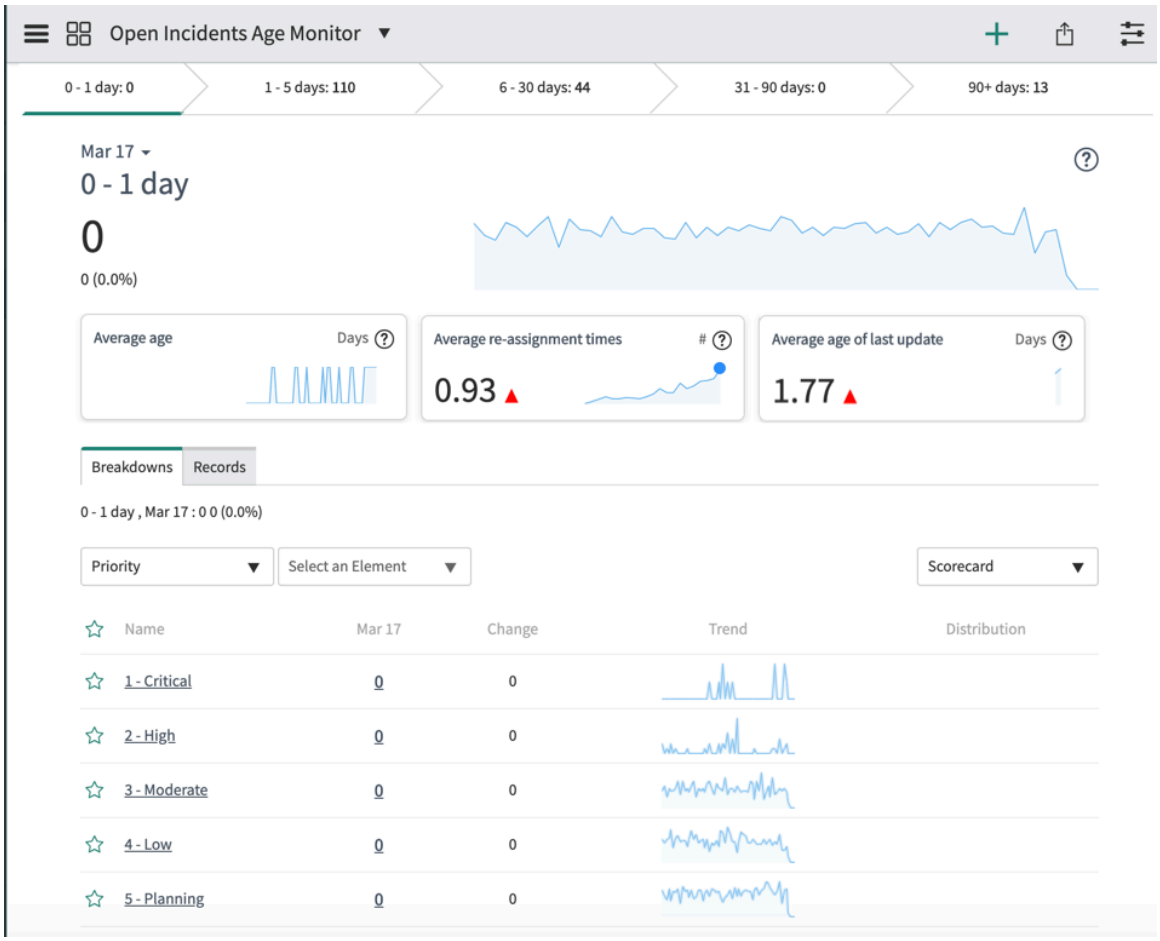


Tableau de bord Surveillance de l'ancienneté des incidents ouverts

Affichez l'ancienneté et les durées d'affectation moyennes, ainsi que les incidents de répartition dans les différentes catégories d'ancienneté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

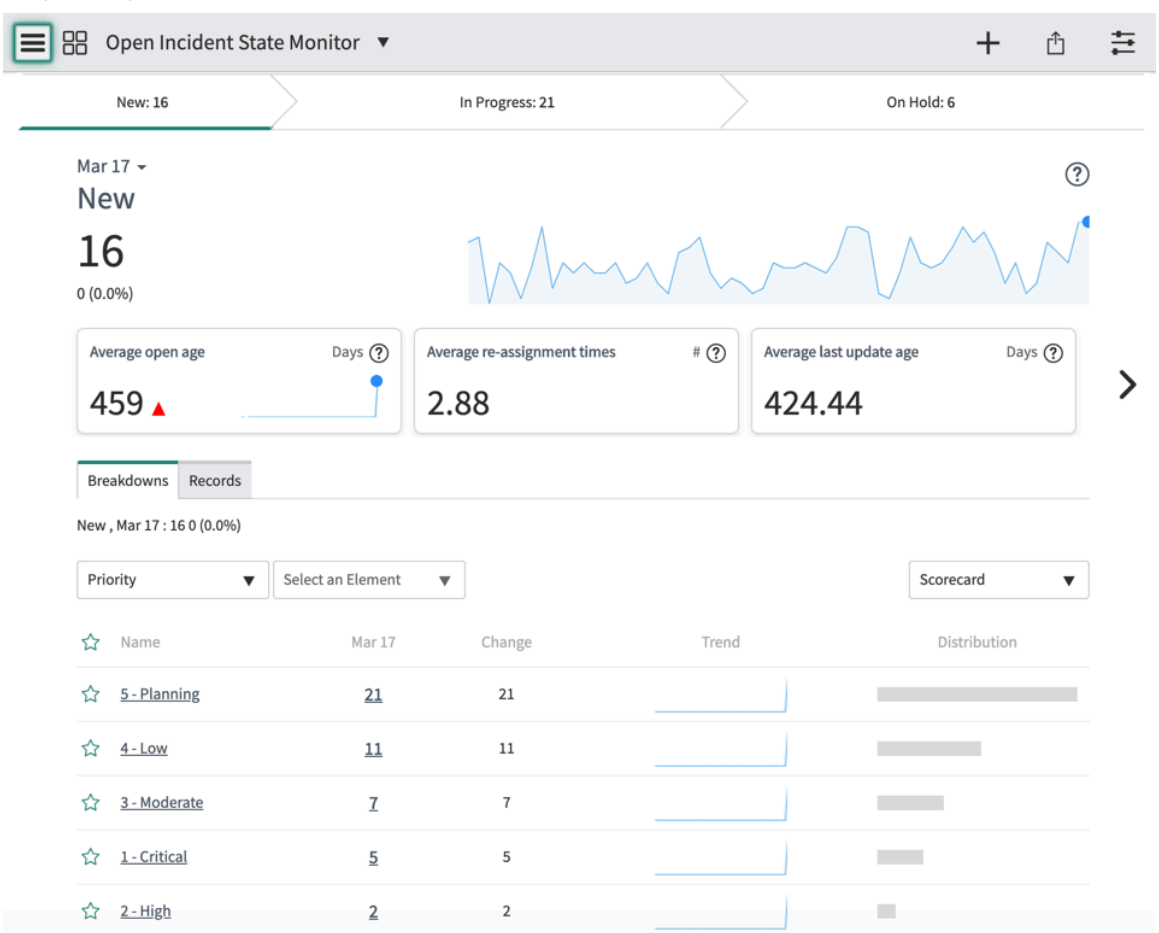
- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État

Tableau de bord Surveillance de l'état des incidents ouverts

Affichez l'ancienneté, ainsi que le nombre de réaffectations et d'incidents de répartition moyens ayant les états Nouveau, En cours et En attente.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

% des incidents non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour depuis les 5 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État

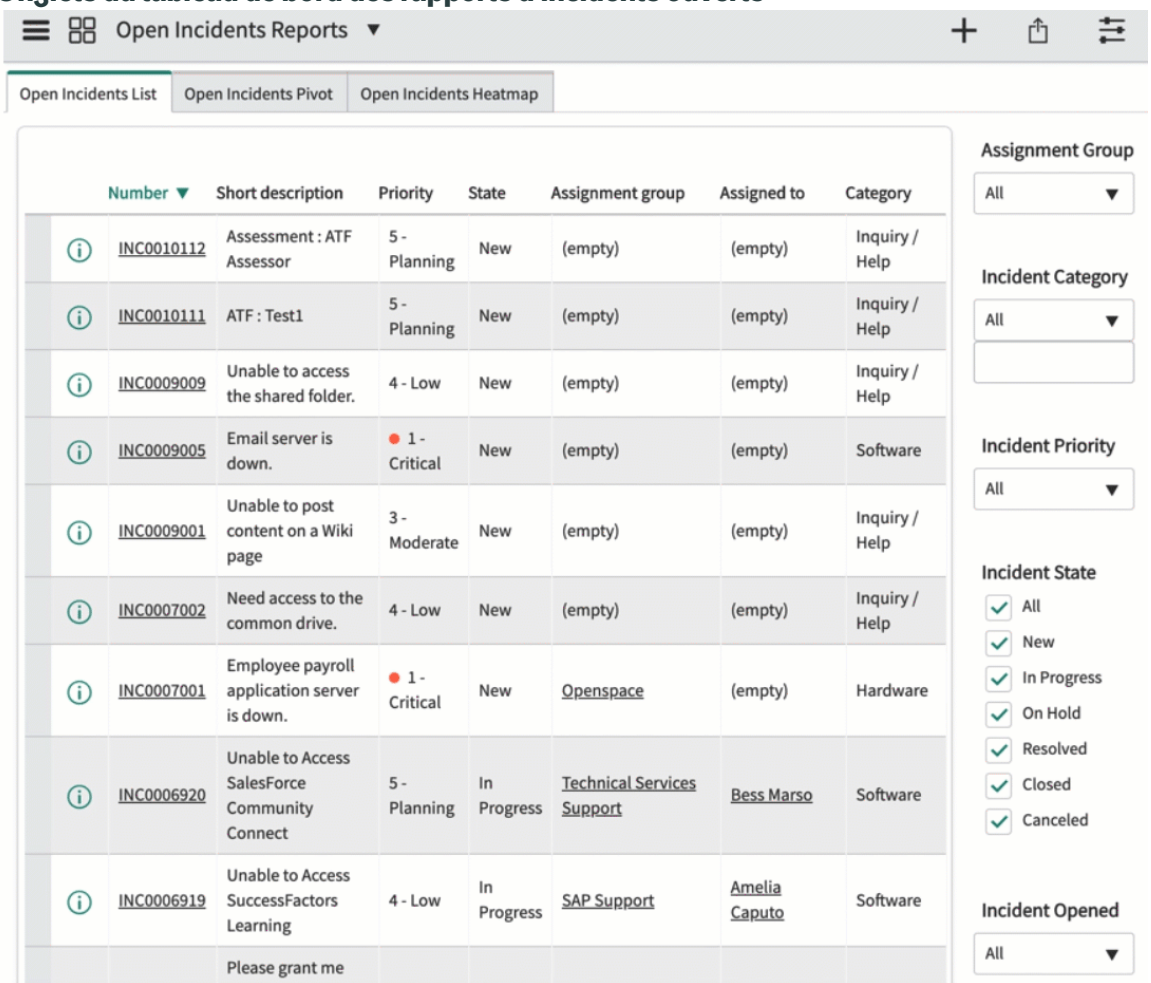
Traduction automatique

© 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.

Tableau de bord des rapports des incidents ouverts

Affichez les informations en cours sur les incidents ouverts sous forme de liste, de carte thermique ou de tableau croisé dynamique organisé par répartition.

Onglets du tableau de bord des rapports d'incidents ouverts



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages

Filtres interactifs

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État
- Âge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisation des données

Titre	Type	Description
Liste des incidents ouverts	Liste	Répertorie tous les enregistrements d'incident pour les incidents ouverts
Tableau croisé dynamique des incidents ouverts	Tableau croisé dynamique	Table permettant d'explorer les incidents ouverts par combinaisons d'états, de groupes d'affectation, de catégories, de priorités et d'ancienneté.
Carte thermique des incidents ouverts	Carte thermique	Carte thermique permettant d'explorer les incidents ouverts par combinaisons d'états, de groupes d'affectation, de catégories, de priorités et d'ancienneté.

Gestion des SLA d'incidents Solutions Analyse de la plateforme

Solutions Analyse de la plateforme contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Utilisez les widgets Analyse de la plateforme sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution pour Gestion des SLA d'incidents , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Mise en route**, puis accédez à la section relative à Gestion des SLA d'incidents . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Les tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les tâches de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour plus d'informations sur la configuration de Solutions Analyse de la plateforme, reportez-vous à Configurer Solutions Analyse de la plateforme .

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les tâches de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour en savoir plus sur la configuration Solutions Analyse de la plateformede , reportez-vous à la rubrique Configurer Solutions Analyse 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.

Information associée

Solutions Analyse de la plateforme

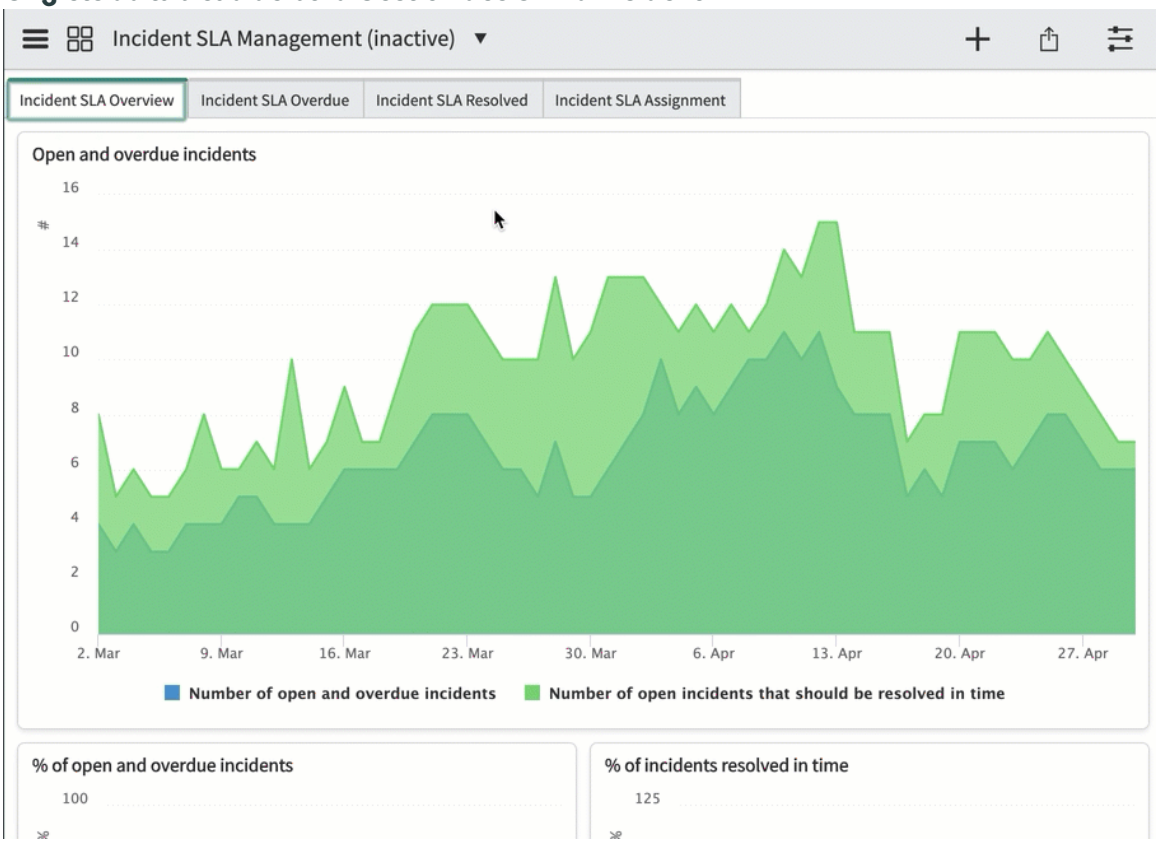
Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord Gestion des SLA d'incident

Voyez dans quelle mesure les incidents qui sont soumis à un accord sur les niveaux de service respectent les dates limites de ces SLA.

Le titre du tableau de bord indique qu'il est inactif, car vous activez la solution après la configuration et la collecte de données.

Onglets du tableau de bord Gestion des SLA d'incident



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager et pa_viewer pour l'onglet Affectation de SLA d'incident

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)

% d'incidents ouverts et en retard

Pourcentage d'incidents ouverts en retard. Le score est calculé en fonction de la formule ([[Nombre d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps]]) * 100.

Nombre d'incidents résolus à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de fermeture de la tâche est inférieure à la limite de SLA, déterminée par la valeur du pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) inférieur ou égal à 100 %.

Nombre d'incidents résolus qui auraient dû être résolus à temps

Le nombre d'incidents résolus qui auraient dû être résolus à temps est mesuré tous les jours comme nombre d'unités.

L'objectif de cet indicateur est l'optimisation.

Le score est le DÉCOMPTE DISTINCT sur la source de données Incidents.SLA.Resolved, qui utilise la table SLA d'incident [incident_sla] avec les conditions suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

% d'incidents résolus à temps

Pourcentage d'incidents résolus qui ont été résolus à temps. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents résolus à temps]] / [[nombre d'incidents résolus qui doivent être résolus à temps]]) * 100.

Délai de résolution moyen, en heures, pour les tâches de SLA d'incidents résolus

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[durée cumulée des tâches de SLA d'incidents résolus en heures]] / [[total des tâches de SLA d'incidents résolus]].

Total des tâches de SLA d'incident résolues

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score est le DÉCOMPTE sur la source de données Incidents.SLA.Resolved, qui utilise la table SLA d'incident [incident_sla] avec les conditions suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

Nombre d'affectations d'incident auxquelles une réponse a été apportée à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- La date de clôture (task_sla.end_time) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de fermeture de la tâche est inférieure à la limite de SLA, déterminée par la valeur du pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) inférieur ou égal à 100 %.

Nombre d'affectations d'incident auxquelles une réponse aurait dû être apportée à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- La date de clôture (task_sla.end_time) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

Nombre d'affectations d'incident ouvertes et en retard

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Nombre d'affectations d'incident ouvertes auxquelles une réponse devrait être apportée à temps

Nombre d'incidents ouverts associés à une tâche de SLA ayant les caractéristiques suivantes :

- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La tâche de réponse est toujours ouverte.

% d'affectations d'incident auxquelles une réponse a été apportée à temps

Pourcentage de tâches de réponse auxquelles une réponse a été apportée dans la limite de SLA. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([[nombre d'affectations d'incidents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

auxquels une réponse a été apportée à temps]] / [[nombre d'affectations d'incidents qui auraient dû faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]) * 100.

% d'affectations d'incident ouvertes et en retard

Pourcentage d'affectations d'incidents ouverts en retard selon la limite de SLA. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([[nombre d'affectations d'incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'affectations d'incidents qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]) * 100.

Durée cumulée des tâches de SLA d'incident résolus, en heures

Cet indicateur résume les résultats d'un script exécuté sur la table SLA d'incident [incident_sla] qui calcule le temps nécessaire à la résolution d'une tâche de SLA d'incident. Cet indicateur est utilisé pour calculer des formules, mais n'est pas affiché directement sur le tableau de bord :

Répartitions

- État
- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État rompu du SLA de tâche

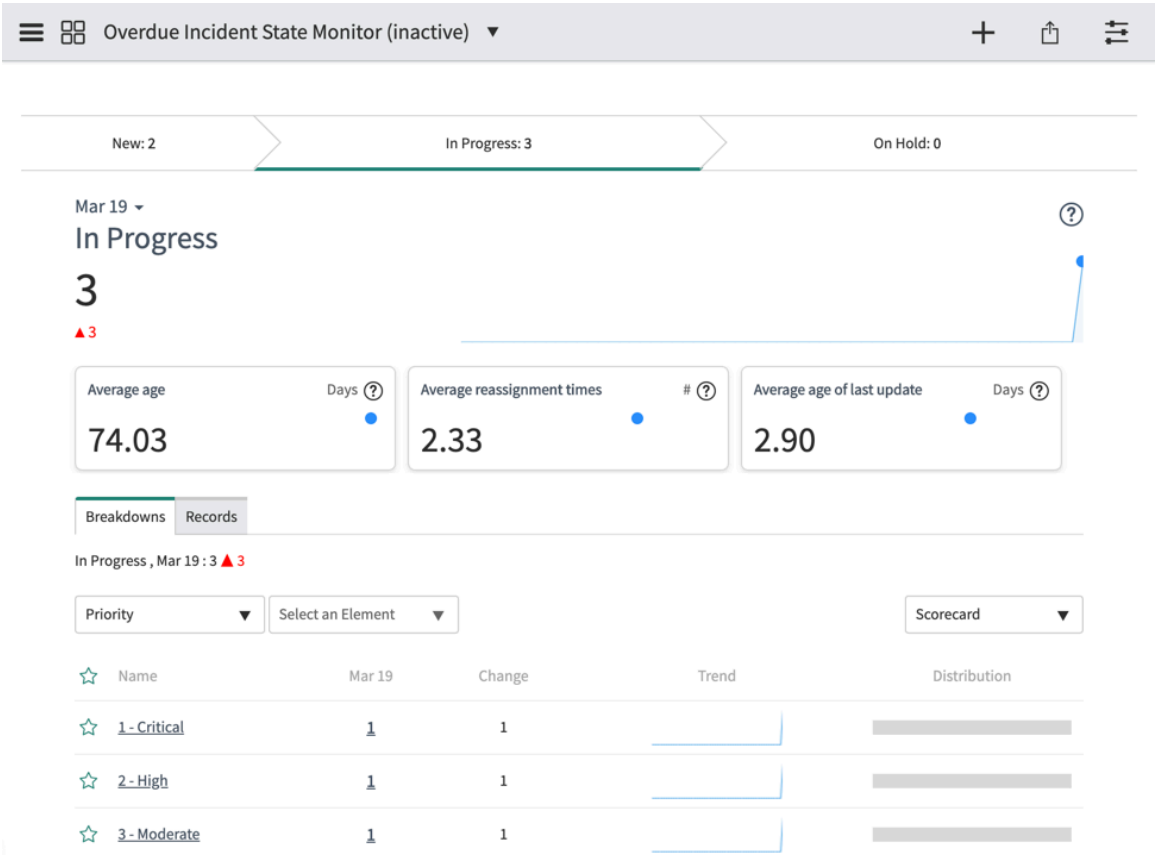
Tableau de bord En retard par état

Ce tableau de bord vous permet de voir les incidents en retard d'après un SLA, affichés selon les états Nouveau, En cours et En attente.

Ce tableau de bord vous permet d'afficher l'ancienneté moyenne des incidents, le nombre moyen de réaffectations et la durée moyenne depuis la dernière mise à jour. Vous pouvez également les regrouper selon des répartitions standard telles que la priorité et le groupe d'affectation. Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Performance Analytics ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents sur la source de l'indicateur Incident.SLA.Open ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge moyen des incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[ancienneté cumulée des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Durée moyenne en jours depuis la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard. Le score est calculé selon la formule suivante : [[ancienneté cumulée de la mise à jour depuis les incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]/24

Les indicateurs suivants sont utilisés pour calculer des formules, mais ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord :

Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)

Âge cumulé des incidents ouverts et en retard

Ancienneté cumulée des incidents ouverts associés à une tâche SLA ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Somme des heures depuis la dernière mise à jour de tous les incidents ouverts et en retard.

Réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard

Somme du champ Nombre de réaffectations de tous les incidents ouverts et en retard.

Répartitions

- État
- Priorité
- Âge
- Groupe d'affectation
- SLA

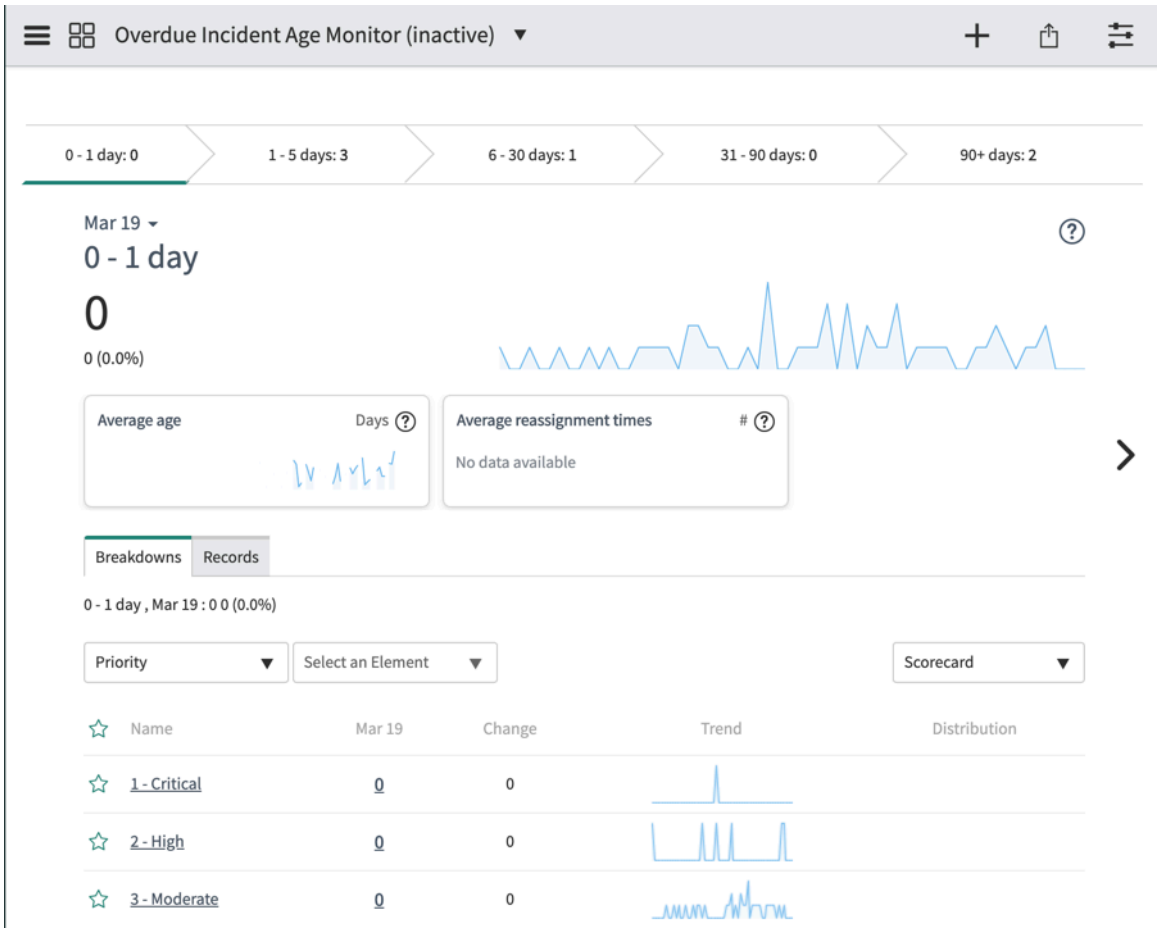
Tableau de bord En retard par ancienneté

Ce tableau de bord vous permet de voir les incidents en retard selon un SLA, répartis par catégories d'ancienneté. Il affiche l'ancienneté moyenne des incidents, le nombre moyen de réaffectations et la durée moyenne depuis la dernière mise à jour. Vous pouvez également les regrouper selon des répartitions standard telles que la priorité et le groupe d'affectation.

Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Performance Analytics ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents sur la source de l'indicateur Incident.SLA.Open ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge moyen des incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[ancienneté cumulée des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Durée moyenne en jours depuis la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard. Le score est calculé selon la formule suivante : [[ancienneté cumulée de la mise à jour depuis les incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]/24

Répartitions

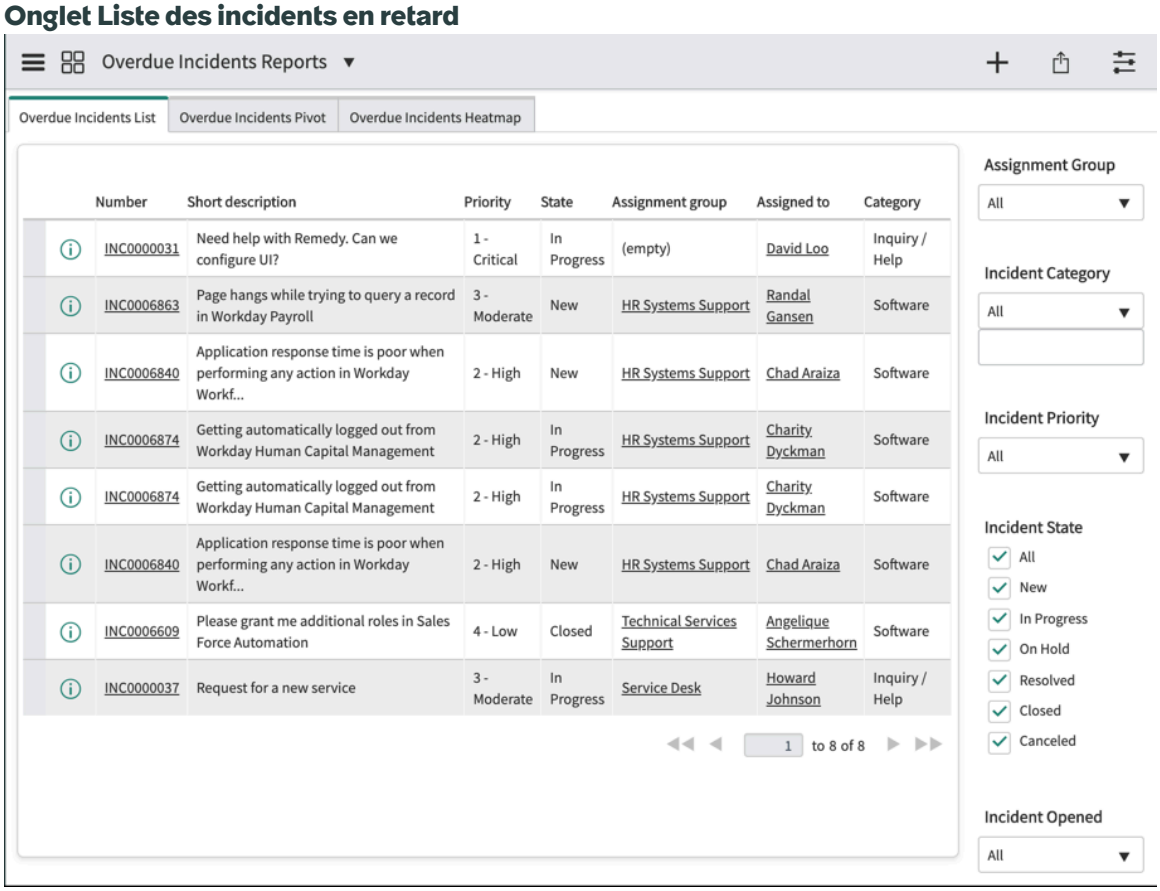
- État
- Priorité
- Âge
- Groupe d'affectation
- SLA

Tableau de bord Rapports en retard

Consultez les incidents actuellement ouverts qui sont soumis à un SLA. Vous pouvez afficher une liste des incidents ou voir comment ils se décomposent dans une carte thermique ou un tableau croisé dynamique.

Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Performance Analytics ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.

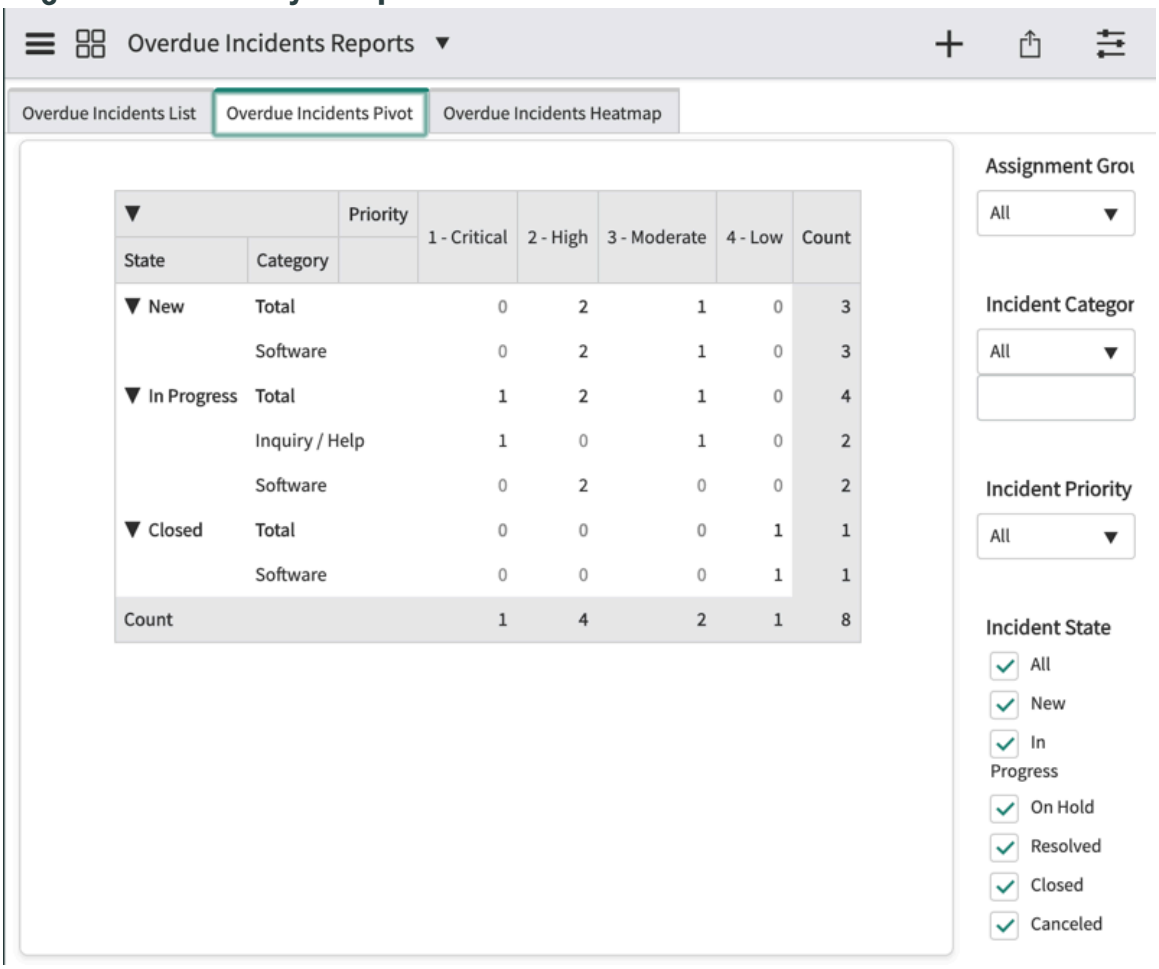
Onglet Liste des incidents en retard



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

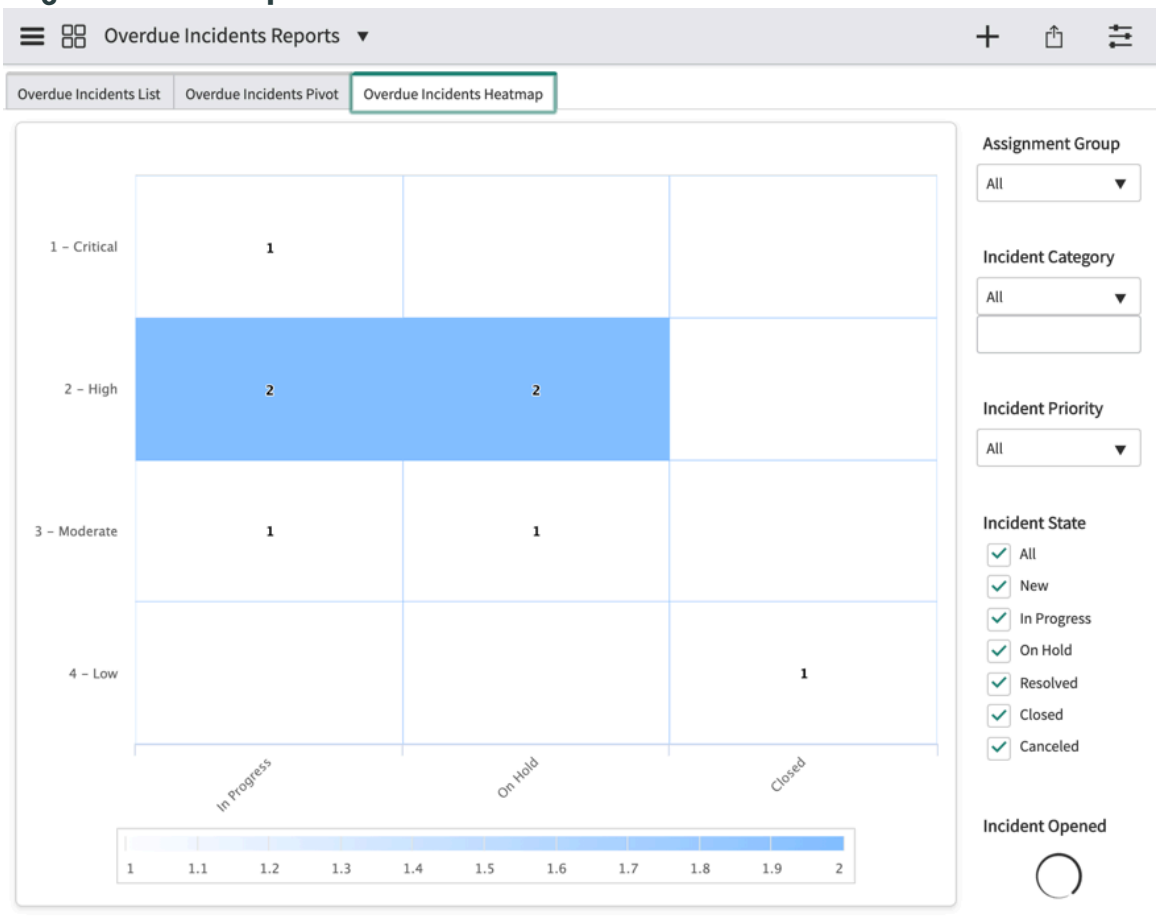
Onglet Table croisée dynamique des incidents en retard



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Carte thermique des incidents en retard



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Visualisation des données

Titre	Type	Description
Liste des incidents en retard	Liste ( )	Répertorie tous les enregistrements d'incident pour les incidents ouverts en retard
Table croisée dynamique des incidents en retard	Tableau croisé dynamique ( )	Table permettant d'explorer le nombre d'incidents ouverts et en retard selon n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation, de catégories et de priorités, et ce pour n'importe quelle catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Carte thermique des incidents en retard	Carte thermique ()	Carte thermique vous permettant d'explorer le nombre d'incidents ouverts et en retard par n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation, de catégories et de priorités, pour n'importe quelle catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.

Section de référence pour Gestion des incidents

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Incident Management.

Domain Separation et Incident Management

Domain Separation est prise en charge dans Gestion des incidents. 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 : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

- L'objectif d'Incident Management est de restaurer l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible, tout en minimisant l'impact sur les opérations business et en maintenant la qualité.

- En règle générale, les utilisateurs finaux consignent des incidents lorsqu'un service qu'ils utilisent est impacté ou non disponible. Les utilisateurs ITIL/Prestataire de votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

organisation classent ces incidents, les acheminent selon les besoins et travaillent à résoudre l'incident.

- Les tables d'incidents et de tâches d'incident prennent en charge Domain separation. Par conséquent, un prestataire ne voit que les incidents ou tâches d'incident qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Fonctionnement de Domain separation dans Incident Management

Les prestataires ne voient que les incidents et tâches d'incident qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Tables séparées de domaine

- Incident [incident]
- Tâche d'incident [incident_task]

Cas d'utilisation

- Un utilisateur ESS appartenant au domaine « Initech » crée un incident. Seuls les utilisateurs ITIL appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cet incident.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine parent peut également voir les incidents de tous ses domaines enfants.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine spécifique peut créer des incidents uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.
- Un utilisateur ITIL ne peut associer des incidents enfants que des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Modules d'extension de Gestion des incidents

Beaucoup de modules d'extension de Gestion des incidents sont activés dans le système de base. Vous pouvez en activer d'autres lorsque vous êtes prêt à les utiliser. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Incident Management Best Practice – San Diego

Le module d'extension Incident Management Best Practice - San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) améliore l'intégration et les workflows pour les incidents et les problèmes. Ce module d'extension vous permet de mettre à jour la progression de l'incident et du problème signalés pour l'agent et l'appelant.

Exigences et dépendances

Pour utiliser le module d'extension Incident Management Best Practice — San Diego, installez les modules d'extension supplémentaires 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.

- Module d'extension Problem Management Best Practice – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

  Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid.

- Module d'extension Problem Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

  Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration.

- Module d'extension Problem Management Best Practice – Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta).

  Ce module d'extension n'est pas installé par défaut pour les clients zBoot. Installez le module d'extension manuellement. Ce module d'extension est responsable du comportement de l'article d'erreur connue dans le workflow d'incident ou de problème. Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Jakarta.

Tous les modules d'extension, à l'exception de com.snc.best_practice.problem.jakarta, sont activés par défaut pour les nouveaux clients. Les clients existants ou effectuant une mise à niveau doivent demander le module d'extension ou installer le module d'extension manuellement. Pour plus d'informations, voir Demander un module d'extension .

Impacts sur la mise à niveau des clients

Pour les clients existants ou mis à niveau, s'ils installent le module d'extension Incident Management Best Practice - San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego), les workflows configurés existants peuvent être modifiés. Si le client souhaite installer le module d'extension, il doit l'installer dans l'environnement de sous-production ou de test et tester les workflows avant d'utiliser le module d'extension dans l'environnement de production pour s'assurer que le workflow souhaité est maintenu.

Lorsque le module d'extension est installé :

- Les nouvelles options sont renseignées avec les anciennes options (existantes ou déjà configurées).
- Les fichiers suivants sont concernés :
  - Règle métier : code de fermeture
  - Définition de la solution ML : incidents résolus similaires - > le filtre doit être mis à jour
  - Action du script : mettre à jour l'incident lorsque le problème se ferme -> Mettre à jour le code de résolution sur le choix approprié

  Remarque :
  Les fichiers sont remplacés si aucune personnalisation ou configuration n'est effectuée. Dans ce cas, les nouvelles options sont renseignées.

- Le client doit supprimer manuellement les anciennes options (existantes). Si le client a configuré une combinaison d'anciennes options (existantes) et de nouvelles options, les workflows nécessaires doivent être mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Améliorations

Ce module d'extension améliore le workflow d'incident et de problème pour prendre en charge les activités suivantes :

Création d'un problème

Lorsque vous créez un problème à partir d'un incident existant, l'**état** de l'incident est défini sur **En suspens** et le **motif** est défini sur **En attente du problème** jusqu'à ce que le problème lié soit résolu.

Joindre un article d'erreur connue (KE)

- Lorsque vous associez un article d'erreur connue (KE) à l'incident, et si un problème est associé à l'article KE, le problème est également associé à l'incident.
- Lorsque vous sélectionnez **Erreur connue** en tant que **Code de résolution** pour résoudre un incident, mais que l'incident n'est associé à aucun article KE, le système vous invite à sélectionner un article d'article KE.

Communiquer la solution de contournement

Si une solution de contournement est ajoutée au problème et que vous cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**, les éléments suivants se produisent :

- La solution de contournement est copiée dans le champ **Notes de travail**. Une notification est envoyée aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail**. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours.
- La solution de contournement est copiée dans le champ **Commentaires supplémentaires**. Si **Erreur connue** est sélectionnée dans le champ **Code de résolution** de l'incident, une notification est envoyée à l'appelant et aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de surveillance**.

Communiquer la solution

Si une solution est ajoutée au problème et que vous cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution**, les éléments suivants se produisent :

- La solution est copiée dans le champ **Notes de travail**.
- Une notification est envoyée aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail** de l'enregistrement de problème. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours.

Activer Incident Management Best Practice – San Diego

Activez le module d'extension Incident Management Best Practice — San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Incident Management Best Practice – San Diego modifie les workflows de gestion des problèmes et des incidents afin d'améliorer l'expérience utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Activer Incident

Vous pouvez activer le module d'extension Incident (com.snc.incident) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Incident active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Incident

Module d'extension	Description
Informations de base de Service Management [com.snc.service]	Fournit la base de référence pour la fonctionnalité de Service Management.
Incident Management Notification [com.snc.incident_notification]	Fournit la fonctionnalité de notification pour Incident Management.
Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Incident [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Incident

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d’extension de Washington DC

Composants installés avec le module d’extension Incident

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation du module d’extension Incident dans Gestion des incidents.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [nom du rôle]	Description
Utilisateur affecté à la tâche d’incident [sn_incident_task_assigned_user]	Fournit des privilèges d’opération de lecture et d’écriture à un enregistrement de tâche d’incident pour un agent lorsque l’enregistrement est affecté à l’agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [nom du rôle]	Description
	Remarque : • Vous devez installer et activer le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) pour utiliser les ACL du système de base associées à ce rôle. • Lorsque le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) n'est pas installé et activé sur l'instance, vous pouvez toujours utiliser le rôle d'utilisateur d'incident affecté [sn_incident_task_assigned_user], mais avec les limitations suivantes : ◦ L'agent a un accès en lecture à l'enregistrement de tâche d'incident affecté, à l'exception des champs Notes de **travail et Notes** de **travail** . ◦ L'agent a l'accès en écriture à l'enregistrement de tâche affecté, à l'exception des champs suivants : ▪ Affectés à ▪ Description brève ▪ Description ▪ Priorité ▪ État ▪ Notes de travail ▪ Liste de notes de travail

Tables installées

Table	Description
Incident [incident]	La table Incident est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la table Tâche.

Demander Gestion des incidents — Core

Le module d'extension Gestion des incidents- Core (com.snc.incident_management) est un nouveau modèle d'état d'incident qui inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes si ceux-ci ne sont pas encore actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des incidents - Core (com.snc.incident_management) est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les clients effectuant une mise à niveau à partir de Geneva ou de versions antérieures doivent demander le module d'extension. Pour plus d'informations, voir KB0564465 .

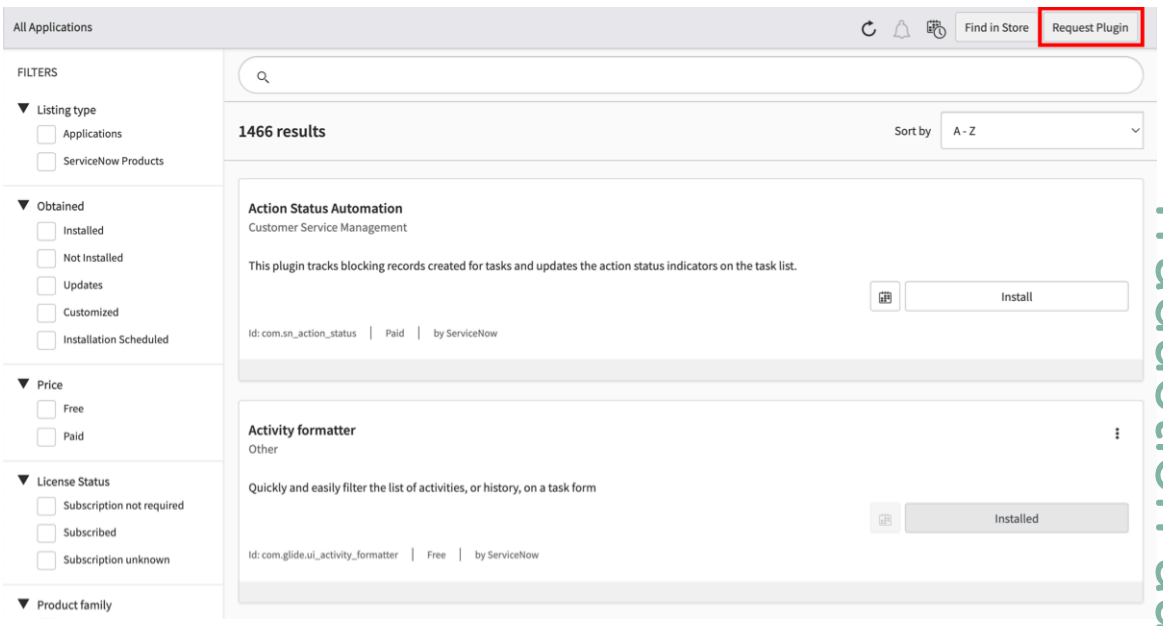
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

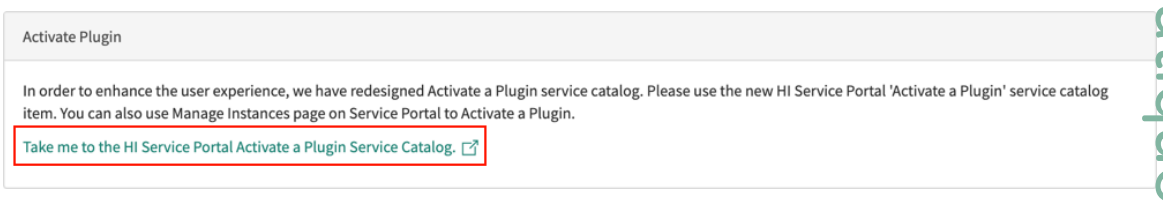
Remarque :
si le nouveau modèle d'état est installé sur les instances mises à niveau, assurez-vous que les anciens états sont mappés sur les nouveaux. Le mappage est particulièrement important si vous avez procédé à des personnalisations, implémenté des workflows, ajouté des script includes et ajouté des règles métier.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

Traduction automatique

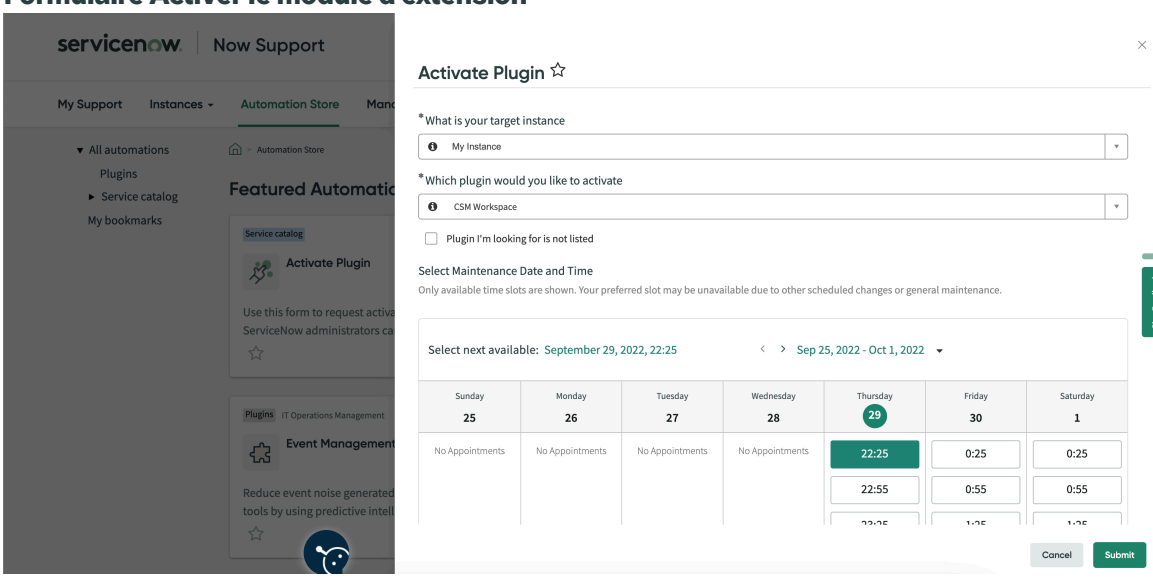
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension de Washington DC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 rôles ITSM — Gestion des incidents

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management) pour obtenir davantage de contrôle sur l'accès auquel les différents agents, techniciens et gestionnaires du Service Desk disposent dans votre processus Gestion des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) inclut un modèle de sécurité supplémentaire. Le modèle de sécurité offre des rôles plus granulaires entre les applications ITSM et à l'intérieur de celles-ci, ce qui vous offre une meilleure flexibilité pour la configuration des contrôles d'accès. Le module d'extension ITSM Roles est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les utilisateurs effectuant une mise à niveau depuis la version Madrid ou une version antérieure doivent demander le module d'extension.

Modules d'extension pour ITSM Roles

Module d'extension	Adds roles
Parties prenantes de l'entreprise [com.snc.business_stakeholder]	business_stakeholder **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.
ITSM Roles — Incident Management [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM Roles — Problem Management [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — Change Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM Roles — Request Management [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read **Remarque :** Comme des mises à jour futures sont attendues pour le rôle sn_request_read, ne l'affectez pas aux utilisateurs sans le rôle business_stakeholder. • sn_request_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

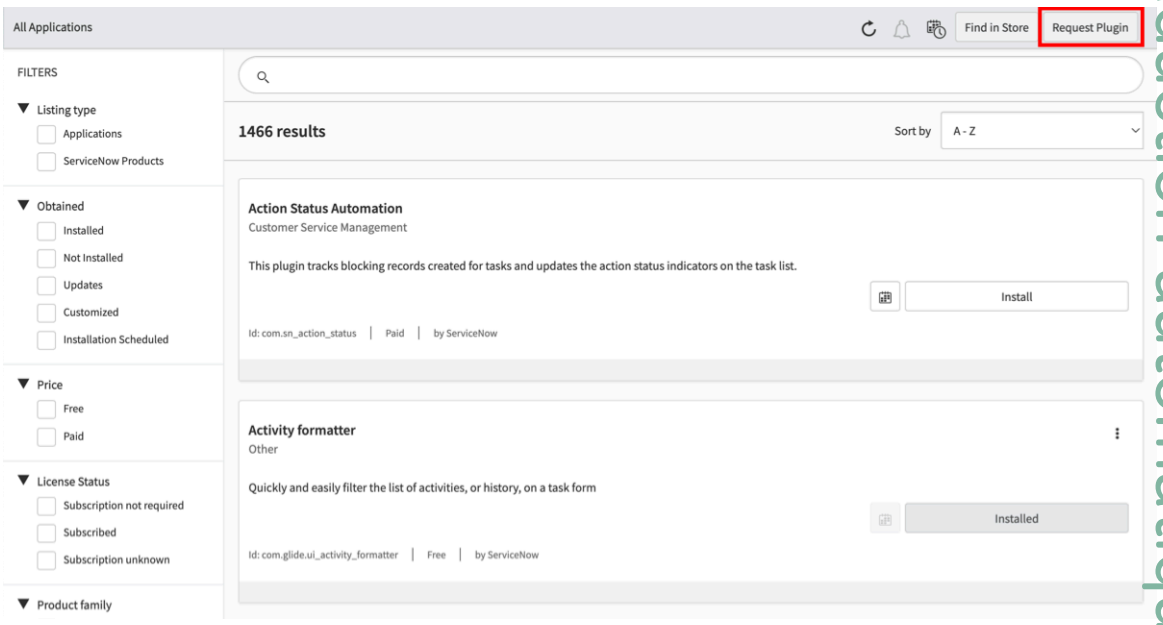
Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

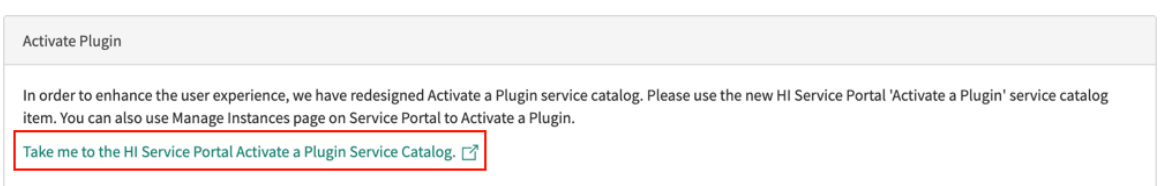
Remarque :
Activez le module d'extension ITSM Roles dans un environnement de sous-production et testez sa fonctionnalité avant de demander l'activation dans l'environnement de production. Pour obtenir de l'aide, contactez l'équipe des services professionnels ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

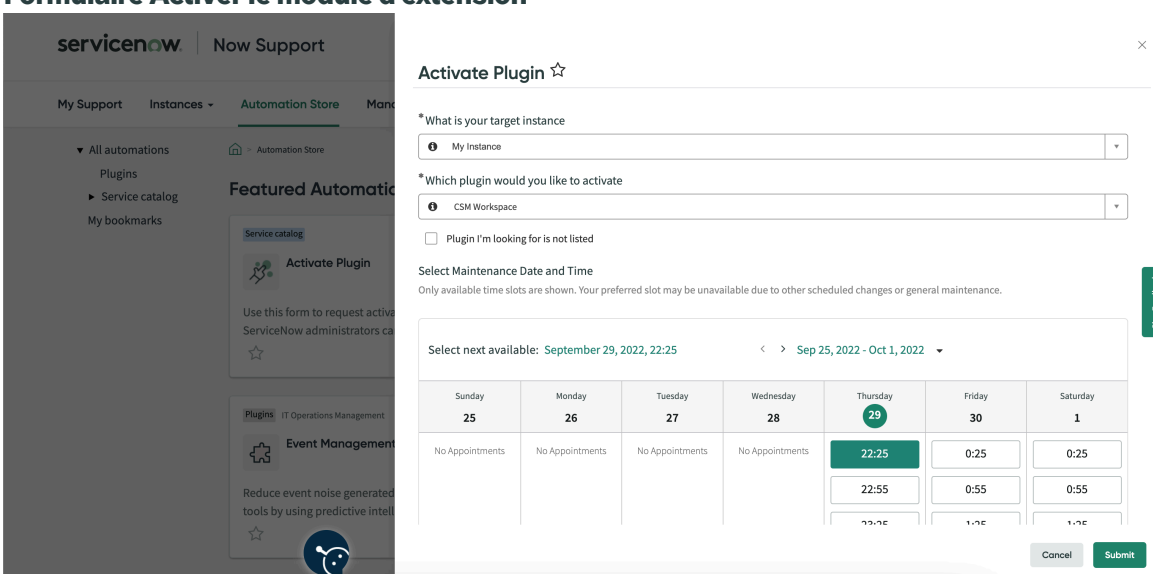
Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension de Washington DC

Composants installés avec ITSM Roles — Gestion des incidents

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecture d'incident [sn_incident_read]	Accès en lecture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes. **Remarque :** Un utilisateur ESS (utilisateur sans rôle) ne peut voir que les incidents qu'il crée ou que quelqu'un crée en son nom. Un utilisateur disposant du rôle sn_incident_read peut voir tous les incidents ainsi que la console des incidents majeurs.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
Écriture d'incident [sn_incident_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes.	• sn_incident_read • template_editor

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension installe le rôle Partie prenante de l'entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise. Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension IRSM Roles, reportez-vous à Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Activer KCS Integration for Gestion des incidents

Activez le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension permet d'intégrer Gestion des incidents aux fonctionnalités Advanced Knowledge Management.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) active le module d'extension Knowledge Management Advanced Installer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension pour KCS Integration for Gestion des incidents

Module d'extension	Description
Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Utilisez ce module d'extension pour installer le module d'extension Knowledge Management Advanced. L'activation ou la mise à niveau de ce module d'extension valide les articles de la base de connaissances et les bases de connaissances pour s'assurer que le module d'extension Knowledge Management Advanced peut être installé correctement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension de Washington DC

Composant installé avec le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents

La table Article KCS d'incident est installée avec l'activation du module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Article KCS d'incident [kb_template_incident_kcs_article]	Cette table est utilisée pour stocker les articles de la base de connaissances créés à partir du modèle KCS d'incident.

Activation de Gestion des incidents Notification

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des incidents Notification (com.snc.incident_notification) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d’extension de Washington DC

Activer Incident Updates

Vous pouvez activer le module d’extension Incident Updates (com.snc.incident.updates) pour recevoir les mises à jour des notifications d’incident si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d’extension de Washington DC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des incidents — ATF Tests

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des incidents — ATF Tests (com.snc.incident.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Le module d'extension fournit des tests ATF pour Gestion des incidents. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension de Washington DC

Intégrations Gestion des incidents

Les utilisateurs d'une solution de gestion des incidents doivent avoir accès à un grand nombre de fonctionnalités afin de pouvoir faire face directement à des problèmes spécifiques. L'objectif des intégrations Gestion des incidents est d'intégrer et d'automatiser entièrement votre système de réponse aux incidents.

Intégration Demande universelle - Gestion des incidents

Gestion des incidents s'intègre à Demande universelle pour fournir un service lié aux incidents en tant que services unifiés aux utilisateurs. Grâce à cette intégration, les utilisateurs disposent d'un seul Service Desk.

Installez et configurez l'intégration de Demande universelle pour le module d'extension Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request). L'intégration fournit les configurations et fonctionnalités suivantes :

Fonctionnalités de l'intégration Gestion des incidents à Demande universelle

L'intégration de Gestion des incidents à Demande universelle fournit les fonctionnalités suivantes :

- Le formulaire Demande universelle dispose de l'action d'interface utilisateur permettant de créer un incident. Les champs suivants sont copiés par défaut à partir de l'enregistrement de demande universelle vers l'enregistrement d'incident lorsqu'un nouvel incident est créé :
  - universal_request
  - short_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.

  - description
  - caller_id
  - opened_by

  Un gestionnaire d'incidents peut personnaliser les champs à l'aide de la propriété système *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields*.
- Le champ **Demande universelle** apparaît sur le formulaire d'incident uniquement lorsqu'un incident est associé à l'enregistrement d'une demande universelle.
- Le champ **Motif d'acheminement** apparaît sur le formulaire d'incident lorsqu'un agent ITIL réachemine un incident vers la demande universelle.
- Dans le créateur d'enregistrement, si vous sélectionnez la case à cocher **Créer une demande universelle**, un nouvel incident créé à partir de ce créateur d'enregistrement crée automatiquement un enregistrement de demande universelle. Cet enregistrement de demande universelle est associé à l'enregistrement d'incident.
- Vous pouvez activer la règle métier *Create Universal Request for Incident* et créer des incidents à l'aide de n'importe quel canal, notamment le créateur d'enregistrement, la prise en charge de Virtual Agent, l'e-mail, etc. Le cas échéant, un enregistrement de demande universelle est automatiquement créé. Cet enregistrement de demande universelle est associé à l'enregistrement d'incident. L'incident est ajouté en tant que ticket principal à l'enregistrement de demande universelle. Par défaut, cette règle métier fonctionne comme suit :
  - La règle est inactive. Pour activer cette règle métier, accédez à **Définition du système** > **Règles métier** > **Créer une demande universelle pour l'incident**, puis activez la case à cocher **Actif** pour activer cette règle métier.
  - La règle ne s'applique pas aux incidents enfants dont l'incident parent est associé à l'enregistrement de demande universelle en tant que ticket principal.
- Lorsqu'un enregistrement de demande universelle est automatiquement créé en fonction de l'incident, les informations d'enregistrement d'incident sont copiées des champs d'enregistrement d'incident vers les champs d'enregistrement de demande universelle. Un gestionnaire d'incidents disposant du rôle d'administrateur peut personnaliser et configurer les champs à l'aide des onglets **Créer des mappages de demande universelle** et **Créer une information de demande universelle** dans le formulaire Configuration du mappage des incidents dans Demande universelle. Pour plus d'informations, consultez Configuration du mappage .

Visibilité des incidents pour un demandeur

Lorsqu'un incident est associé à des enregistrements Demande universelle, les demandeurs peuvent utiliser les méthodes suivantes pour afficher l'incident :

- le , les incidents associés à un enregistrement de demande universelle ne s'affichent pas sous le Now Platform **Libre-service** > **Incidents**. Au lieu de cela, vous pouvez accéder aux enregistrements de demande universelle connexes sous **Libre-service** > **Demandes universelles**.
- Sur Service Portal, les incidents associés à un enregistrement de demande universelle n'apparaissent pas sous **Portail de services** > **Demandes**. Au lieu de cela, vous pouvez accéder aux enregistrements de demande universelle connexes sous **Portail de services** > **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.

Supprimer les notifications par e-mail

Si un incident fait partie de Demande universelle, les notifications envoyées à l'appelant à partir d'un incident sont supprimées. Dans toutes les autres notifications par e-mail liées aux incidents, le numéro de demande universelle est affiché à la place du numéro d'incident.

Actions du demandeur sur Service Portal

Pour un enregistrement Demande universelle dont la tâche principale est un incident, un widget Actions avec les actions du demandeur s'affiche. Les actions peuvent être **Résoudre**, **Rouvrir** ou **Fermer** en fonction de l'état de l'incident.

Demander l'intégration Demande universelle pour Gestion des incidents

Pour activer l'intégration entre Gestion des incidents et Demande universelle, demandez le module d'extension Universal Request: Integration for Incident management (com.snc.incident.universal_request) par le biais du système Now Support Customer Service. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Universal Request Integration for Incident management active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Universal Request Integration for Incident management

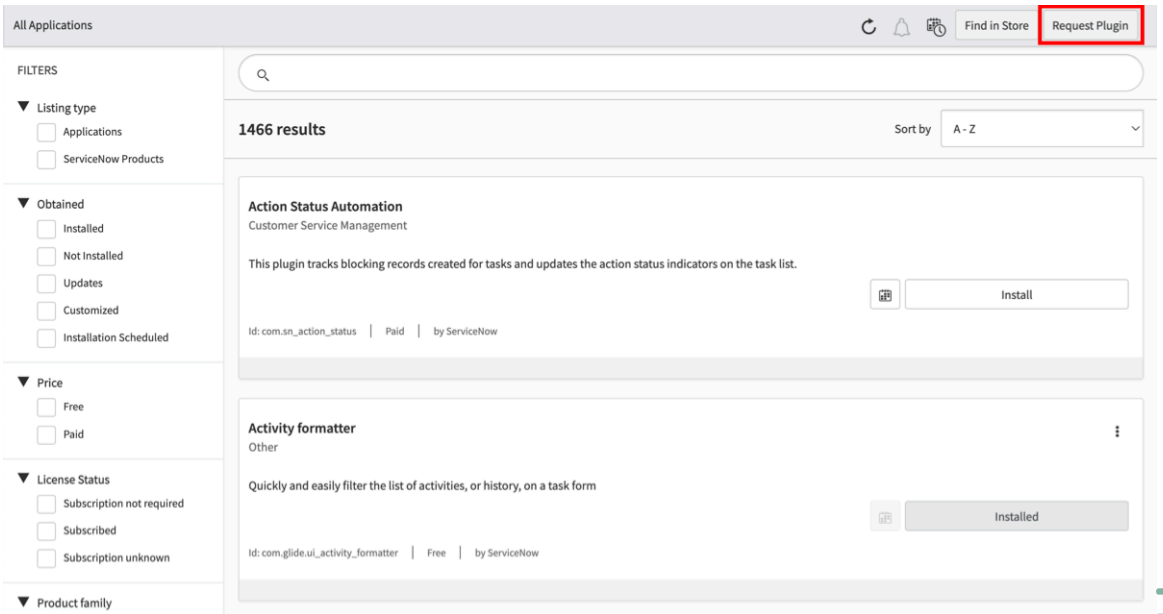
Module d'extension	Description
Universal Request [com.snc.universal_request]	Offre une expérience de service transparente sur différents groupes et types de tâches.

Procédure

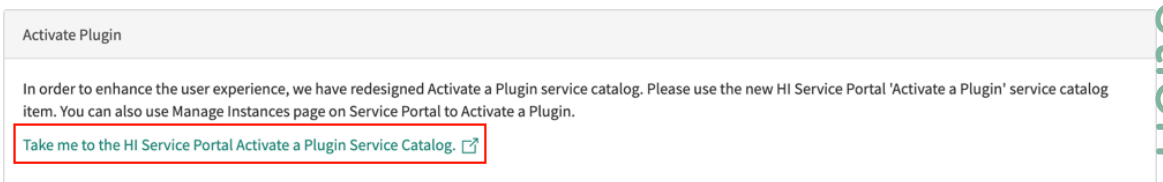
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

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.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

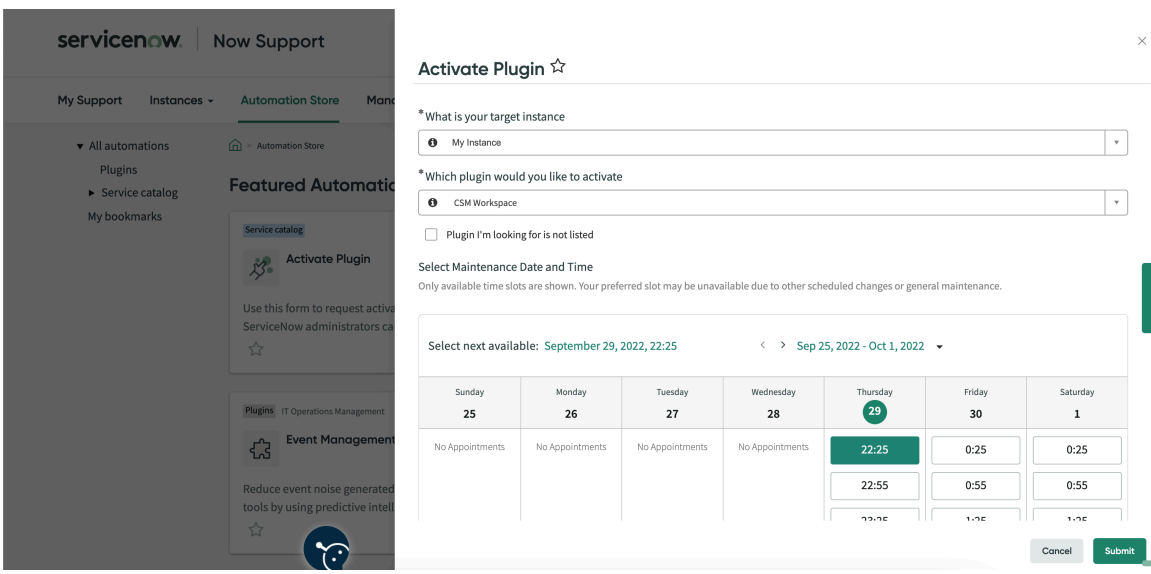
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Créer un incident à partir de Demande universelle

Créez un incident à partir de l'enregistrement d'une demande universelle pour restaurer le service à un client dès que possible. Après avoir créé l'enregistrement d'incident, vous pouvez examiner les solutions potentielles.

Avant de commencer

Rôle requis : routing_agent et ITIL ou admin

Activez les modules d'extension Demande universelle (sn_uni_req) et Demande universelle Integration for Gestion des incidents (sn_inc_uni_req).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Demandes universelles** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un incident.
3. Cliquez sur **Créer un incident**.
   Un enregistrement d'incident est créé et associé à la demande universelle. L'enregistrement d'incident n'est pas enregistré tant que vous n'avez pas envoyé l'enregistrement.
4. Renseignez les champs sur le formulaire d'incident et cliquez sur **Envoyer**.
   Le numéro de la demande universelle à partir de laquelle l'incident a été créé apparaît dans le champ **Demande universelle** du formulaire d'incident. Le numéro d'incident apparaît dans le champ **Ticket principal** ainsi que dans la liste connexe **Tickets associés** du formulaire Demande universelle.

Transférer un incident

Transférez un incident vers la file d'attente Universal Request ou vers un autre département, avec ou sans résolution. Lorsque vous constatez que le problème n'est pas associé à l'incident, transférez l'incident sans résolution au département ou au service pertinent. Si vous résolvez ce problème, vous pouvez transférer l'incident avec la résolution.

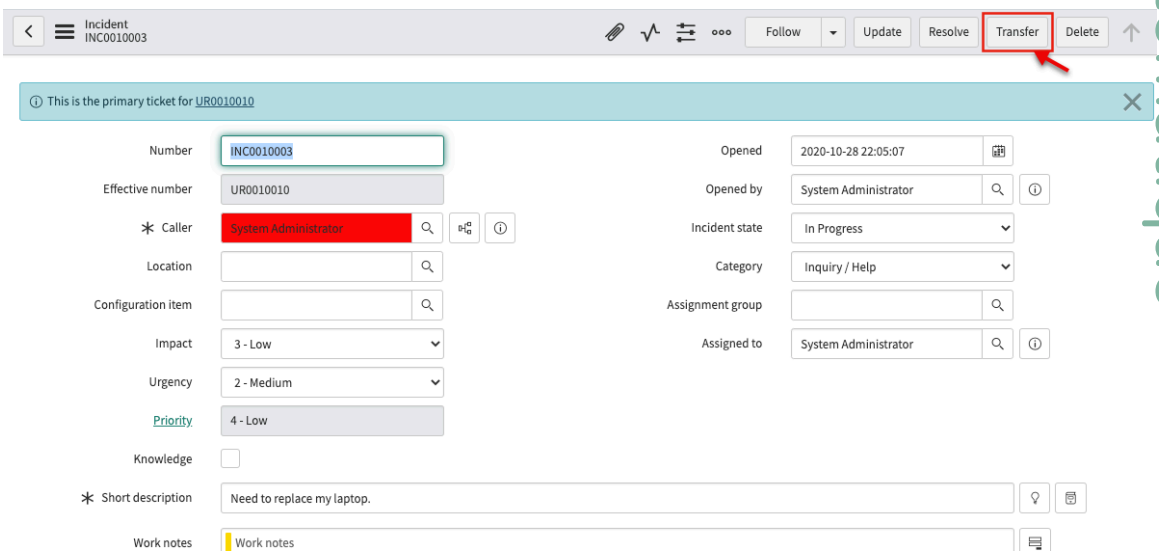
Avant de commencer

Rôle requis : agent auquel le ticket est affecté

Associez un incident à un enregistrement Demande universelle.

Procédure

1. Ouvrez l'incident à transférer.
2. Cliquez sur **Transférer**.



3. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.

> **Remarque :**
> Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour plus d'informations, consultez Propriétés d'Universal Request .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** : à sélectionner si le ticket doit être transféré à un autre département ou à Demande universelle
- **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
- **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.

  Remarque :
  Ce champ n'apparaît pas si vous avez sélectionné **Transférer au département** dans **Action**

- **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
- **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
- **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

  Remarque :
  Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

4. Cliquez sur **Transférer**.

Créer un ticket associé à partir d'un incident

Créez un ticket associé pour un autre département pertinent à partir d'un incident (ticket principal) lorsque vous constatez que le problème peut être résolu dans ce département.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'incident possède un enregistrement Demande universelle associé.

Rôle requis : assurez-vous de disposer de l'un des rôles suivants.

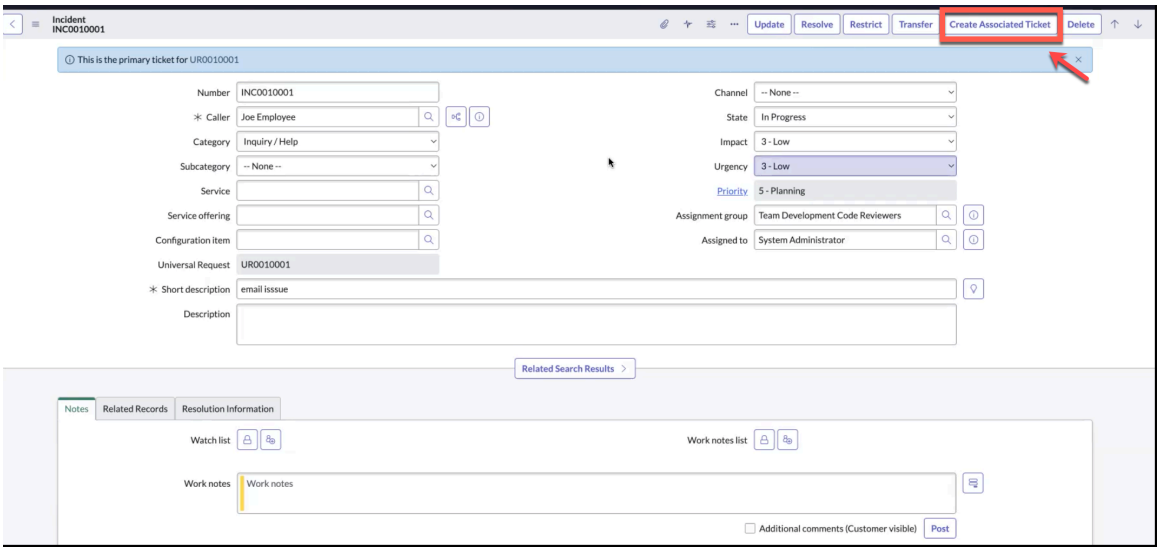
- Agent auquel l'incident est affecté
- Agent qui appartient au groupe d'affectation auquel l'incident est affecté

Procédure

1. Accédez à la **Incidents** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un ticket associé.
3. Cliquez sur **Créer le ticket associé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Créer le ticket associé.

Boîte de dialogue Créer le ticket associé

Champ	Description
Département	Département pour lequel vous souhaitez créer un ticket associé.
Description courte	Brève description du problème pour lequel le ticket associé est créé.
Description	Description détaillée du problème pour lequel le ticket associé est créé.
Notes de travail	Brève description du problème. Vous pouvez communiquer ce problème à l'agent d'acheminement Demande universelle ou à l'agent du département pour lequel le ticket associé est créé.

5. Cliquez sur **Créer**.

Résultats

Le ticket est créé pour le département approprié et est associé à l'enregistrement de la demande universelle. Vous pouvez afficher les tickets associés dans la liste connexe Tickets associés du formulaire Demande universelle.

Remarque :
lorsqu'un ticket associé est créé, les informations sont copiées à partir des champs de l'enregistrement de demande universelle vers les champs de l'enregistrement de ticket associé. Vous pouvez utiliser les onglets **Information ticket associée** et **Mappages de tickets associés** du formulaire Configuration du mappage pour les incidents. Pour plus d'informations, consultez Configuration du mappage .

Résoudre, rouvrir ou fermer l'incident associé à la demande universelle

Résoudre, rouvrir ou fermer sont des actions du widget **Actions d'incident** disponibles dans l'enregistrement de demande universelle pour le demandeur. Le widget **Actions d'incident** n'est disponible que lorsque la tâche principale d'un enregistrement de demande universelle est un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Associez un incident à une demande universelle.

Procédure

1. Accédez à la page du portail.
2. Cliquez sur **Demandes**.
3. Ouvrez la demande universelle associée à l'incident.
4. Effectuez l'une des actions suivantes à partir du widget **Actions**.

> **Remarque :**
> l'état de l'enregistrement de demande universelle est mis à jour en fonction de la configuration fournie sur la table Mappage d'état [universal_request_state_mapping].

Personnaliser les champs copiés depuis Demande universelle vers l'incident

Personnalisez les champs de sorte que les valeurs de certains champs dans la demande universelle sont automatiquement copiées dans un enregistrement d'incident lorsqu'un incident est associé à un enregistrement de demande universelle. Cela vous permet de gagner du temps en vous évitant d'entrer manuellement les informations chaque fois que vous créez un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : incident_manager ou admin

Procédure

1. Dans le volet de navigation de gauche, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur Entrée.
2. Recherchez la propriété système *`sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields`* et ouvrez-la.
3. Dans le champ **Valeur**, entrez la demande universelle et le champ d'incident.
   Par exemple, `caller_id=opened_for` signifie que la valeur du champ called_id du formulaire Demande universelle est copiée dans le champ opened_for du formulaire d'incident.

Limiter l'accès à un incident

Vous pouvez restreindre un ticket d'incident qui contient des informations sensibles. Si vous identifiez un incident comme restreint, vous en limitez l'accès pour les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint. Les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint lors de sa création. Un agent peut également identifier un incident comme restreint lorsqu'il le trie ou l'utilise. Les tickets identifiés comme restreints sont uniquement accessibles par :

- les agents d'acheminement faisant partie du groupe d'affectation et disposant du rôle d'agent sensible ;
- tous les agents de tickets primaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident que vous souhaitez limiter.
3. Cliquez sur **Restreindre** dans le formulaire.
   Les champs restreints sont masqués et le formulaire est en lecture seule.

   Remarque :
   seuls les agents avec le rôle d'accès peuvent modifier la demande et lui affecter un accès sans restriction.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Création d'incident dans Microsoft Outlook

Pour créer des incidents et des tâches TTV, ou pour discuter avec un agent virtuel à partir de votre messagerie Outlook, activez et déployez le ServiceNow complément pour Microsoft Outlook.

Le ServiceNow complément pour Microsoft Outlook vous permet de contacter directement le service informatique à partir d'un e-mail ou, pour les utilisateurs du service informatique, de créer rapidement un incident à partir d'un e-mail et de l'affecter immédiatement à l'équipe appropriée. Il vous permet également de créer une tâche VTB.

Activer le complément ServiceNow pour Microsoft Office

Vous pouvez activer le complément ServiceNow pour Microsoft Office (com.sn_outlook_addin) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension de Washington DC

Déployer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook

Déployez le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook pour discuter avec un agent virtuel, créer des incidents et des tâches TTV à partir de Microsoft Outlook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

En plus de devoir disposer de l'un des rôles suivants sur l'instance de ServiceNow, vous devez être administrateur Office365 pour déployer le complément ServiceNow.

Rôle requis : admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Déployez le complément sur Microsoft Outlook en suivant les instructions de cet Microsoft article : Publication de compléments Office à l'aide du déploiement centralisé via le ServiceNow Centre d'administration Office 365.

Remarque :
vous devez être administrateur Office365 pour pouvoir déployer le complément ServiceNow.

Le complément ServiceNow n'est pris en charge que pour une utilisation avec Outlook pour Mac et Outlook pour Windows (ensemble d'exigences 1.4).

Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs directement sur le formulaire Incident pour les utilisateurs ayant le rôle itil en personnalisant la mise en page du formulaire Outlook. Pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle itil, vous pouvez configurer un créateur d'enregistrement Catalogue de services à utiliser pour la création de nouveaux incidents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Cliquez sur **Nouveau** sur la page **Manifestes Office**.
3. Remplissez les champs sur le formulaire.

Formulaire Déployer un complément MS Outlook

Champ	Description
Nom du complément	Nom convivial pour le complément. Par exemple, si le complément doit être déployé uniquement pour les administrateurs, vous pouvez choisir de le nommer en conséquence.
Description	Brève description du complément. Par exemple, si le complément s'adresse à un support technique, vous pouvez écrire une brève description en conséquence.
ID de module d'extension	Chaîne d'identification unique pour le complément que vous déployez. Vous pouvez modifier la valeur d'ID de module d'extension en un nouvel UUID pour permettre l'utilisation de plusieurs instances du complément.
Version	Version de l'exécution de module d'extension.
URL de l'icône	URL HTTPS ou URL relative pour l'icône ServiceNow à afficher dans Microsoft Outlook.
Active	Indique que le complément est actif.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
la liste connexe Contrôles Office affiche le menu et les éléments de menu associés au complément.

5. Cliquez sur Télécharger le manifeste pour télécharger le fichier **manifeste** du complément et suivez les instructions de l'article Microsoft pour le déploiement. Microsoft article : Publication de compléments Office à l'aide du déploiement centralisé via la page Centre d'administration Office 365 .
6. **Facultatif :** Vous pouvez également personnaliser le complément en cliquant sur **Cloner le manifeste** dans le menu contextuel.
   Cette option clone le manifeste actuel dans un nouvel enregistrement qui permet de personnaliser les étiquettes, les icônes, les menus et les éléments de menu.
7. Pour personnaliser le formulaire Incident pour les utilisateurs disposant du rôle itil, configurez directement la mise en page du formulaire Incident.
   a. Cliquez sur l'icône de menu contextuel (icône de du formulaire et sélectionnez **Vue** > **Outlook**.
   b. Cliquez à nouveau sur le menu contextuel, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   c. Ajoutez ou enlevez des champs selon vos besoins.
8. Pour personnaliser le formulaire Incident pour les utilisateurs ne disposant pas du rôle itil, utilisez un créateur d'enregistrement Catalogue de services pour configurer le formulaire Incident.
   a. Accédez à la **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur le créateur d'enregistrement à utiliser pour créer de nouveaux incidents et sélectionnez **Copier sys_id**.
   c. Collez le sys_id copié dans le champ **Valeur** de la propriété système **Fournir le sys_id du créateur d'enregistrement pour créer une action d'incident à partir du complément Outlook** (*sn_outlook_addin.create_incident_cat_item*).

Utiliser le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook

Créez un incident ou une tâche TTV ou discutez directement avec un agent virtuel à partir de Microsoft Outlook à l'aide des icônes ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, cliquez sur l'icône **ServiceNow** (ServiceNow) et sélectionnez **Créer un incident** ou **Créer une tâche TTV**.
2. Dans le volet ServiceNow IT Service Management, cliquez sur **Connexion** et entrez vos informations d'identification de ServiceNow.
   Vous devrez peut-être vous réauthentifier si votre session a expiré.
3. Pour un enregistrement d'incident, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	Numéro d'incident généré automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Appelant	Utilisateur connecté actuel (par défaut).
Description courte	Objet de l'e-mail actuel (par défaut).
Commentaires additionnels	Corps de l'e-mail au format texte (par défaut).
Catégorie	Catégorie de l'incident. ○ Question / aide ○ Logiciel ○ Matériel ○ Réseau ○ Base de données

Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs directement sur le formulaire Incident pour les utilisateurs ayant le rôle itil en personnalisant la mise en page du formulaire Outlook.

Remarque :
pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle itil, le formulaire Catalogue de services configuré pour la création de nouveaux incidents s'affiche.

4. Pour un enregistrement de tâche, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Créer**.

Formulaire de tâche TTV

Champ	Description
Sélectionner un tableau	Tableau TTV auquel la tâche appartient.
Sélectionner la voie	Voie du tableau TTV.
Description courte	Brève description de la tâche.

5. Pour discuter avec un agent virtuel, sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Converser avec Virtual Agent** pour ouvrir une fenêtre de messagerie instantanée.

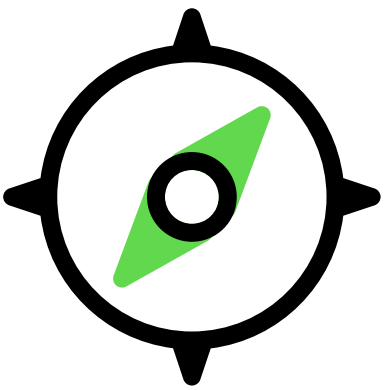
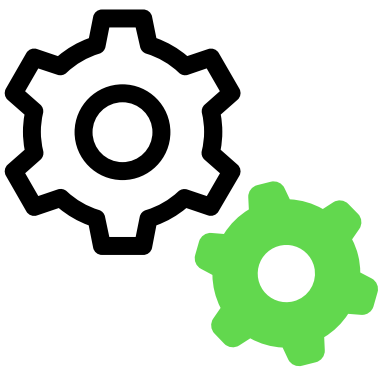
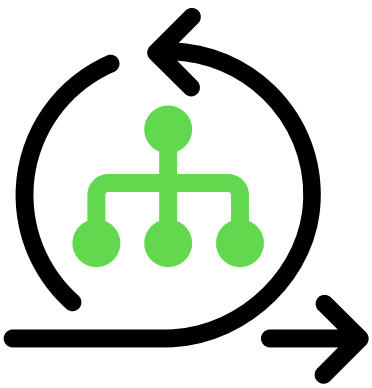
Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)

Utilisez l’application pour synthétiser les informations sur l’incident ServiceNow® Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM) , générer des notes de résolution d’incident et synthétiser la messagerie instantanée pour une interaction. Vous pouvez permettre à vos agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et de l’incident afin qu’ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos demandeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
En savoir plus sur Now Assist ITSM	Configurer l’application Now Assist pour ITSM pour commencer	Utilisez les options de l’IA générative offertes par Now Assist pour ITSM

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l’IA et l’intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela est particulièrement important si vous choisissez de déployer cette application dans des domaines ayant des impacts conséquents tels que la santé, la finance, le droit, l’emploi, la sécurité ou l’infrastructure.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte données d'incident (pour l'assistant d'incident) et transcriptions de la messagerie instantanée (pour l'assistant de messagerie instantanée). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez la section Now Assist interne .

Explorer Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)

Grâce à l'application, vos agents peuvent résumer les conversations instantanées et les détails des incidents, générer des notes de résolution d'incident à partager avec d'autres Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM) agents et résoudre les incidents plus rapidement.

Vue d'ensemble

Les options d'IA générative suivantes sont disponibles pour un agent :

- Un résumé d'incident permet aux agents de comprendre le contexte de l'incident.
- Les notes de résolution d'incident fournissent le contexte aux autres agents susceptibles de rencontrer des incidents similaires.
- Un résumé de messagerie instantanée d'interaction fournit le contexte de la conversation de messagerie instantanée aux agents en spécifiant tous les points du transfert, y compris la Agent virtuel conversation.

Compétences

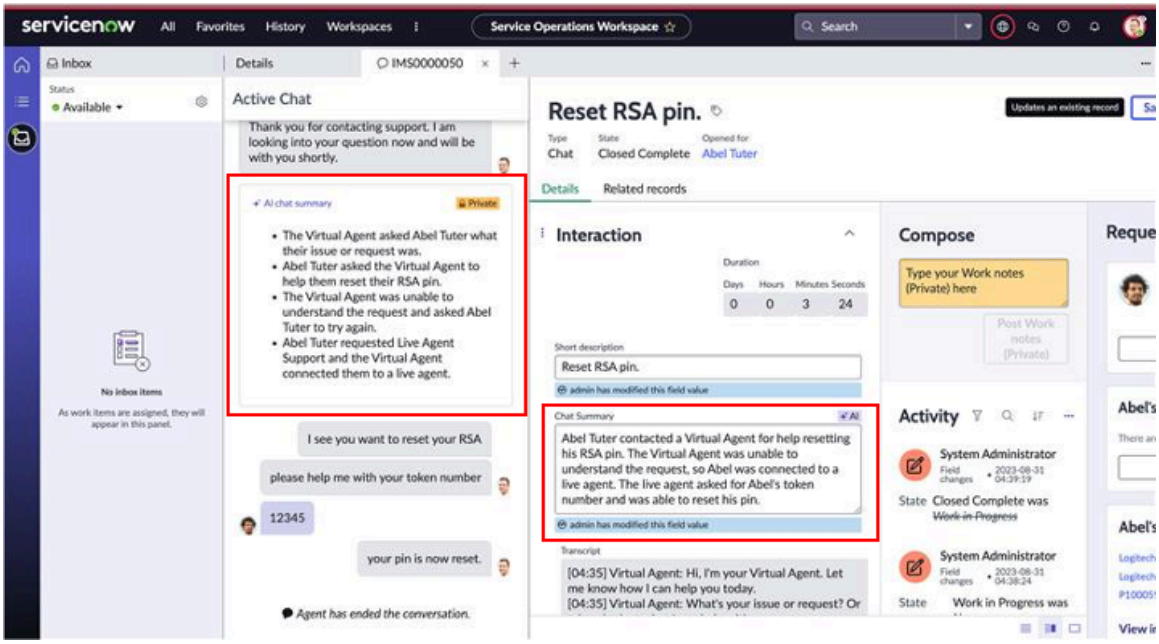
L'application Now Assist pour ITSM inclut les compétences et fonctionnalités de l'IA générative qui permettent aux agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et de l'incident afin de proposer des résolutions plus rapides au demandeur.

Synthèse de la messagerie instantanée

Fournit à un agent un résumé de l'historique de messagerie instantanée d'un Agent virtuel demandeur. Les agents peuvent également générer un résumé de l'interaction entière lorsque la conversation se termine ou lorsqu'un incident est créé pour un dépannage supplémentaire avant ou après la fin de la conversation de messagerie instantanée.

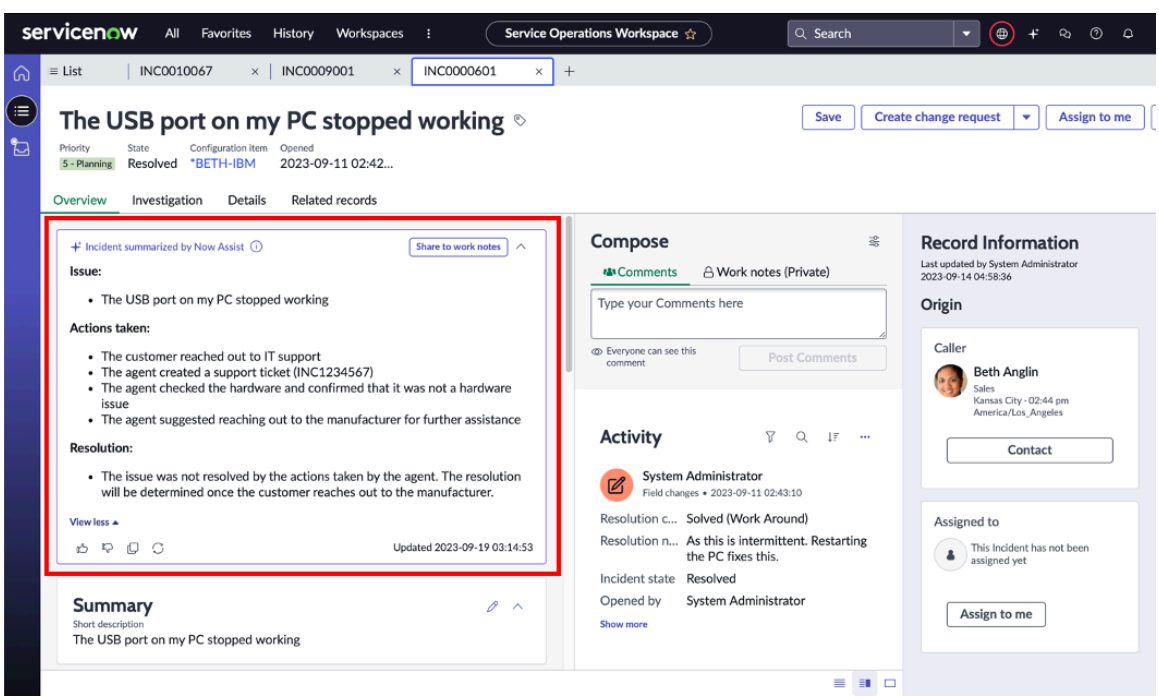
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résumé des incidents

Permet à un agent d'accélérer le processus de dépannage des incidents en examinant son résumé qui inclut le problème, les mesures prises et la résolution. L'agent peut générer un résumé des incidents actifs afin de comprendre le contexte de l'incident. L'agent peut actualiser le résumé, publier le résumé dans les notes de travail de l'incident, copier le résumé et fournir des commentaires sur le résumé.

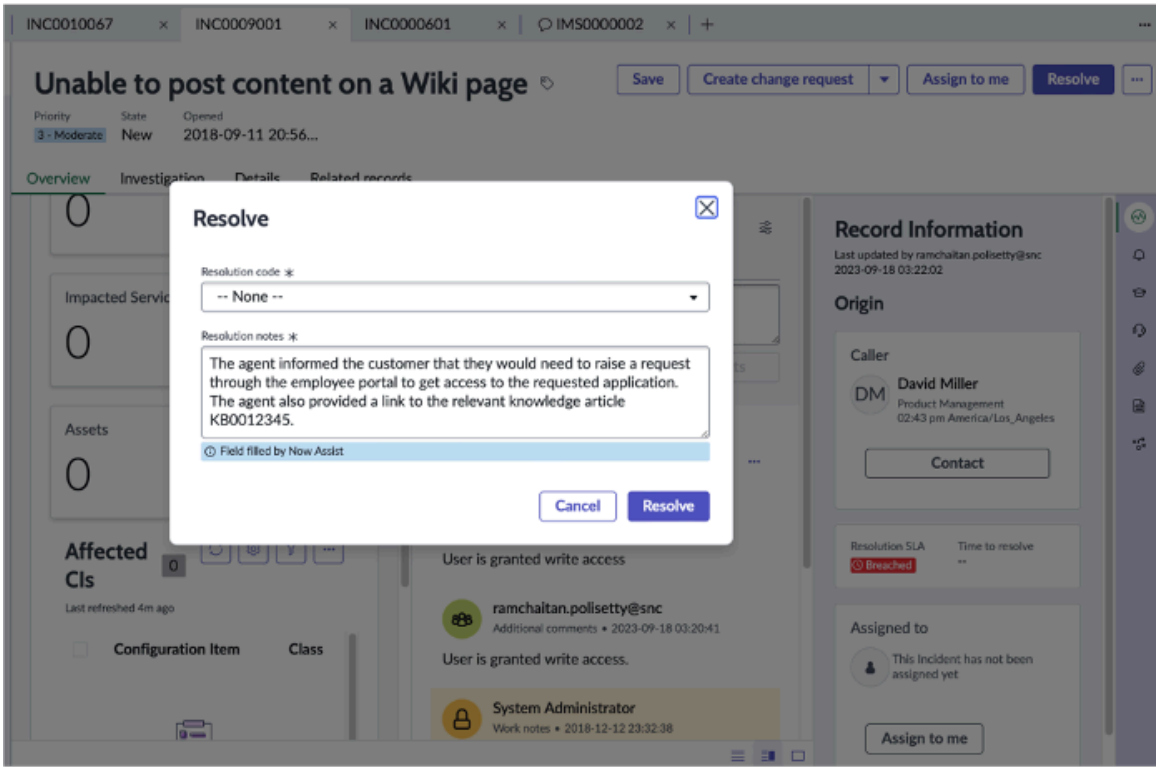


Génération de notes de résolution

Génère automatiquement les notes de résolution d'un incident et fournit un contexte aux autres agents susceptibles de rencontrer des incidents 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.



Now Assist panneau dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Un agent peut utiliser le Now Assist panneau dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM. Cette interface conversationnelle permet à un agent de demander un résumé de la messagerie instantanée ou un résumé de l'incident et de générer les notes de résolution de l'incident. Pour plus d'informations sur le panneau, reportez-vous à Now Assist panel .Now Assist

Information associée

Exploring Now Assist

Informations justificatives pour Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)

Obtenez une vue d'ensemble rapide des informations importantes liées à l'application Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM) .

Versions prises en charge

- Pour Interface utilisateur principale: Vancouver Patch 2 et versions ultérieures
- Pour Espace de travail pour l'exploitation des services : ITSMpour ITSM la Espace de travail pour l'exploitation des services version 3.1 et les versions ultérieures

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour ITSM inclut les compétences répertoriées dans la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist pour ITSM Interfaces prises en charge

Interface	Fonctionnalités
Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	• Résumé des incidents • Génération de notes de résolution • Synthèse de la messagerie instantanée • Now Assist Panneau
Interface utilisateur principale	• Résumé des incidents • Génération de notes de résolution • Now Assist Panneau

Configurer Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application afin que les Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM) agents puissent utiliser les options de l'IA générative dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM et Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la Now Assist Admin console pour configurer Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM). Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, reportez-vous à Now Assist Admin console .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la Now Assist Admin console.

Fonctionnalités et compétences ITSM dans la Now Assist Admin console

Fonctionnalités d'ITSM	Compétences
Assistant de messagerie instantanée	Synthèse de la messagerie instantanée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités et compétences ITSM dans la Now Assist Admin console (suite)

Fonctionnalités d'ITSM	Compétences
Assistant d'incident	• Génération de notes de résolution • Résumé des incidents **Remarque :** Le résumé des incidents ne s'applique qu'aux incidents présentant les états Nouveau, En cours, En suspens et Résolu, à condition que les mappages d'état des incidents fournis dans le système de base ne soient pas personnalisés.

Remarque :

Now LLM est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Procédure

1. Si nécessaire, installez le module d'extension Now Assist pour IT Service Management (sn_itsm_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur les dépendances d'applications, reportez-vous à la section Informations justificatives pour Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM).
   - Pour plus d'informations sur le processus d'installation, reportez-vous à la section Install Now Assist plugins .
2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités** de la Now Assist Admin console.
3. Activez et configurez les compétences pour les Now Assist pour ITSM fonctionnalités.
   Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflows **Technologie** . Chaque fonctionnalité a ses compétences associées.
4. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.
5. Dans la section Toutes les compétences disponibles, sélectionnez **Activer la compétence**.
6. Dans la première étape de la configuration des compétences, sélectionnez les entrées ou les déclencheurs pour la compétence sélectionnée.
   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, reportez-vous à la section Entrées et déclencheurs pour les compétences dans Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM).
7. Une fois que vous avez configuré les entrées ou les déclencheurs pour la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
   Vous pouvez revenir à une étape précédente en utilisant le bouton **Retour** .
8. Dans la deuxième étape de la configuration des compétences, sélectionnez l'endroit où vous souhaitez afficher la compétence.
   - **Intégré au produit** : lorsqu'elles sont sélectionnées, Now Assist les compétences sont affichées sur les formulaires et les espaces de travail.
   - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, Now Assist des compétences sont disponibles dans le Now Assist panneau. Si vous ne voyez pas cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

option, vous devez activer le Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau, sélectionnez la flèche vers le Now Assist bas pour identifier les rôles qui peuvent utiliser la compétence.

9. Une fois que vous avez configuré l'affichage pour la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
10. À la troisième étape de la configuration des compétences, passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la configuration.
Votre compétence est configurée.

Information associée

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Record summarization

Chat summarization

Resolution notes generation

Entrées et déclencheurs pour les compétences dans Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)

Obtenir une vue d'ensemble rapide des entrées de compétences et des déclencheurs pour Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM). En configurant les entrées ou les déclencheurs d'une compétence, vous pouvez déterminer comment et quand une compétence est utilisée.

Vue d'ensemble

Selon la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer des entrées ou des déclencheurs. Ces paramètres déterminent comment et quand une compétence est utilisée. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, telles que la table et les champs utilisés pour générer un résumé d'incident. Un déclencheur déclenche une action, par exemple lorsque le système génère un résumé de messagerie instantanée.

Compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Pour la compétence de synthèse de messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de messagerie instantanée est généré. Vous pouvez également sélectionner les propriétés qui contrôlent l'affichage d'un résumé de messagerie instantanée.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de messagerie instantanée est généré et comment un résumé de messagerie instantanée est affiché.

Déclencheurs pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Répétition	Description
Agent virtuel vers le transfert de l'agent actif	Résumé de messagerie instantanée qui est généré lorsque le transfert de messagerie instantanée est effectué à un Agent virtuel agent actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheurs pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée (suite)

Répétition	Description
Action rapide	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide /résumer .
Conclusion de la messagerie instantanée	Résumé de la messagerie instantanée qui est généré lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée. Le champ Résumé de la **messagerie instantanée** est mis à jour pour l'interaction.
Description brève	**Champ de brève description** qui est mis à jour pour l'interaction lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée.
Création de tâches	**Brève** description et **champs de description** renseignés automatiquement lorsqu'une tâche est créée.

Le tableau suivant répertorie la propriété de la compétence de résumé de la messagerie instantanée.

Propriété de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Propriété	Description
Liste à puces	Si cette option est sélectionnée, le résumé de la messagerie instantanée s'affiche sous la forme d'une liste non ordonnée.

Compétence de résumé des incidents

La compétence de résumé des incidents comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé d'incident est généré.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Le tableau suivant répertorie les entrées de la compétence de résumé des incidents.

Entrées pour la compétence de résumé des incidents

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Description • Description brève

Compétence de génération de notes de résolution

La compétence Génération de notes de résolution inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque les notes de résolution sont générées pour un incident.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau suivant répertorie les entrées de la compétence de génération de notes de résolution.

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Description • Description brève • Notes de travail • Commentaires supplémentaires

Utiliser Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)

Si vous disposez du rôle itil, vous pouvez résumer les interactions de messagerie instantanée avec un demandeur, résumer un incident et générer des notes de résolution à l'aide de l'application Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM) . Vous pouvez également comprendre le contexte de la messagerie instantanée et de l'incident et proposer des résolutions plus rapidement au demandeur.

Synthétiser une conversation de messagerie instantanée à l'aide de Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)

Résumez la conversation de Agent virtuel messagerie instantanée entre un agent actif et un demandeur dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM. Vous pouvez générer le résumé à l'aide de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM).

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans une conversation, lorsqu'un demandeur choisit de se connecter à un agent actif, une Agent virtuel interaction de messagerie instantanée apparaît dans votre boîte de réception. Lorsque vous acceptez l'interaction, un résumé de la Agent virtuel conversation est généré. Vous pouvez demander plus de détails au demandeur pour résoudre le problème.

Vous pouvez également résumer l'interaction de messagerie instantanée lorsque la conversation de messagerie instantanée se termine ou lorsqu'un incident est créé pour un dépannage supplémentaire avant ou après la fin de la conversation de messagerie instantanée. Le résumé inclut tous les points du transfert, y compris la Agent virtuel conversation, et fournit un contexte de l'interaction pour vous et les autres agents qui pourraient vouloir s'y référer.

Procédure

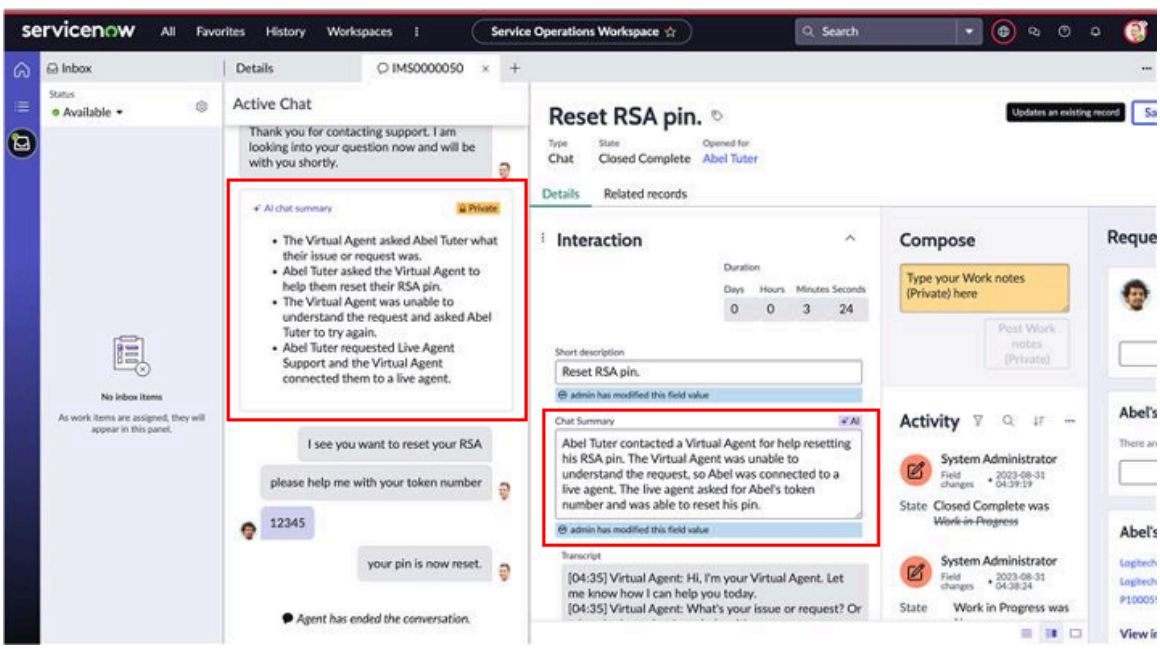
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Ouvrez la boîte de réception et acceptez l'interaction de messagerie instantanée.
   Dans la section **Messagerie instantanée active** de l'interaction, un résumé de la Agent virtuel conversation est généré. Le résumé inclut les actions effectuées avant que le demandeur ne communique avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'agent actif. Grâce à ces informations, vous pouvez obtenir une vue d'ensemble de ce que le demandeur a déjà mentionné dans la Agent virtuel conversation et résoudre le problème.

3. Discutez avec le demandeur par messagerie instantanée pour obtenir des détails supplémentaires sur sa question ou son problème.
   Par exemple, si le demandeur a un problème avec le matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle matériel et du numéro de série.
4. Résumez la messagerie instantanée tout en interagissant avec le demandeur à l'aide de l'action `rapide / résumé` de la section **Conversation instantanée active** .
   Pour plus d'informations, consultez Chat summarization .
5. Terminez la messagerie instantanée en sélectionnant **Terminer la messagerie instantanée**.
   Les champs **Brève description** et **Résumé de la messagerie instantanée** sont mis à jour pour l'interaction.



6. **Facultatif :** Passez en revue le texte dans les champs **Brève description** ou **Résumé de la messagerie instantanée** et modifiez-le si nécessaire.

   (Optional) Par exemple, vous pouvez rendre le résumé plus descriptif.

   Remarque :
   Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est judicieux d'examiner le texte et de s'assurer qu'il est exact.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Si vous pensez avoir besoin d'aide supplémentaire après le dépannage initial avant ou après la fin de la messagerie instantanée, créez un incident à partir de l'interaction en sélectionnant **Créer un incident**.
   - Lorsque vous créez un incident avant de mettre fin à la messagerie instantanée, les champs **Brève description** et **Description** de l'incident sont mis à jour avec le résumé de l'interaction et enregistrés.
   - Lorsque vous créez un incident après avoir mis fin à la messagerie instantanée, les informations suivantes sont générées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le champ Résumé de la **messagerie instantanée** de l'interaction est mis à jour avec le résumé de l'interaction.
- Les champs **Brève description** et **Description** de l'incident sont mis à jour avec le résumé de l'interaction et enregistrés.

Résumer un incident à l'aide de Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)

Comprenez rapidement le contexte de l'incident et répondez aux demandes d'un demandeur en utilisant la compétence de résumé des incidents dans l'application Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un résumé d'incident vous fournit un résumé concis d'un incident. Le résumé est basé sur l'état de l'incident et est généré à partir des informations que vous saisissez dans les champs suivants :

- Description brève
- Description
- État
- Priorité
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Notes de résolution (pour un incident résolu)

Pour en savoir plus sur l'état des incidents, reportez-vous à la section Cycle de vie d'un incident.

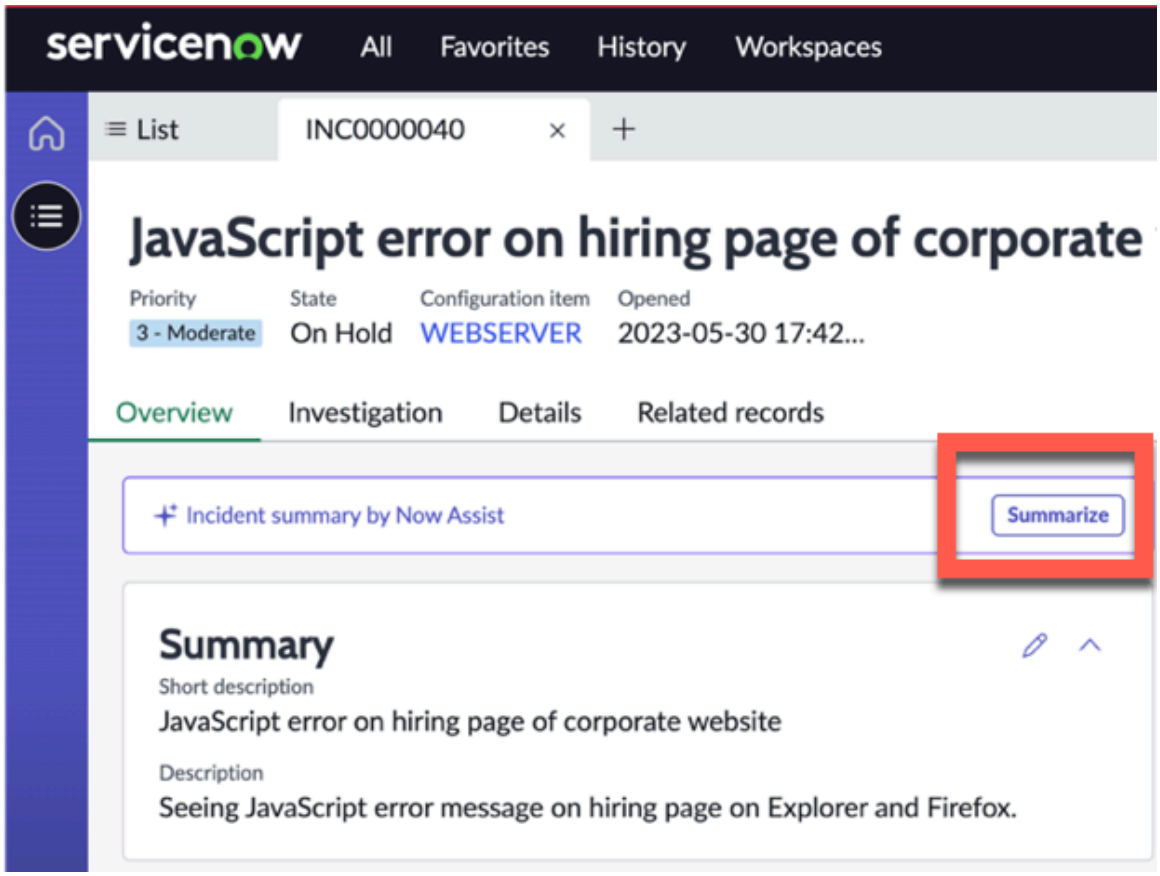
Vous pouvez résumer un incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

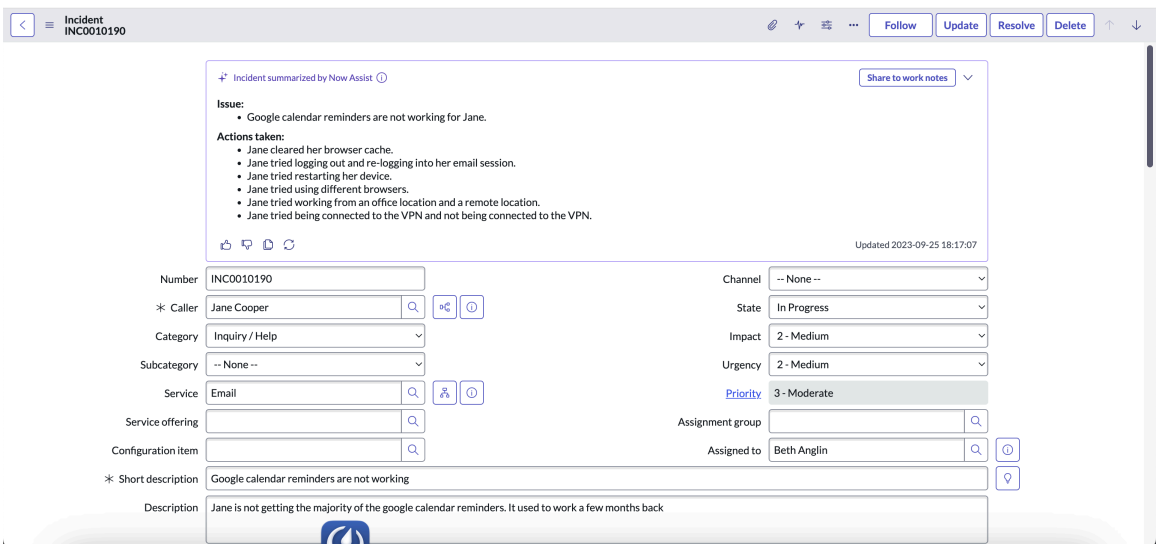
1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Sélectionnez **Résumer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



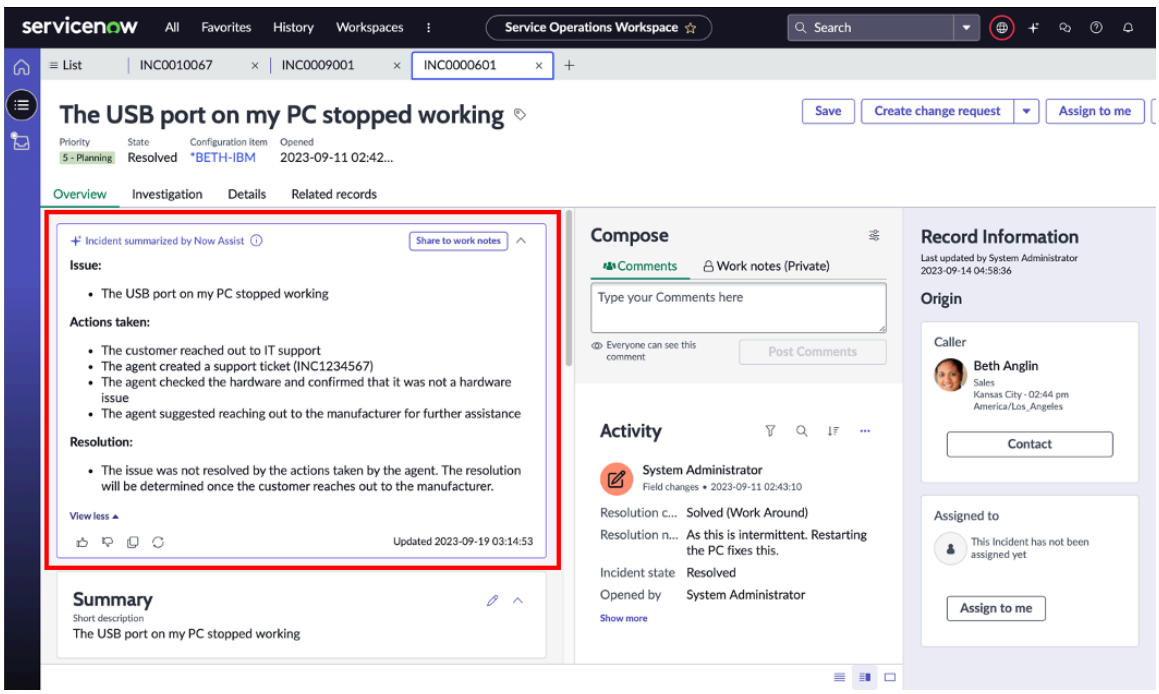
- Dans Interface utilisateur principale, le résumé apparaît dans une bannière de l'enregistrement d'incident.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM, le résumé est généré dans l'onglet **Vue d'ensemble** .



3. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer un incident, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail, le développer ou le réduire, fournir des commentaires, le copier ou afficher des informations à son sujet.

Générez les notes de résolution d'un incident à l'aide de Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)

Mettez automatiquement à jour les notes de résolution pour un incident. Vous pouvez améliorer la qualité des notes de résolution en fournissant un résumé des mesures prises pour résoudre le problème. En générant les notes de résolution, vous pouvez fournir des informations sur la résolution de l'incident à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notes de résolution d'incident sont générées à partir des informations saisies dans les champs suivants :

- Description brève
- Description
- État
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires

Vous pouvez générer les notes de résolution d'incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

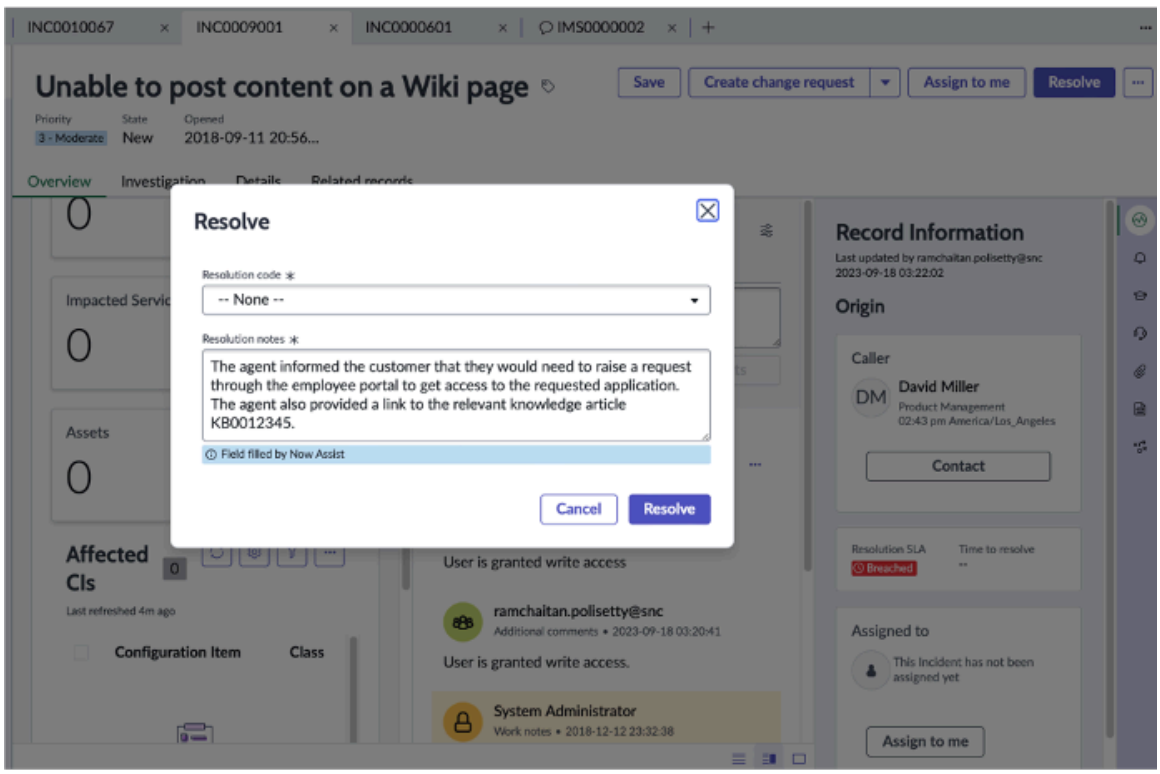
Traduction automatique

© 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.

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Résolvez l'incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur.

   a. Sélectionnez **Résoudre**.
   Dans la boîte de dialogue Résoudre, le champ Notes de résolution est mis à jour avec le résumé de **résolution** .



   b. **Facultatif :** Si nécessaire, examinez le résumé de résolution dans le champ **Notes de résolution** et apportez les corrections nécessaires.

   Remarque :
   Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est judicieux d'examiner le texte et de s'assurer qu'il est exact.

   c. Mettez à jour le code de résolution dans le champ **Code de résolution** et sélectionnez **Résoudre**.
   Un code de résolution catégorise la façon dont l'incident est résolu. Par exemple, Erreur connue et Résolu (définitivement).
   Les informations sur la résolution sont mises à jour et l'état de l'incident est défini sur Résolu.

3. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, résolvez l'incident en modifiant son état.

Résumer un incident lors de sa réaffectation à l'aide de Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)

Fournissez des informations sur l'incident lors de son affectation à un autre agent ou groupe d'affectation en résumant toutes les actions jusqu'au transfert. Par exemple, un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

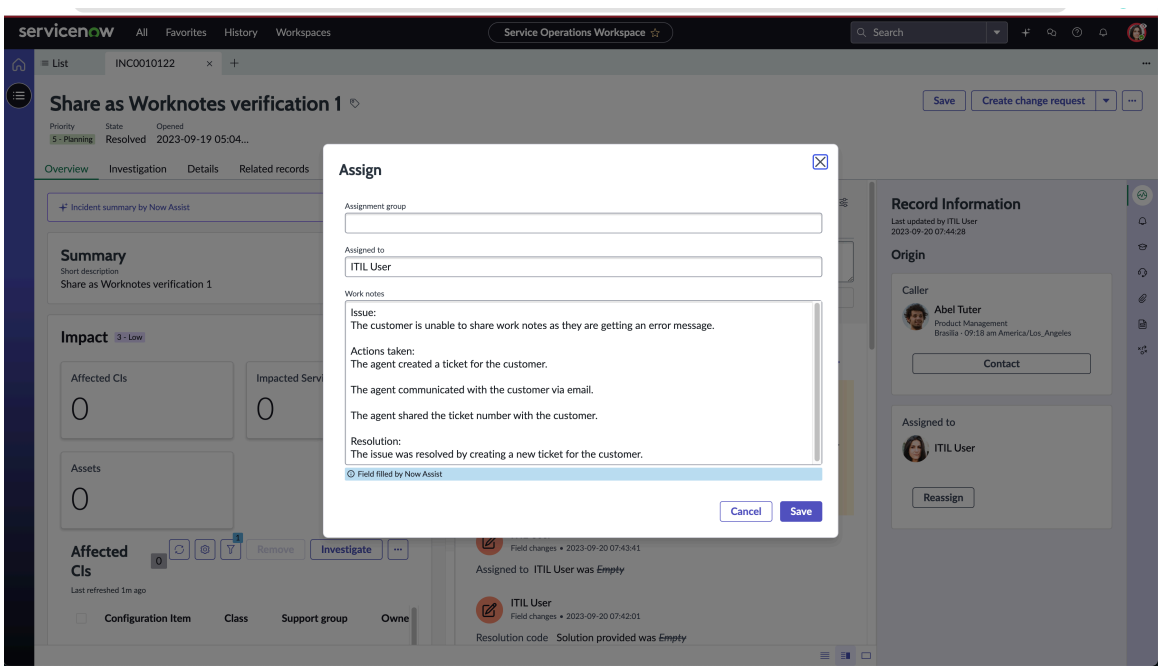
agent peut résumer un incident lorsqu'il le réaffecte à un autre agent si l'incident est mal affecté ou s'il doit être résolu par un autre agent ou groupe d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez réaffecter un incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Exécutez l'une des actions suivantes.
   Un résumé de l'incident est généré dans le champ **Notes de travail** de la boîte de dialogue Affecter.



> **Remarque :**
> Si l'incident est enregistré sans aucune modification apportée aux champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation** , la boîte de dialogue Affecter ne s'affiche pas et l'incident est enregistré directement.

3. Si nécessaire, modifiez les champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation** .
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le résumé de l'incident généré est publié sous forme de notes de travail pour l'incident.

Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du Now Assist panneau

Utilisez le panneau pour demander les options d'IA générative contextuelle telles ITSM qu'un résumé de la messagerie instantanée, un résumé de l'incident Now Assist ou des notes de résolution d'incident de manière conversationnelle. Ces options vous permettent de résoudre rapidement 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.

Avant de commencer

Assurez-vous que cette option Next Experience est activée dans l'instance. Pour plus d'informations sur l'activation Next Experiencede , reportez-vous à la section Considerations for activating Next Experience . Pour en savoir plus sur Next Experience, reportez-vous à la rubrique Next Experience UI .

Rôle requis : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez accéder au panneau à partir de Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour demander des options d'IA Now Assist générative pour ITSMNow Assist pour ITSM les compétences. Pour en savoir plus sur ces compétences, reportez-vous à la section Entrées et déclencheurs pour les compétences dans Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM).

L'utilisation du panneau permet à un agent de gagner du Now Assist temps. Par exemple, l'agent peut rapidement connaître les détails d'un incident en lisant le résumé de l'incident. Le résumé donne suffisamment de détails sur l'interaction associée pour que le demandeur n'ait pas à répéter les mêmes informations à l'agent. Pour plus d'informations sur le panneau, reportez-vous à la Now Assist section Now Assist panel .

Pour plus d'informations sur la façon d'activer le panneau, reportez-vous à la Now Assist section Turn on the Now Assist panel .

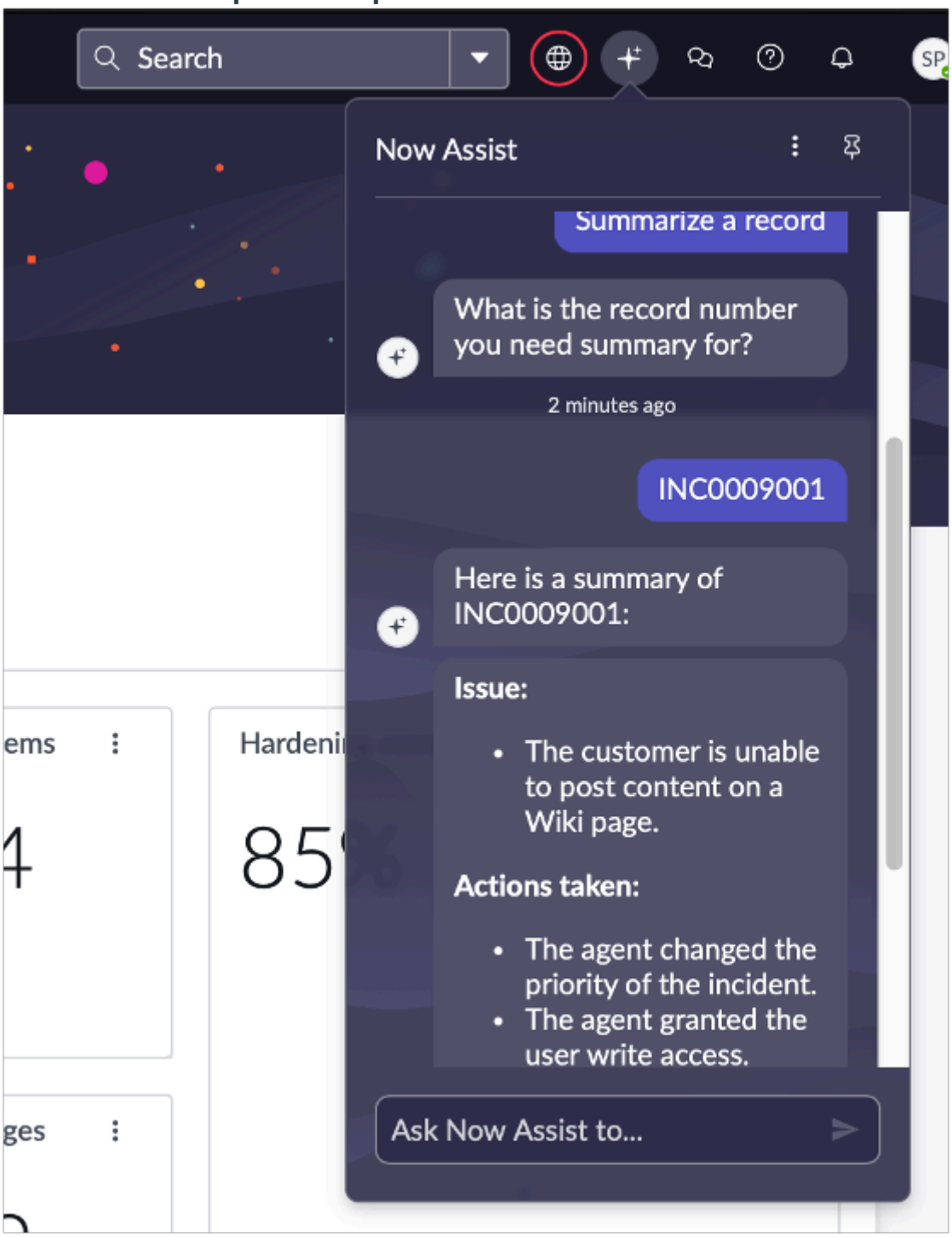
Procédure

1. Connectez-vous à une instance où Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM) est installé.
2. Demandez des options d'IA générative pour résumer une conversation de messagerie instantanée pour une interaction, résumer une messagerie instantanée pour un incident créé à partir d'une interaction, résumer un incident ou générer des notes de résolution d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Now Assist pour les compétences ITSM



Traduction automatique

On-Call Scheduling

L'application On-Call Scheduling identifie le membre affecté et disponible d'un groupe de support, par exemple, lors de l'affectation d'un incident.

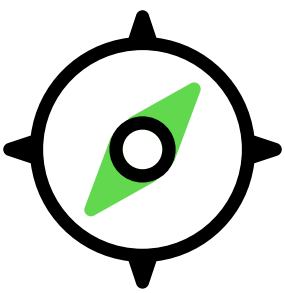
Premiers pas

L'application On-Call Scheduling vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

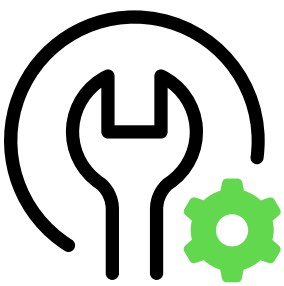
Vous pouvez configurer des calendriers d'astreinte, des rotations de liste et des politiques d'escalade, escalader des notifications pour un groupe et déterminer le contact actuel pour une escalade.

Explorer



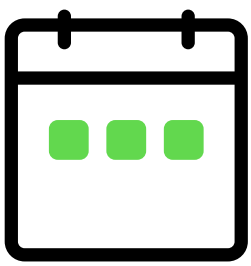
On-Call Scheduling Découvrez les concepts et les fonctionnalités.

Configurer



Configurez l’environnement, les outils et l’accès des utilisateurs.

Afficher les planifications



Découvrez comment afficher les calendriers et demander un congé.

Gérer



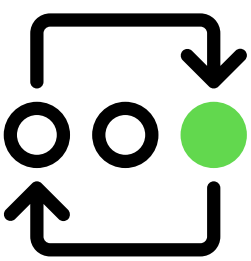
Gérer les quarts de travail et les demandes de congés.

Afficher des rapports On-Call Scheduling



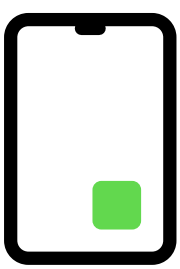
Générer et afficher des rapports. L’utilisateur du tableau de bord Premium peut afficher le rapport de performances.

Définir On-Call Scheduling un processus d’escalade



Définissez des règles et des politiques de déclencheur d’escalade.

Expérience mobile pour On-Call Scheduling



Afficher et gérer les calendriers. Demandez et gérez les demandes de congés avec Agent mobile.

Référence



Obtenez des détails sur les On-Call Scheduling composants tels que les rôles et les applications dépendantes.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté IT Service Management
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer On-Call Scheduling

L'application On-Call Scheduling vous aide à vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Découvrez les On-Call Scheduling avantages qu'il peut offrir aux différents rôles d'utilisateur de votre organisation.

Vue d'ensemble de On-Call Scheduling

On-Call Scheduling fournit un moyen de déterminer quel membre d'un groupe d'utilisateurs est disponible pour travailler sur une tâche.

On-Call Scheduling trouve la personne appropriée à qui affecter un incident, par rotation dans une hiérarchie de listes de service. Le processus automatisé allège la charge administrative des gestionnaires de ressources et permet aux gestionnaires d'incidents d'apporter facilement les bonnes ressources à la table en cas de besoin.

On-Call Scheduling peut être utilisé par les propriétaires de processus et les gestionnaires de support qui souhaitent collaborer plus efficacement. On-Call Scheduling simplifie les efforts manuels de maintenance et d'administration des quarts de travail tout en améliorant l'efficacité du délai moyen de résolution (MTTR).

On-Call Scheduling avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Utilisez le calendrier pour afficher ou sélectionner une équipe. Vous pouvez définir une vue de jour, de semaine ou de mois comme préférence. Le calendrier vous permet également de définir votre jour de début préféré de la semaine.	Afficher mon calendrier d'astreinte sur mon application de calendrier	ITIL, rota_manager
Créez vos propres politiques d'escalade et votre propre chemin d'accès. On-Call Scheduling vous permet de créer une règle de déclencheur d'escalade à l'aide des modèles disponibles, en fonction de vos besoins.	Conception d'un processus d'escalade	ITIL, rota_manager, rota_admin
Utilisez l'un des multiples canaux tels que Slack, , les messages push mobiles, Microsoft Teamsles SMS et les messages vocaux à définir comme méthode de contact préférée pour recevoir des notifications.	Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact	itil, rota_manager, rota_admin, admin
Générez des rapports d'escalade, des rapports d'équipe et des rapports de performances.	Affichage des On-Call Scheduling rapports	ITIL, rota_manager, rota_admin
Accédez aux rapports de performances disponibles pour les utilisateurs du tableau de bord premium.	Affichage des rapports de performances pour les escalades	Utilisateur du tableau de bord premium

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Téléchargez et utilisez Mobile Agent pour effectuer toutes ces activités où que vous soyez.	Démarrer avec l'application mobile On-Call Scheduling	ITIL, rota_manager

Options du On-Call Scheduling

Les fonctionnalités et options clés de On-Call Scheduling peuvent être utilisées par les différents rôles d'utilisateur.

On-Call Schedulingprend en charge les membres de la liste (rôle ITIL), le chef d'équipe (rôle rota_manager), l'administrateur d'équipe (rôle rota_admin). En fonction du rôle d'utilisateur, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Rôle ITIL

- Consultez vos calendriers d'astreinte et voyez les autres membres de votre équipe.
- Soumettez une demande de congé et référez un autre membre du groupe pour remplacer votre équipe.
- Précisez votre disponibilité et vos méthodes de contact préférées.
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Exécutez des rapports de calendrier et d'escalade.
- Utilisez le Agent mobile ITSM pour afficher les calendriers et demander des congés.

Rôle rota_manager

- Consultez le calendrier d'astreinte, y compris les éventuels écarts et les demandes de congés pour votre groupe.
- Approuver ou rejeter des demandes de congés
- Passez en revue et gérez les écarts et les conflits.
- Fournir, remplacer ou supprimer une couverture et supprimer les demandes de congés.
- Créez une équipe et ajoutez-y ou supprimez-y des membres.
- Affichez les rapports d'escalade, de groupe et de performances.
- Agent mobile Utilisez le pour afficher le calendrier de vos groupes et approuver ou rejeter les demandes de congés.

Rôle rota_admin

- Configurez Slack, Microsoft Teamsmessages texte et vocaux comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
- Affectez des rôles et configurez les règles de déclencheur d'escalade.
- Créer des modèles d'équipe et de groupe.
- Concevez l'ensemble du processus d'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 On-Call Scheduling

Planifiez et configurez On-Call Scheduling les propriétés, les modèles, les règles de déclencheur, les politiques d'escalade, les listes et les calendriers.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les préférences et le comportement de l'application et créer des outils qui améliorent l'efficacité des membres de la liste et des chefs d'équipe. Voici quelques-unes des tâches que vous pouvez effectuer en tant qu'administrateur.

Activer On-Call Scheduling

Vous pouvez activer le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) si vous disposez du rôle administrateur.

Configurer les méthodes de contact

Vous pouvez configurer les méthodes de contact suivantes et permettre aux utilisateurs de recevoir des notifications pour les escalades.

- Slack: vous pouvez également configurer un modèle et un flux secondaire pour les réponses de l'utilisateur aux notifications.
- Messages texte et vocaux : vous pouvez configurer le numéro de téléphone et les workflows pour favoriser l'escalade par SMS et message vocal.
- Microsoft Teams: assurez-vous que votre instance est configurée pour l'intégration et que l'intégration ServiceNowAgent virtuel IT Service Management avec Microsoft Teams le module d'extension (sn_now_teams_it) est active.
- Notifications push mobiles : configurez ServiceNow Agent et activez les notifications push mobiles

Activer On-Call Scheduling

Vous pouvez activer le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation du module d'extension On-Call Scheduling active les bibliothèques tierces suivantes :

- Notifications basées sur l'abonnement
- Advanced Schedules Support
- Composants partagés de nouvelle génération
- Calendrier commun ServiceNow
- Bibliothèque Fullcalendar

Remarque :
Le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est actif par défaut pour les clients zboot.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

On-Call Scheduling

Configuration de Slack en tant que méthode de contact

Vous configurez Slack pour permettre aux utilisateurs de recevoir des notifications Slack pour les escalades. Pour proposer Slack en tant que méthode de contact aux membres d'équipe, vous devez installer le spoke IntegrationHub pour Slack.

Configurer Slack pour On-Call Scheduling

Le spoke Slack automatise les notifications On-Call Scheduling et y répond. Les configurations suivantes prennent en charge les notifications On-Call Scheduling :

Configurations sortantes

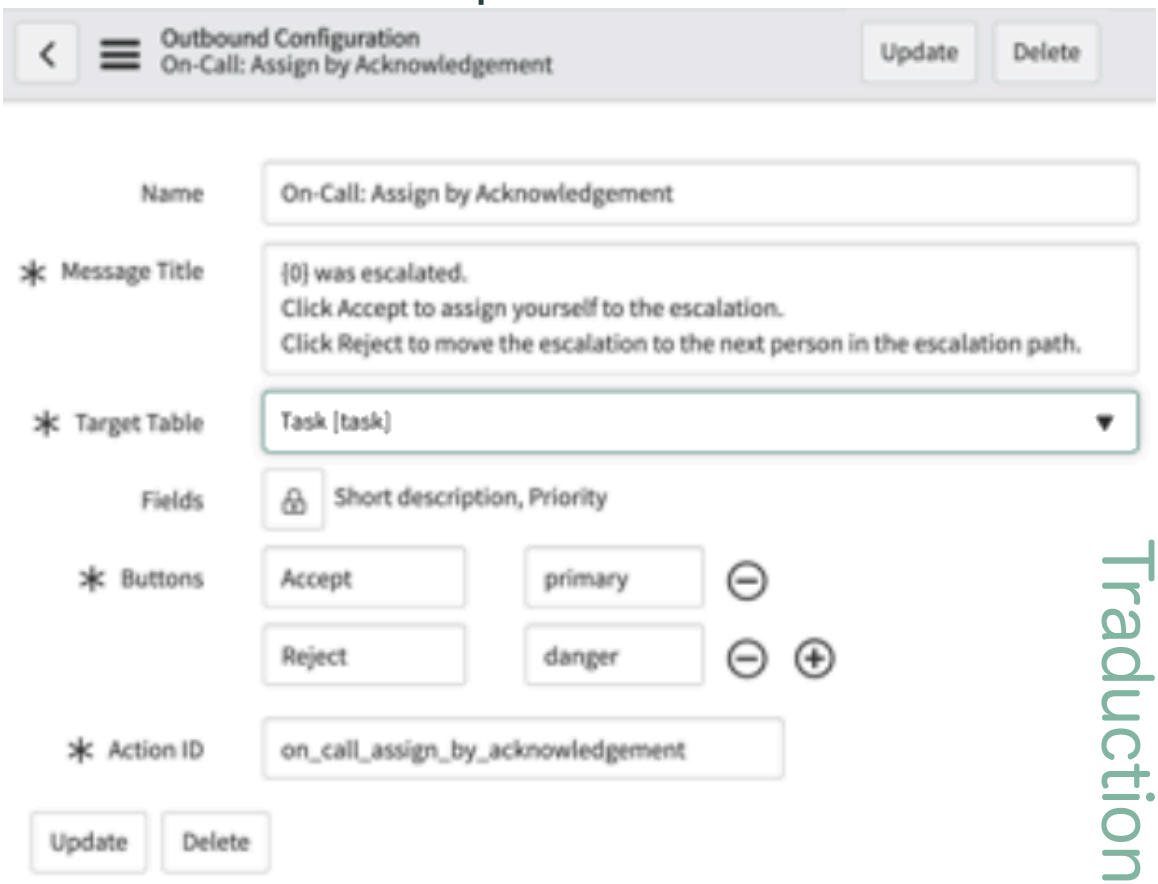
Slack > Configurations sortantes > Astreinte : affecter par confirmation

Génère un message d'escalade général. Modifiez l'enregistrement pour personnaliser le modèle de message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire Affectation sortante par confirmation



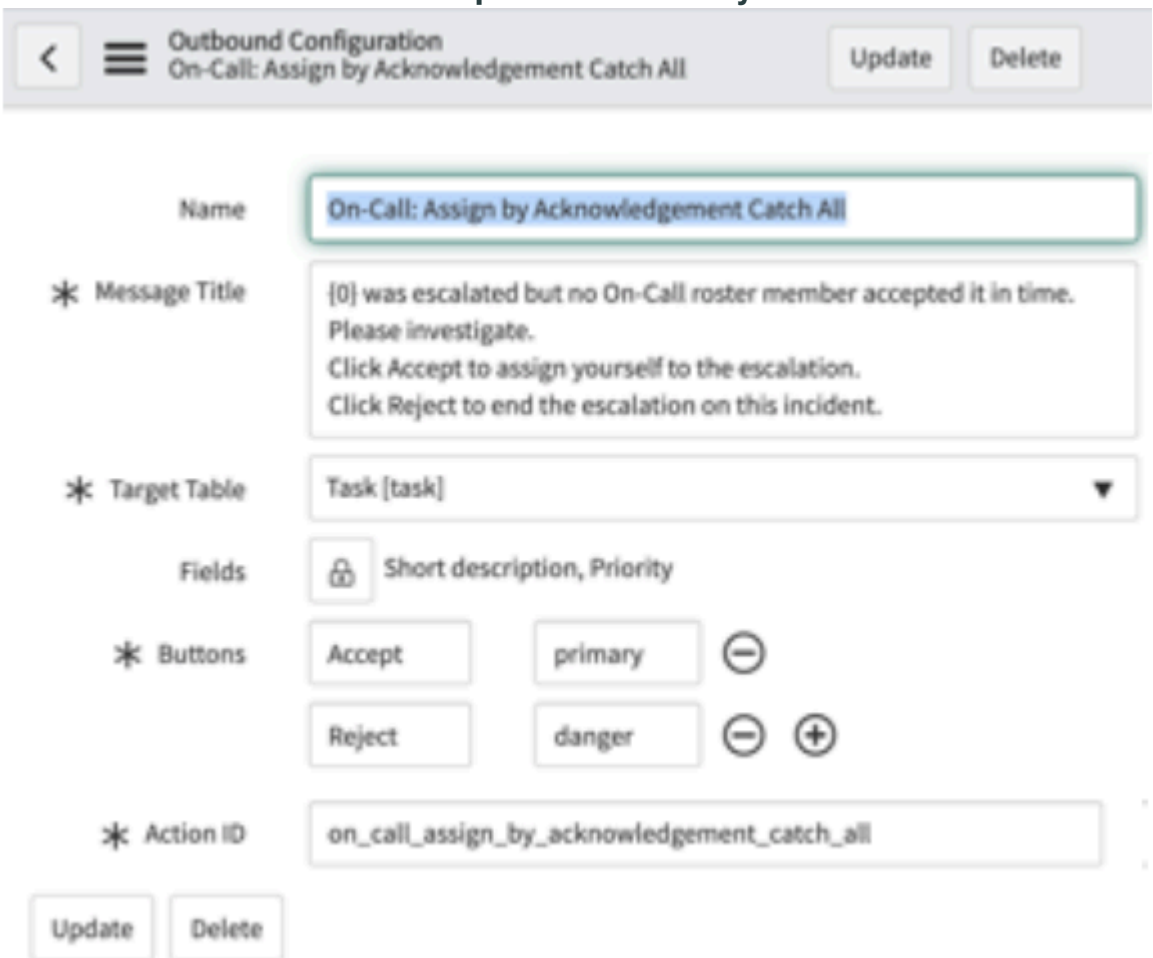
Slack > Configurations sortantes > Astreinte : affecter par confirmation Polyvalent

Génère un message d'escalade de contact de secours. Modifiez cet enregistrement pour personnaliser le modèle de message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire Affectation sortante par confirmation Polyvalent



Décisions entrantes

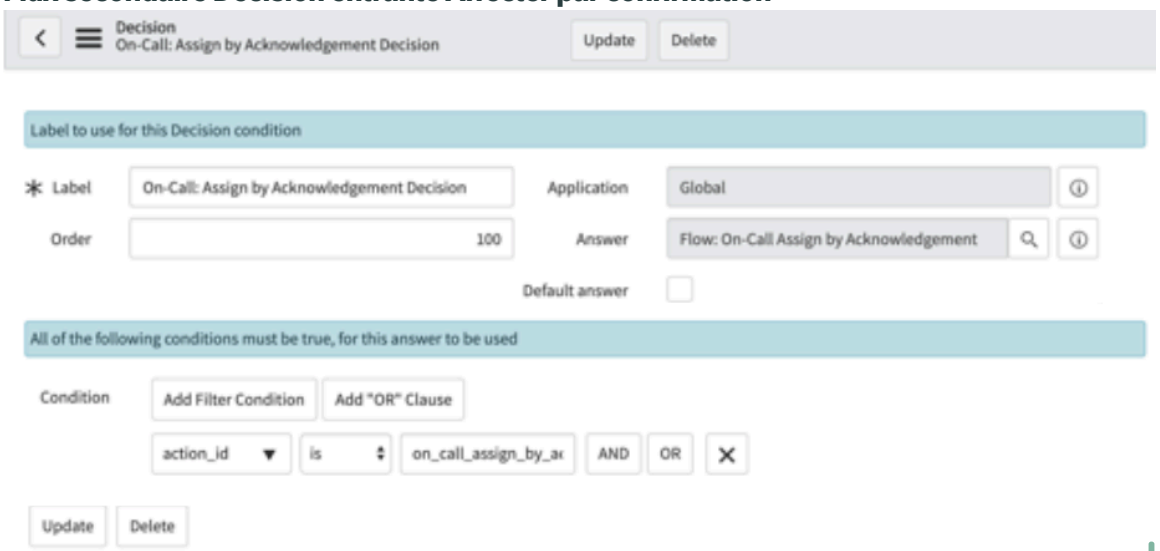
Slack > Décisions entrantes > Astreinte : affecter par décision de confirmation

Définit la configuration entrante pour la gestion générale des réponses pour les messages d'escalade d'acceptation ou de refus. Utilisez `action_id` comme clé pour mapper la configuration sortante et les décisions entrantes pour les escalades générales. La réponse pointe vers le flux secondaire qui est exécuté lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser**. Modifiez l'enregistrement pour modifier le comportement de gestion des réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

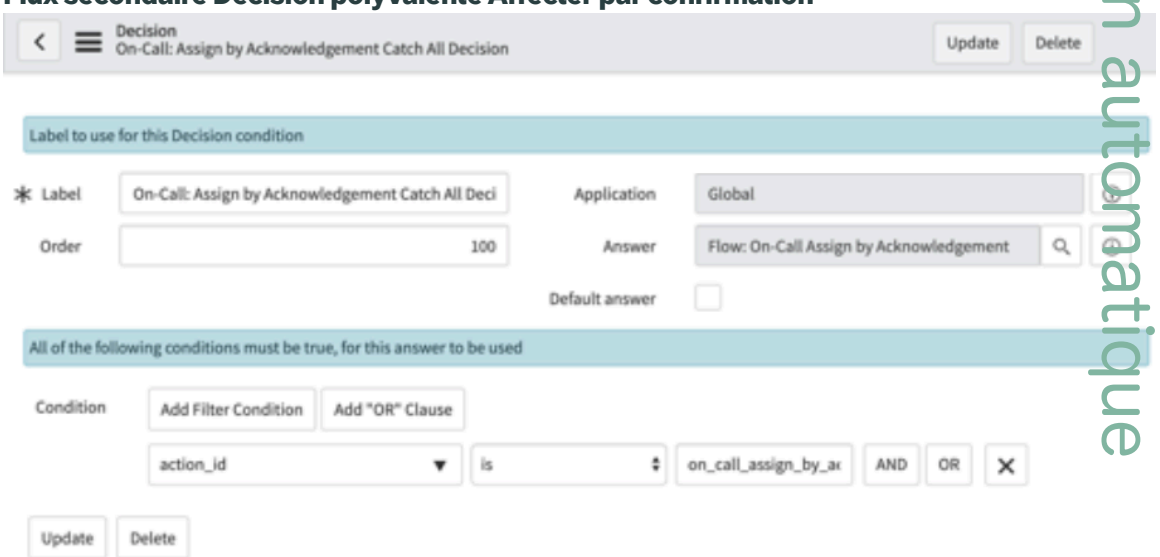
Flux secondaire Décision entrante Affecter par confirmation



Slack > Décisions entrantes > Astreinte : décision polyvalente Affecter par confirmation

Configuration entrante pour la gestion des réponses de contact de secours pour l'escalade des messages d'acceptation ou de refus. Utilisez `action_id` comme clé pour mapper la configuration sortante et les décisions entrantes pour les contacts de secours. La réponse pointe vers le flux secondaire qui est exécuté lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser**. Modifiez l'enregistrement pour modifier le comportement de gestion des réponses.

Flux secondaire Décision polyvalente Affecter par confirmation

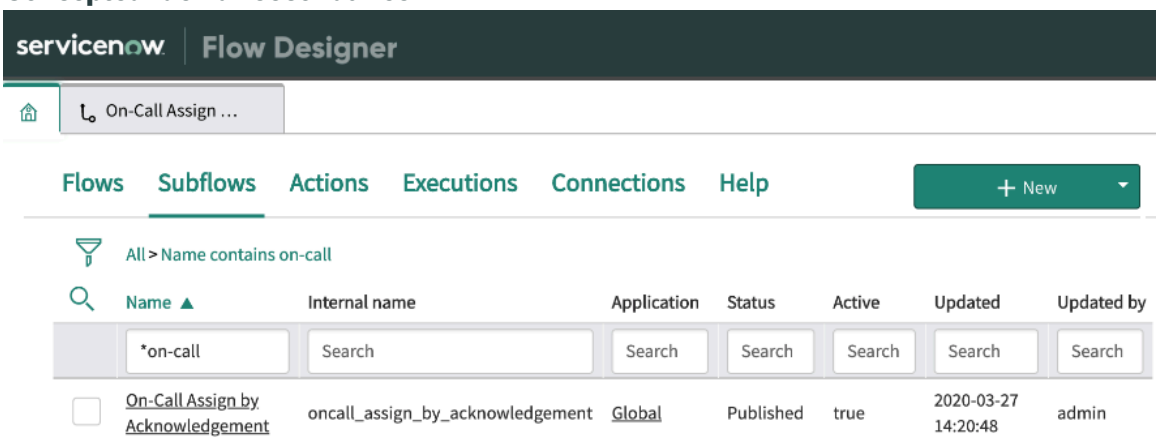


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires

Concepteur de flux secondaires



Astreinte : affecter par confirmation

Ce flux secondaire gère les réponses entrantes provenant de Slack, puis agit. Par exemple, affectez une tâche à un utilisateur et renvoyez un message de confirmation. En cas de refus, le flux secondaire consigne la réponse et déplace l'escalade vers le prochain escaladé.

Insérer une réponse Slack

Cette action crée un enregistrement dans la table [sn_slack_ah_v2_inbound] pour les réponses Slack entrantes. Vous pouvez référencer la réponse par workflow en fonction de `context_id`.

Contrôleur de réponse d'astreinte

Cette action effectue les opérations appropriées lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser** à partir de Slack. Elle appelle les méthodes d'utilitaire pour effectuer des actions à partir du Script Include `OnCallSlackUtils`.

Configuration des SMS et de la messagerie vocale en tant que méthodes de contact

Pour envoyer des notifications d'escalade d'astreinte sous forme de SMS ou de messages vocaux, vous devez configurer Notification.

Configurez les éléments suivants pour utiliser Notification avec On-Call Scheduling :

- Vous devez ajouter au moins un numéro de téléphone Notification au groupe de numéros Groupe d'astreinte. Par défaut, ce groupe est configuré pour gérer les réponses SMS entrantes (via Astreinte : vérifier la réponse d'affectation) qui acceptent ou rejettent une affectation d'astreinte et pour gérer les appels vocaux sortants (via Astreinte : affecter par confirmation vocale) pour accepter ou rejeter des affectations.
- Vous devez configurer des workflows, par exemple Astreinte : affecter par confirmation pour effectuer les escalades par SMS et messages vocaux.

Pour configurer SMS et message vocal en tant que méthodes de contact, consultez Set up Notify with On-Call Scheduling

Information associée

Workflow d'affectation des astreintes par confirmation

Contrôler le canal de communication d'astreinte avec 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.

Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte

Permettez aux utilisateurs de recevoir des notifications Microsoft Teams pour une escalade d'astreinte.

Avant de commencer

L'utilisateur doit avoir les informations d'identification de l'utilisateur Microsoft Teams.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous que votre instance ServiceNow est configurée pour l'intégration à Microsoft Teams for Agent virtuel et que l'intégration d'IT Service Management avec le module d'extension Microsoft Teams (sn_now_teams_it) est active.

   Pour en savoir plus sur Agent virtuel les stratégies d'autorisation, consultez la rubrique Gérer les politiques d'autorisation de Now Virtual Agent .

2. Sélectionnez **Microsoft Teams** comme canal de notification préféré lors de la définition des paramètres d'escalade pour un groupe d'utilisateurs.
   Pour en savoir plus sur les paramètres d'escalade, reportez-vous à la rubrique Paramètres d'escalade et de rappel des listes.

3. Pour le groupe d'utilisateurs requis, créez une règle de déclencheur qui utilise le workflow de déclencheur Astreinte : affecter par confirmation.

   Si un utilisateur ou un chef d'équipe définit Microsoft Teams comme canal de contact préféré, une notification est envoyée à l'utilisateur dans Microsoft Teams, ainsi que les actions qu'un utilisateur peut effectuer.

   Pour en savoir plus sur la création d'une règle de déclencheur, reportez-vous à la rubrique Créer une règle de déclencheur d'escalade.

Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte

Permettez aux utilisateurs de recevoir des notifications push mobiles pour les escalades d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez ServiceNow Agent et activez les notifications push mobiles à partir de l'onglet **Notifications**.
   Pour plus d'informations sur cet onglet, voir Fonctionnalité du système de base pour ServiceNow Mobile .
   La notification push mobile apparaît comme canal de communication dans l'instance ServiceNow.

2. Sélectionnez **Push mobile** comme canal de notification préféré tout en définissant les paramètres d'escalade pour un groupe d'utilisateurs.
   Pour en savoir plus sur les paramètres d'escalade, reportez-vous à la rubrique Paramètres d'escalade et de rappel des listes.

3. Pour le groupe d'utilisateurs requis, créez une règle de déclencheur qui utilise le workflow de déclencheur Astreinte : affecter par confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un utilisateur ou un chef d'équipe définit Push mobile comme canal de contact préféré, une notification push mobile est envoyée à l'utilisateur, ainsi que les actions qu'un utilisateur peut effectuer.

Pour en savoir plus sur la création d'une règle de déclencheur, reportez-vous à la rubrique Créer une règle de déclencheur d'escalade.

Afficher les calendriers et demander un congé

Affichez votre calendrier, consultez les membres de votre groupe, demandez un congé et définissez vos préférences pour les méthodes de contact.

En tant qu'utilisateur itil, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Afficher les calendriers d'astreinte
- Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact
- Demander un congé et suggérer une personne pouvant assurer la couverture

Afficher les calendriers d'astreinte

Le regroupement sous forme de mosaïque des calendriers d'équipe d'astreinte vous permet de passer en revue les équipes sans avoir à les rechercher dans le système.

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL, rota_manager ou rota_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque carte dans la page Calendriers d'astreinte représente une équipe et identifie les membres d'astreinte. Une carte affiche le nom du groupe, le nom de l'équipe et les listes (principal et secondaire).

Les calendriers d'astreinte vous permettent d'afficher la présence des membres d'astreinte. Pour plus d'informations sur la présence, voir Présence de l'utilisateur .

Remarque :
Par défaut, les calendriers D'astreinte sont chargés par lots de 20. Vous pouvez utiliser la propriété `com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit` pour mettre à jour le paramètre. Pour en savoir plus, consultez Propriétés système pour On-Call Scheduling.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte**.

   Remarque :
   les cartes des équipes qui se chevauchent dans un groupe s'affichent en fonction du paramètre d'escalade.

   Les onglets suivants apparaissent :

   - **Calendriers d'astreinte épinglés** : affiche une liste personnalisée des personnes d'astreinte pour les groupes qui vous intéressent le plus. Épinglez les groupes ici afin d'y accéder rapidement.
   - **Mes planifications d'astreinte** : affiche uniquement les planifications d'astreinte que vous gérez ou dont vous êtes membre.
   - **Toutes les planifications d'astreinte** : affiche la liste de tous les groupes disposant de planifications d'astreinte actives. L'option Qui est d'astreinte pour les groupes que vous n'avez pas épinglés s'affiche également.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le filtre pour afficher les calendriers d'astreinte par groupe, par calendrier ou par nom d'utilisateur.

2. **Facultatif :** Dans l'onglet **Tous les calendriers d'astreinte** , épinglez une carte d'équipe en cliquant sur la carte et en cliquant sur l'icône Épingler ( ).

   Remarque :
   lorsque vous épinglez une carte d'équipe d'un groupe dont les équipes se chevauchent, toutes les autres cartes d'équipes de ce groupe sont également épinglées.

3. **Facultatif :** Dans l'onglet **Calendriers d'astreinte épinglés, détachez une carte d'équipe en cliquant sur l'icône Épingler** .
4. Pour afficher les détails d'une équipe, cliquez sur sa carte.

   Remarque :
   chaque carte d'équipe affiche uniquement les deux premières listes.

   Si vous êtes chef d'équipe ou membre de liste, le calendrier s'ouvre. Pour plus d'informations, consultez Mise à jour d'un calendrier d'astreinte. Dans tous les autres cas, vous serez redirigé vers la vue de calendrier. Pour plus d'informations sur les calendriers dans On-Call Scheduling, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.
5. **Facultatif :** Pour afficher les détails de liste et d'escalade, cliquez sur **Détails de liste et d'escalade** dans la carte de l'équipe.
   Une boîte de dialogue affiche les onglets suivants :
   - Liste : affiche une liste de toutes les listes ainsi que le numéro de contact, l'adresse e-mail, le groupe et l'équipe du membre d'astreinte actif.
   - Chemin d'escalade : affiche le chemin d'escalade défini pour l'équipe.

   Remarque :
   par défaut, les détails du membre d'astreinte de la liste principale s'affichent. Cliquez sur **Envoyer un message direct** pour envoyer un message direct au membre d'astreinte. Vous pouvez également appeler le membre si le client Notify WebRTC est configuré. Pour plus d'informations sur la messagerie en temps réel, consultez Connexion . Pour plus d'informations sur le client Notify WebRTC, voir Transférer à l'activité de flux de travail du client Notify . Pour plus d'informations sur la propriété **Spécifier un numéro de notification valide avec l'option voix** qui active Notify WebRTC pour l'astreinte, consultez Propriétés système pour On-Call Scheduling.

6. **Facultatif :** Pour afficher les écarts et les conflits d'une équipe, cliquez sur le badge d'informations de sa carte.
   - Cela ne s'applique qu'aux gestionnaires de groupes, aux chefs d'équipe et aux chefs d'équipe délégués.
   - Ces informations s'affichent en fonction du paramètre de la propriété `com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système pour On-Call Scheduling.

Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact

Vous spécifiez votre disponibilité et les méthodes à utiliser pour vous contacter pour les escalades d'astreinte. L'instance vous avertit si un administrateur remplace vos paramètres pour une raison quelconque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Mes préférences**
2. Dans l'onglet **Tentatives de contact**, cliquez sur l'icône + et renseignez le formulaire **Disponibilité**.

Formulaire Disponibilité

Nom	Nom unique et significatif pour cet enregistrement de vos paramètres de disponibilité.
Utilisateur	Utilisateur pour lequel vous créez la disponibilité (vous-même généralement).
Actifs	Option permettant d'activer cet enregistrement de disponibilité. Cochez cette case pour activer votre disponibilité.
Type de planification	Sélectionnez une planification de disponibilité existante ou créez une planification personnalisée.
Utilisez ces champs pour créer un calendrier de disponibilité personnalisé :	
Heure de début	Si cette équipe ne travaille pas toute la journée, spécifiez l'heure de début de votre disponibilité.
Heure de fin	Heure de fin de votre disponibilité.
Répéter sur	Moment d'une seule durée. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine pendant lesquels vous êtes disponible.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de votre disponibilité. **Remarque :** le fuseau horaire n'est pas modifiable et provient du profil de l'utilisateur.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Dans l'onglet **Préférences de contact**, cliquez sur la méthode de contact **Tentative** à configurer.
   La boîte de dialogue **Préférences de contact** s'affiche.
5. Sélectionnez les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour vous contacter lorsque vous êtes d'astreinte.
   Les méthodes que vous sélectionnez sont les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour cette tentative de contact. Selon la configuration de votre instance, vous pouvez spécifier une ou toutes les méthodes de notification suivantes :
   - SMS
   - E-mail
   - Slack
   - Voix

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
- Push mobile. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

6. Répétez le processus pour chaque tentative de contact.

Remarque :
Les administrateurs peuvent spécifier des remplacements de vos méthodes de contact pour tous les membres de votre groupe. Les paramètres de remplacement s'affichent dans l'onglet **Forçages de contact**.

Afficher les planifications de mon groupe

Vous pouvez afficher les calendriers d'astreinte de vos groupes.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez un calendrier.
3. **Facultatif :** Pour afficher une liste, cliquez sur son numéro d'ordre dans la liste connexe **Listes**.

Afficher mon calendrier personnel dans le rapport Mon calendrier

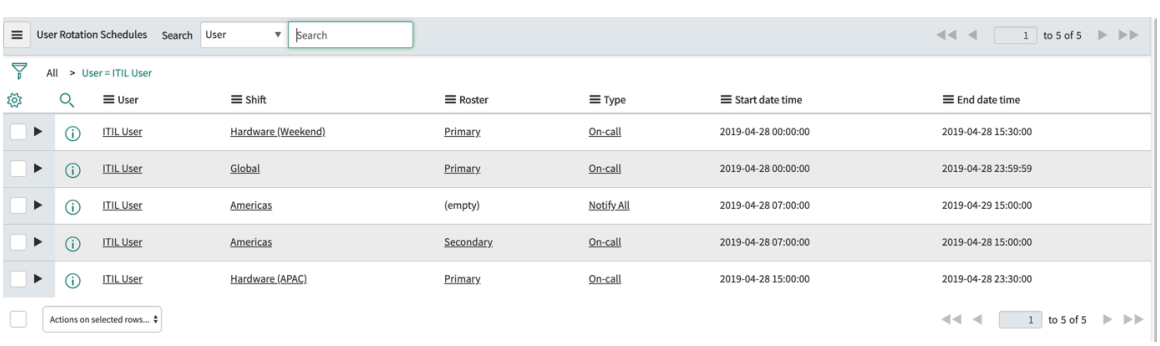
Vous pouvez afficher vos périodes d'astreinte et la ligne d'escalade pour une plage de dates spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Rapports** > **Rapport de mon calendrier**.
2. Dans le champ **Afficher pour**, sélectionnez une plage de dates, puis cliquez sur **Envoyer**.

   La liste Calendriers de rotation des utilisateurs présente l'équipe, la liste et les heures de début et de fin pour chaque créneau horaire.

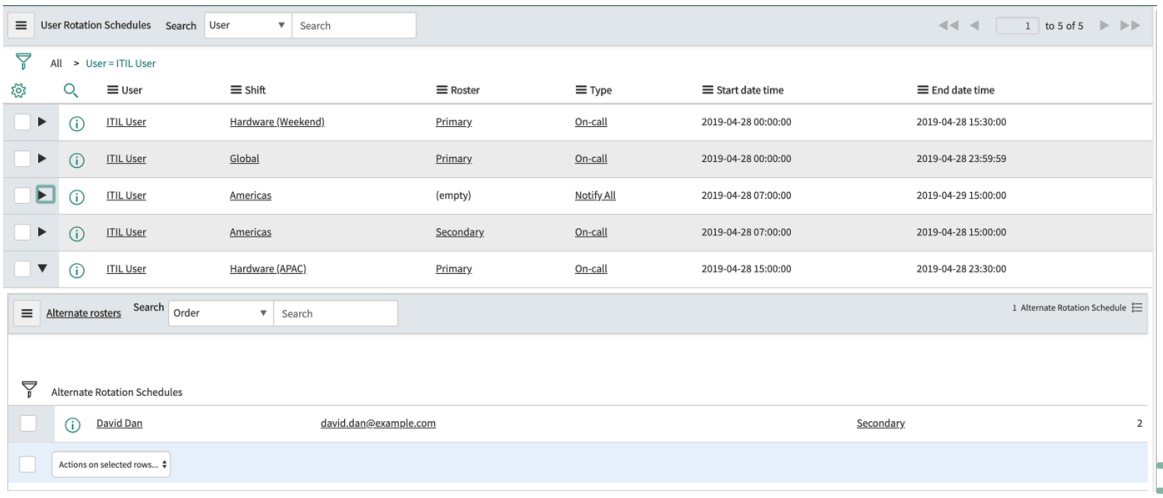


3. Pour afficher d'autres listes, étendez une entrée en cliquant sur la flèche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'autre liste s'affiche pour ce créneau horaire. Par exemple, si vous êtes le contact principal, cette liste présente les contacts secondaires et tertiaires pour ce créneau horaire.



Demander un congé et suggérer une personne pouvant assurer la couverture

Vous pouvez planifier vos propres congés et suggérer une couverture appropriée parmi les autres membres de la liste.

Avant de commencer

Pour utiliser cette fonctionnalité, l'administrateur système doit activer la propriété système **Configuration permettant de déterminer si les demandes PTO (congé personnel) doivent être approuvées** (*com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required*).

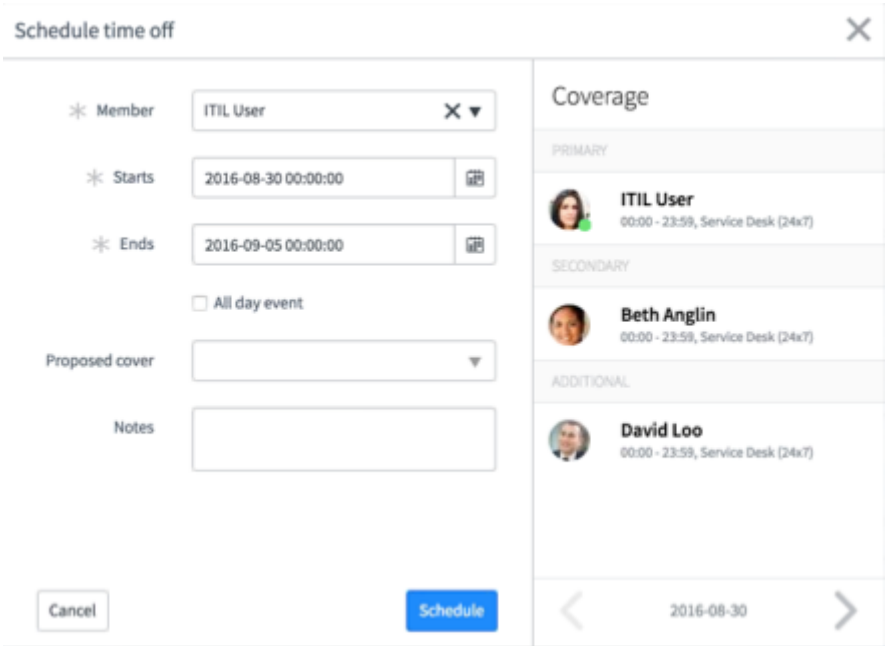
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Planification de l'astreinte** > **Calendrier d'astreinte**.
2. Sélectionnez l'entrée d'équipe pour le congé.
3. Cliquez sur **Congés du calendrier** et remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formulaire Congés du calendrier

Champ	Description
Membre	Membre obtenant un congé (en général, vous-même).
Débuts et fins	Dates de début et de fin du congé.
Proposer une couverture	Nom d'un membre de la liste qui peut assurer la couverture au cours de votre absence.
Événement Toute la journée	Option permettant de spécifier que la période de congé comporte des jours ouvrés complets.
Notes	Facultatif. Commentaires permettant d'aider le chef d'équipe à comprendre la demande.

4. Cliquez sur **Planifier**.
   Le congé est provisoirement planifié dans votre calendrier d'astreinte.

Afficher mon calendrier d'astreinte sur mon application de calendrier

Vous pouvez vous abonner à votre calendrier d'astreinte à l'aide de votre client de calendrier personnel.

Avant de commencer

1. Assurez-vous que votre client de calendrier utilise et prend en charge le format iCalendar.
2. Assurez-vous que votre client de calendrier vous permet de vous abonner à un calendrier externe.
3. Si le client de calendrier répond aux besoins, demandez à votre chef d'équipe d'envoyer votre URL d'abonnement au calendrier d'astreinte par notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Vous devez fournir les informations d'identification de votre instance pour vous authentifier afin d'utiliser l'URL d'abonnement pour afficher les événements d'astreinte. Seules l'application Calendar sur Mac OS X 8.0 et versions ultérieures et l'application Outlook sur Windows 2013 prennent actuellement en charge les abonnements authentifiés à un calendrier.

Rôle requis : rota_admin, ITIL, rota_manager ou admin

Procédure

1. Dans votre client de calendrier, ajoutez un nouvel abonnement à un calendrier externe.
2. Entrez l'URL d'abonnement au calendrier d'astreinte que vous avez reçue.
3. Cliquez sur **S'abonner**.
4. Entrez vos informations de connexion de votre instance.
5. Spécifiez des détails supplémentaires tels que la fréquence de mise à jour du calendrier.

Information associée

Affectation de rôles On-Call Scheduling

S’abonner à un calendrier à l’aide de l’authentification SSO

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

Gestion des calendriers et des équipes

Vous pouvez configurer et gérer une planification et une équipe d’astreinte. Ajoutez ou supprimez des membres d’une équipe et modifiez leurs préférences de contact.

Vous pouvez configurer la liste, l’équipe et le calendrier d’astreinte. Ajoutez ou supprimez des membres d’une équipe et modifiez leurs préférences de contact.

En tant que rota_manager ou rota_admin vous pouvez effectuer la plupart de ces tâches pour les membres de votre groupe.

- Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte
- Configurer ou mettre à jour un calendrier d'astreinte
- Gérer les membres de la liste
- Gérer les demandes de congés
- Remplacer les préférences de contact d'une équipe
- Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs
- Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]

Autoriser les utilisateurs à s'abonner au calendrier d'astreinte

Configurez une URL d'abonnement au calendrier d'astreinte et envoyez-la aux membres d'une équipe. L'URL est un lien iCal qui permet aux utilisateurs de s'abonner à leur calendrier d'astreinte à partir de leur client de calendrier préféré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, rota_admin ou rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'URL d'abonnement prend en charge l'authentification SSO pour afficher et télécharger le calendrier d'astreinte.

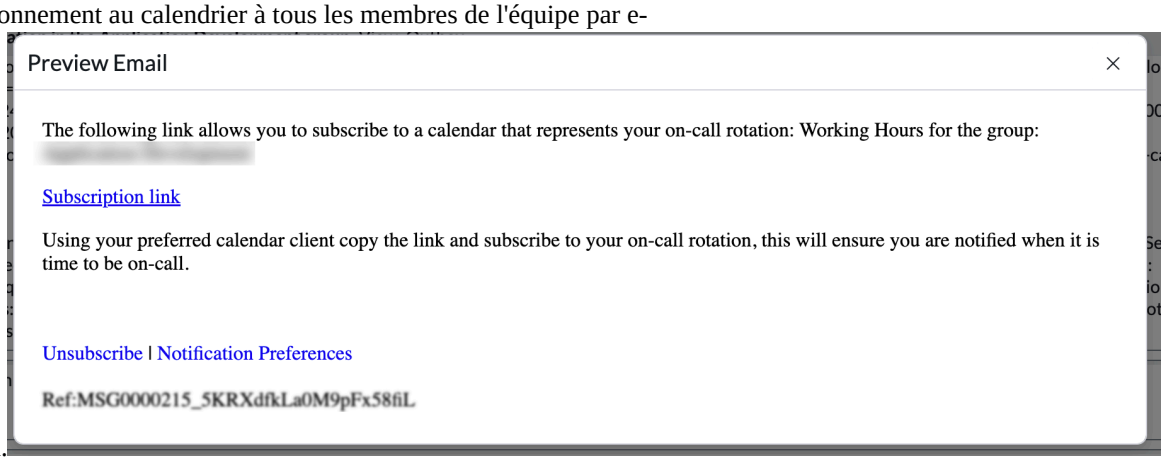
Remarque :
Ne partagez pas l'URL d'abonnement pour des raisons de sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Sélectionnez l'équipe pour laquelle vous souhaitez envoyer l'URL d'abonnement au calendrier d'astreinte.
3. Spécifiez les détails suivants dans la section **Abonnement à une planification**.

Nom	Définition
Intervalle de couverture	Indiquez si vous souhaitez mettre à jour le calendrier souscrit avec les détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	En fonction de votre sélection d'intervalle de couverture, sélectionnez le nombre de semaines ou de jours pendant lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier souscrit.

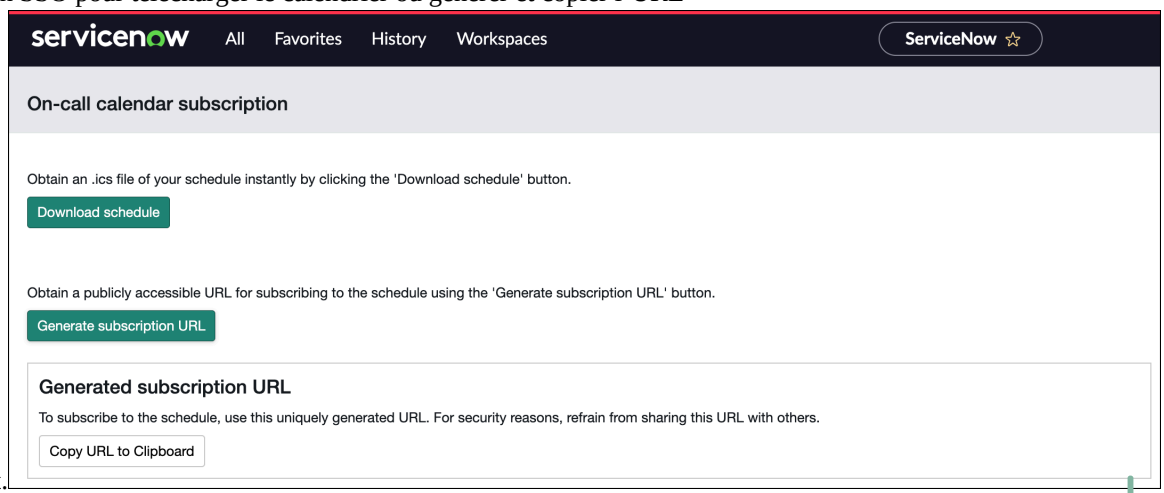
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Cliquez sur **Envoyer des abonnements** pour envoyer l'URL d'abonnement au calendrier à tous les membres de l'équipe par e-mail.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les membres de l’équipe recevront un e-mail contenant le lien d’abonnement. Cliquez sur le **lien d’abonnement** et connectez-vous avec les informations d’identification SSO pour télécharger le calendrier ou générer et copier l’URL d’abonnement.



Définir le jour de début de la semaine

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Déléguer les notifications d’astreinte

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs

Spécifiez les préférences d'astreinte pour un groupe d'utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, rota_admin ou rota_manager.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Administration** > **Préférences de groupe** , puis définissez les valeurs selon vos besoins.

Champs de formulaire Préférence du groupe d'astreinte

Champ	Description
Groupe	Groupe d'utilisateurs auquel les préférences d'astreinte doivent s'appliquer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Chefs d'équipe	Utilisateurs qui peuvent gérer l'équipe en plus des gestionnaires de groupes, de l'administrateur d'équipe [rota_admin] et des chefs d'équipe délégués. Vous pouvez également sélectionner les membres actuels du groupe.
Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes	Spécifie si le chevauchement d'horaire est autorisé pour les équipes du groupe. Si cette option est définie sur Par défaut, la valeur sélectionnée pour la propriété **Configuration permettant de contrôler s'il faut autoriser le chevauchement des planifications des équipes** (*com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap*) est appliquée. **Remarque :** le chevauchement d'équipes requiert une période de transfert entre les équipes. Ainsi, plusieurs équipes peuvent être d'astreinte pour la même durée. Les membres d'astreinte pour plusieurs équipes peuvent être contactés.
Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes	Règle d'escalade qui s'applique en cas de chevauchement d'équipes. Si cette option est définie sur Par défaut, la valeur sélectionnée pour la propriété **Règle d'escalade qui s'applique lorsque les équipes se chevauchent** (*com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_over*) est appliquée.
Préférences d'approbation des congés payés	Spécifie si un membre d'astreinte dans le groupe peut créer une demande de congé (PTO). Lorsqu'elle est définie sur **Par défaut**, la valeur sélectionnée pour la propriété système (**cette propriété régit si un utilisateur d'astreinte (et non administrateur, rota_manager, gestionnaire de groupe ou rota_admin ») est autorisé à créer un PTO) est** appliquée.*com.snc.on_call_rotation.pto.configuration*
Premier jour de la semaine	Sélectionner un jour de début préféré de la semaine pour le groupe sélectionné

2. Pour afficher les paramètres des propriétés d'astreinte, cliquez sur **Afficher les paramètres globaux**.
3. Cliquez sur **Envoyer** pour configurer les paramètres ou sur **Supprimer** pour supprimer la préférence.

Remplacer les préférences de contact d'une équipe

Remplacez les préférences de contact de tous les membres d'équipe pour appliquer un canal de communication, par exemple en cas d'urgence.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, rota_manager

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir la page Modifier l'escalade et les préférences de contact :
   - **a.** Accédez à la **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte**. La page Calendriers d'astreinte s'ouvre en affichant l'onglet Tous les calendriers d'astreinte.
   - **b.** Cliquez sur une carte de calendrier.
   - **c.** Sous l'onglet **Équipes**, cliquez sur l'icône Actions (⋮) pour l'équipe, puis sélectionnez **Modifier l'escalade et les préférences de contact**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **a.** Accédez à la **On-Call Scheduling** > **Calendriers de mes groupes**.
- **b.** Sélectionnez l'équipe.
- **c.** Cliquez sur **Modifier l'escalade et les préférences de contact**.

2. Dans l'onglet **Préférences de contact**, cliquez sur la méthode de contact **Tentative** à configurer.
   La boîte de dialogue **Préférences de contact** s'affiche.
3. Sélectionnez les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour tous les membres d'équipe pour la tentative de contact sélectionnée.
   Selon la configuration de votre instance, vous pouvez spécifier une ou toutes les méthodes de notification suivantes :
   - SMS
   - E-mail
   - Slack
   - Voix
   - Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
   - Push mobile. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

   Remarque :
   Les SMS et les messages vocaux requièrent l'activation de Notification.
4. Activez l'option **Écraser la préférence utilisateur**.

Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte

Vous pouvez ajouter une couverture supplémentaire, spécifier des heures supplémentaires pour les périodes d'activité d'une équipe, ainsi que planifier des congés.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

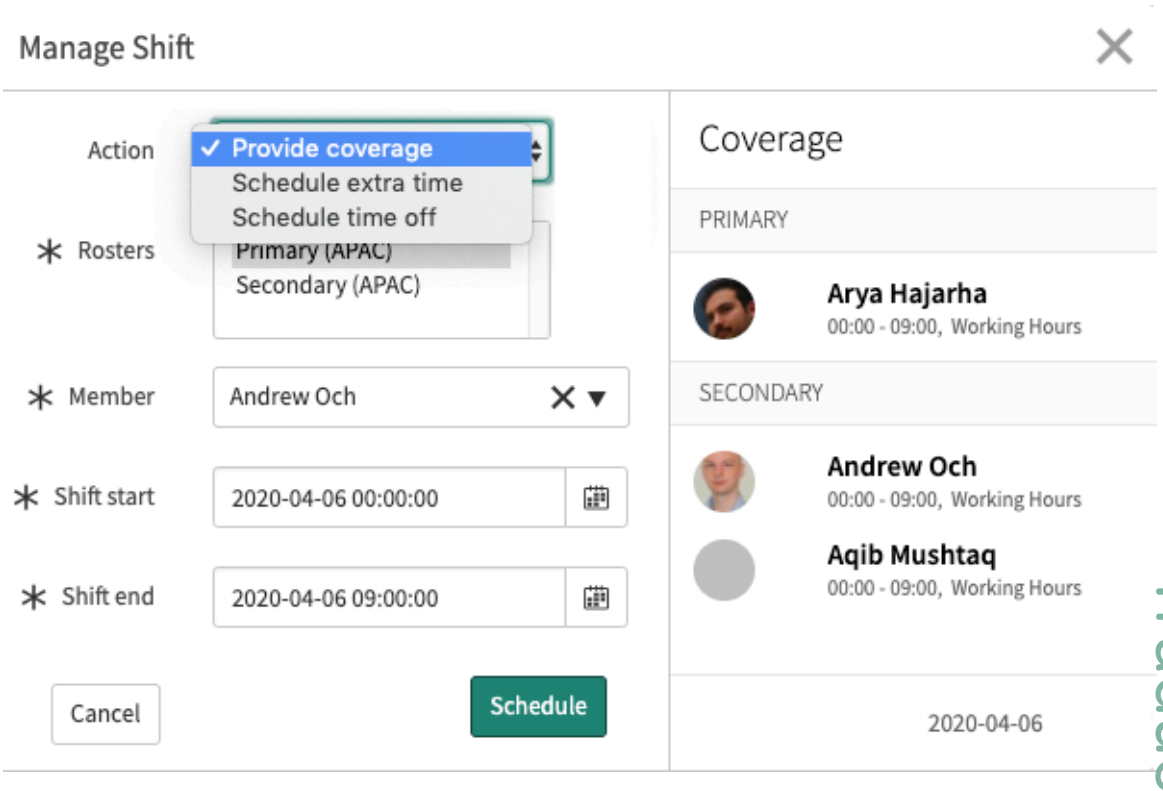
Vous pouvez mettre à jour le calendrier uniquement pour le fuseau horaire spécifié dans votre profil d'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte**.
   Le calendrier d'astreinte s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône Affichage de la chronologie ( ).
3. Cliquez sur l'icône Filtres ( ), puis sélectionnez le groupe.
   Le calendrier affiche le groupe sélectionné.
4. Cliquez avec le bouton droit sur un bloc qui représente un membre de l'équipe et sélectionnez **Gérer les équipes**.
   La boîte de dialogue Gérer les équipes affiche les paramètres d'équipe actuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **action** selon les besoins.

Option	Description
Fournir une couverture	Sélectionnez les détails du membre qui assurera la couverture d'astreinte pour un autre membre de la liste. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ○ Listes : sélectionnez une ou plusieurs listes pour lesquelles le membre assurera la couverture. ○ Membre : sélectionnez le membre qui fournira une couverture supplémentaire. ○ Début de l'équipe : sélectionnez la date de début de la couverture. ○ Fin de l'équipe : sélectionnez la date de fin de la couverture. **Remarque :** la couverture est créée entre la date de début et la date de fin de l'équipe conformément à la période planifiée.
Planifier les heures supplémentaires	Spécifiez une couverture supplémentaire pour l'équipe sélectionnée. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ○ Équipe : sélectionnez l'équipe pour laquelle vous souhaitez spécifier des heures supplémentaires. ○ Début de l'équipe : sélectionnez la date de début des heures supplémentaires. ○ Fin de l'équipe : sélectionnez la date de fin des heures supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Congés du calendrier	Spécifiez le membre du groupe qui prendra un congé planifié pendant la période sélectionnée. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ○ Membre : sélectionnez le membre qui a demandé un congé. ○ Début : sélectionnez la date et l'heure de début de la période de congé. ○ Fin : sélectionnez la date et l'heure de fin de la période de congé. ○ Événement Toute la journée : indiquez si la période de congé est un jour ouvré complet. ○ Couverture proposée : sélectionnez le nom de l'équipe que vous souhaitez couvrir en votre absence.

6. Cliquez sur **Planification** pour planifier la mise à jour.
7. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre ( ).

Information associée

Afficher les calendriers d'astreinte

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

Configurer une liste

Modifiez une liste pour spécifier ses paramètres de rappel et d'escalade, ainsi qu'identifier un sous-ensemble de membres du groupe afin qu'ils participent à la liste d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur une équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe** dans la liste **Actions**.
3. Dans la liste connexe **Listes**, sélectionnez une liste, puis remplissez le formulaire.

Champs du formulaire Liste

Champ	Description
Nom	Nom de la liste.
Équipe	Équipe associée à la liste actuelle.
Actifs	Si cette option est sélectionnée, la liste est active pour les opérations d'astreinte.
Ordre	Ordre de la liste.
Intervalle de rotation	Type d'intervalle de rotation.
Jour de la semaine	Jour de semaine où la rotation de la liste doit commencer. Lorsque ce champ est spécifié, la rotation de la liste se produit en fonction de la fréquence et du jour de la semaine spécifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
pour la rotation	**Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Rotation tous les	Fréquence de l'intervalle de rotation.
Date de début de rotation	Date de début de la rotation.
Heure de début de rotation	Heure de début de la rotation.
Rotation toute la journée	Si cette option est sélectionnée, la rotation de liste se produit tout au long de la journée. Pour spécifier une heure précise de la journée pour la rotation de la liste, par exemple 08:00 au lieu de minuit, désactivez la case à cocher et spécifiez l'heure.
Paramètres d'escalade	
Nbre de rappels	Nombre d'envoi de rappels à un utilisateur qui ne répond pas dans le délai défini dans le champ **Délai entre les rappels**.
Délai entre les rappels	Intervalle entre chaque rappel.
Délai avant l'escalade	Les valeurs indiquées dans les champs **Nombre de rappels** et **Délai entre les rappels** déterminent la valeur du champ **Délai avant l'escalade**. Par exemple, si le **nombre de rappels** est défini sur 2 et que le **délai entre les rappels** est de 10 minutes, le **délai avant l'escalade** est de 30 minutes. En d'autres termes, le temps qui s'écoule entre la première notification d'un membre de la liste qui ne répond pas et la première notification du membre suivant dans le chemin d'escalade.
Communication de rappel	
Envoyer des rappels d'astreinte	Si cette option est sélectionnée, un rappel est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée dans l'enregistrement utilisateur, sauf si elle est spécifiée à un autre endroit dans les préférences de notification. Les préférences de notification ont priorité sur l'enregistrement utilisateur.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque la case à cocher **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :

- Dans un premier temps, les membres de la liste sont automatiquement remplis à partir du groupe d'utilisateurs.
- Tous les membres d'une liste doivent être membres du même groupe d'utilisateurs.

Information associée

Paramètres d'escalade et de rappel des listes

Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte

Pour gagner du temps, mettez à jour les détails de l'équipe directement à partir d'un calendrier d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Activer/désactiver les filtres et sélectionnez un groupe d'utilisateurs.
3. Cliquez sur le nom de l'équipe dans le calendrier.
   Une boîte de dialogue affiche la liste **Actions** et des informations sur les listes principale et secondaire. Pour chaque utilisateur répertorié, vous pouvez vous connecter par téléphone, e-mail ou messagerie instantanée. L'application lancée par téléphone ou par e-mail dépend du client installé dans la machine locale.
4. Accédez à la **Actions** > **Modifier l'équipe**.

Modifier les champs du formulaire d'équipe

Question	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Groupe	Sélectionnez **Oui**, puis sélectionnez l'une des options prédéfinies dans la question suivante. Sélectionnez **Non** pour configurer manuellement la configuration de la planification.
Actifs	Affiche l'état de l'équipe.
Planification	L'équipe fait partie de cette planification. Effectuez une sélection parmi une liste prédéfinie de planifications à l'aide de la fonction de recherche si vous souhaitez modifier la planification. Cliquez sur le calendrier pour afficher la planification complète.
Basé sur	Modèle sur lequel la planification est basée.
Couleur d'arrière-plan	Utilisez ce champ pour spécifier la couleur d'arrière-plan de l'équipe ou pour modifier une couleur existante. Différenciez les groupes à l'aide des couleurs.
Intercepter tout	Spécifiez les membres qui doivent être notifiés lorsqu'aucune des personnes d'astreinte n'a accepté l'affectation d'incident. Vous pouvez ne spécifier personne ou spécifier un chef d'équipe, une personne ou tous les membres de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question	Description
	○ Sélectionnez **Notifier une personne** pour spécifier un membre du groupe à informer. ○ Sélectionnez **Notifier tous** pour spécifier une équipe. Tous les membres de l'équipe sont informés.
Gestionnaire	L'utilisateur disposant du rôle de chef d'équipe [rota_admin].
Écraser la préférence utilisateur	Si cette option est définie sur vrai, les préférences utilisateur sont remplacées par les préférences de contact.
Envoyer des rappels d'astreinte	Si cette option est sélectionnée, des rappels d'astreinte sont envoyés.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque la case à cocher **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.
Intervalle de couverture	Mettez à jour l'intervalle du calendrier Abonné : détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	Nombre de semaines ou de jours pour lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné.

Envoyer ou renvoyer des rappels d'une équipe à venir

Rappelez aux membres de la liste une équipe à venir en envoyant une notification par e-mail. Vous spécifiez le nombre de jours qui s'écoule avant le début de leur équipe pour l'e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le rappel est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée dans l'enregistrement utilisateur, sauf si elle est spécifiée à un autre endroit dans les préférences de notification. Les préférences de notification ont priorité sur l'enregistrement utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers de mes groupes**.
   L'option est également disponible lorsque vous modifiez une équipe dans un calendrier d'astreinte.
2. Sélectionnez l'équipe.
3. Dans le formulaire Équipe, cochez la case **Envoyer les rappels d'astreinte**, puis spécifiez le nombre de jours dans le champ **Délai de rappel**.

Remarque :
Si vous définissez la valeur de **Délai de rappel (jours)** sur plusieurs jours et que vous définissez également la liste sur une rotation quotidienne, l'instance n'envoie pas d'e-mails de rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour renvoyer un rappel, cliquez sur **Renvoyer**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Affectation de rôles On-Call Scheduling

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

Configurer le délai des rappels par e-mail

On-Call Scheduling inclut une tâche planifiée qui vérifie si des membres d'équipe doivent être informés des engagements d'astreinte à venir. Modifiez le délai d'envoi du rappel.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager ou rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe**.
3. Mettez à jour la valeur **Délai de rappel (jours)** de l'enregistrement de calendrier d'astreinte ou de l'une de ses listes.

   Le délai de rappel défini pour une liste est toujours respecté. Si aucun délai n'est défini, l'instance utilise le délai de rappel de calendrier. Si le délai de rappel n'est pas défini pour le calendrier ou ses listes, l'instance utilise un délai de 2 jours par défaut.

   Remarque :
   Le **délai de rappel** sur le formulaire Liste est différent des valeurs **Nbre de rappels** et **Délai entre les rappels** de la section Paramètres d'escalade du formulaire.

   Les paramètres d'escalade sont uniquement utilisés pour configurer les rappels des escalades. Le champ **Délai de rappel** se trouve dans la section Communication de rappel du formulaire Liste et est utilisé pour envoyer des rappels par e-mail pour les engagements d'astreinte à venir.

Gérer les demandes de congés

En tant que chef d'équipe, vous pouvez passer en revue et approuver les demandes de congés des membres d'équipe. Vous spécifiez également le membre de la liste qui peut couvrir la période en question.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager

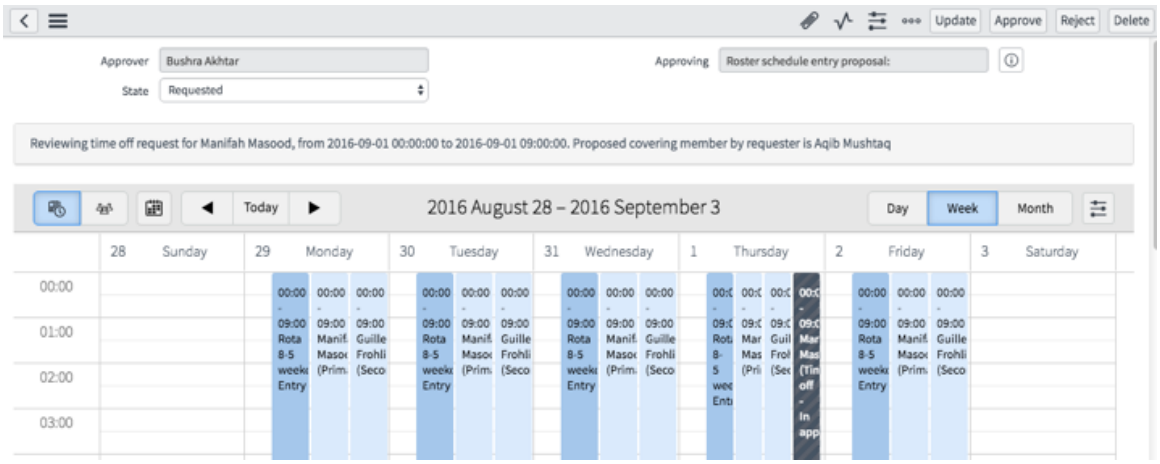
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de la demande de congé à approuver.

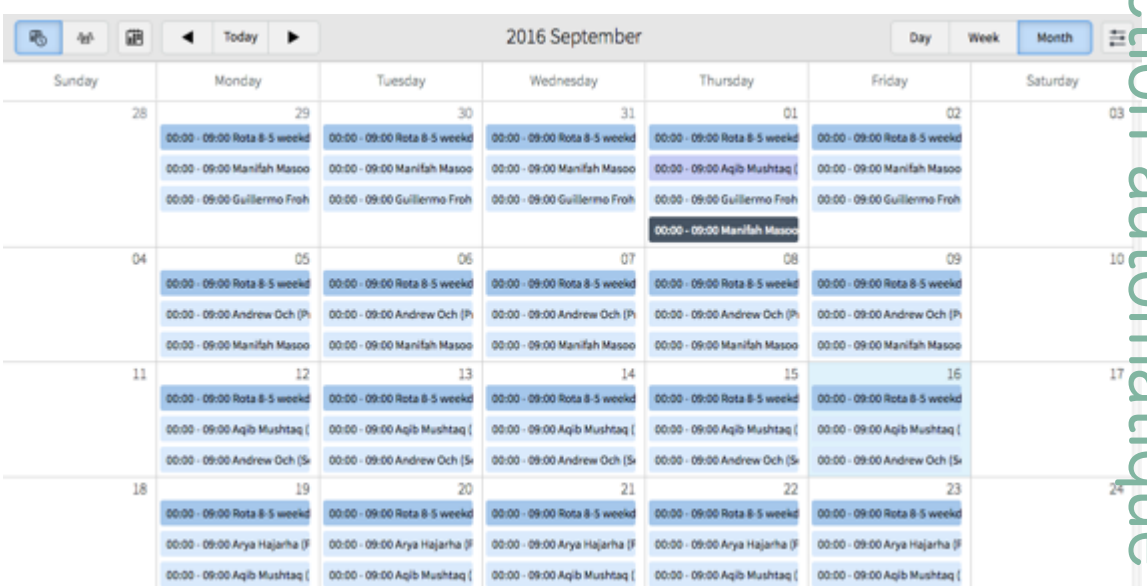
   La demande de congé affiche les détails du congé demandé par le membre de votre équipe. Dans le présent exemple, l'ombre rayée de couleur bleu foncé représente le congé demandé. Un message fournit également les détails de la demande, y compris celui de la couverture proposée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. **Facultatif :** Entrez les commentaires dans la section **Commentaires**.
4. Sélectionnez **Approuver** ou **Refuser**.
   - Pour le refus, le calendrier d'astreinte n'indique plus les détails des congés et le demandeur reçoit une notification par e-mail.
   - Pour l'approbation, le calendrier d'astreinte indique les détails des congés et le demandeur reçoit une notification par e-mail.



Traduction automatique

Information associée

Affectation de rôles On-Call Scheduling

Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe

Passez en revue et résolvez les écarts et les conflits. Recherchez un membre d'astreinte de remplacement pour les demandes de congés afin de garantir une couverture d'assistance appropriée.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des écarts peuvent se produire pour les raisons suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Congé sans couverture
- Utilisateur déplacé hors du groupe ;
- Utilisateur marqué comme inactif.

Un conflit peut se produire si un utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur la carte d'une équipe.

   Remarque :
   si vous êtes chef d'équipe ou membre de liste, la vue de calendrier s'ouvre. Dans tous les autres cas, vous serez redirigé vers la vue de calendrier. Pour plus d'informations sur les calendriers dans On-Call Scheduling, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

   - La page Calendriers d'astreinte s'ouvre. Pour plus d'informations, voir Mise à jour d'un calendrier d'astreinte
   - Les actions en attente de l'équipe actuelle s'affichent dans la section **Actions en attente**.

   .
3. Pour résoudre les écarts ou les conflits, procédez comme suit.

   a. Cliquez sur **Revue** dans la section **Actions en attente**.
   La vue du calendrier s'affiche, et les écarts ou les conflits sont mis en surbrillance.

   b. Cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour afficher les écarts.

   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe** dans la liste **Actions**.

   d. Faites défiler la page jusqu'à la liste **Listes** et sélectionnez celle dans laquelle l'utilisateur n'est pas disponible.

   e. Dans la liste connexe **Membres**, ajoutez une valeur **À** pour l'utilisateur indisponible.

   f. Ajoutez un nouveau membre avec une valeur **De** pour réduire l'écart.

4. Pour résoudre une demande de congé, procédez comme suit.

   a. Cliquez sur **Revue** dans la section **Actions en attente**.
   La vue du calendrier s'affiche et les demandes de congés sont en surbrillance.

   b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Gérer les équipes** dans la liste **Actions**.
   La boîte de dialogue Gérer les équipes s'affiche.

   c. Approuvez les demandes de congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 membres de la liste

Vous pouvez gérer les membres de la liste en ajoutant et en supprimant des utilisateurs de la liste selon les besoins. Vous pouvez également modifier le numéro d'ordre d'un membre sans affecter le calendrier d'équipe antérieur.

Ajouter un nouvel employé ou un employé de retour à une liste

Vous pouvez ajouter un nouvel employé ou un employé ayant déjà été membre à une liste.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.
3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations (ⓘ) de la liste à laquelle vous souhaitez ajouter un membre.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Ajouter** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à laquelle l'employé rejoindra la liste. **Remarque :** le membre sera actif dans la liste lors de la rotation suivante.
Ajouter un membre d'après	Nom du membre précédant le nouveau membre dans l'ordre. Ce numéro d'ordre détermine la position de démarrage de ce membre dans le cycle de rotation.
Équipe	Nom de l'équipe.
Membre	Nom du membre à ajouter à la liste.
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'instance ajoute l'employé à la liste.

Remarque :
pour un employé de retour : l'instance affiche deux enregistrements de membres d'équipe pour le même employé avec des dates de validité de début et de fin différentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier l'ordre d'un membre d'une liste

Vous pouvez modifier le numéro d'ordre d'un membre sans affecter le calendrier d'équipe antérieur.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, rota_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.
3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations ( ) de la liste dans laquelle vous souhaitez modifier l'ordre d'un membre.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Déplacer** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Déplacer un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à partir de laquelle le changement d'ordre s'applique au membre. **Remarque :** l'ordre du membre sera actif dans la liste lors de la rotation suivante.
Membre	Nom du membre dont l'ordre doit être mis à jour.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.
Équipe	Nom de l'équipe.
Type de déplacement	Type de déplacement. ○ **Déplacer après**: permet de déplacer l'ordre du membre après le membre cible. ○ **Échanger**: permet d'échanger l'ordre du membre avec le membre cible.
Membre cible	Nom du membre avec lequel l'ordre est échangé ou précédant le membre dans l'ordre d'exécution.
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le membre apparaît dans le nouvel ordre. L'enregistrement d'origine contient une date **À** indiquant la fin de la validité et le nouvel enregistrement contient la date actuelle dans le champ **De**, indiquant le début de la validité.

Supprimer un membre d'une liste

Vous pouvez supprimer un membre d'une liste, par exemple s'il n'est plus membre de l'organisation ou du groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.
3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations ( ) de la liste dont vous souhaitez supprimer un membre.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Supprimer** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Supprimer un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à partir de laquelle le membre est supprimé.
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.
Supprimer un membre	Option permettant de supprimer l'enregistrement du membre. **⚠ Avertissement :** lorsque vous activez l'option permettant de supprimer l'enregistrement du membre, l'historique de rotation du membre supprimé est effacé et celui des autres membres est affecté.
Membre	Nom du membre à supprimer de la liste.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.
Équipe	Nom de l'équipe.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Affectation de rôles On-Call Scheduling

Configurer ou mettre à jour un calendrier d'astreinte

Créez un calendrier d'astreinte ou modifiez un calendrier existant en définissant des équipes et des listes.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin, rota_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'assistant afin de créer un calendrier d'astreinte à l'aide d'un modèle existant. Vous pouvez également créer des équipes à partir de zéro. Vous pouvez créer plusieurs équipes à un moment donné et afficher un aperçu des équipes lors de leur création. Cela vous permet de créer des listes, de définir des politiques d'escalade ainsi que de passer en revue et de publier les équipes.

Après l'exécution de l'assistant, vous pouvez ajuster les paramètres de liste, d'escalade et de rappel individuels pour affiner la configuration. Vous pouvez également activer les notifications d'astreinte en configurant des déclencheurs de workflow de rotation.

Configurer la planification des astreintes

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Créer/modifier un calendrier**.
2. Dans **Définir la planification**, à partir de la liste de choix **Sélectionner un groupe**, sélectionnez le groupe pour lequel vous définissez la planification.

   Remarque :
   Vous pouvez modifier un quart existant pour un groupe sélectionné. Si vous souhaitez créer un nouveau calendrier, cliquez sur le bouton **Ajouter un quart**.

3. Choisissez un modèle existant pour les équipes ou créez une équipe.
4. **Facultatif :** Cochez la case **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes** afin d'autoriser le chevauchement des calendriers pour les équipes du groupe.
   Par exemple, si un groupe dispose d'un calendrier de type 24 heures/24 et 7 jours/7, vous pouvez créer plusieurs calendriers pour le groupe. Le chevauchement d'équipes est nécessaire pour avoir une période de transfert entre les équipes pour permettre à plusieurs équipes d'être d'astreinte pendant la même durée.

   (Optional) Si vous sélectionnez **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes**, la case à cocher **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** s'affiche.

5. **Facultatif :** Cochez la case **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** pour spécifier quelle équipe doit être informée d'une escalade lors d'un chevauchement d'équipes.
   Vous pouvez escalader jusqu'à une équipe entrante, une équipe sortante ou toutes les équipes.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Définir la planification

Question	Description
Nom	Nom de l'équipe qui apparaît sur la page **Calendrier d'astreinte**.
Voulez-vous utiliser une planification existante ?	Option permettant d'utiliser un calendrier existant. ○ Sélectionnez **Oui** pour utiliser une équipe existante ou prédéfinie. ○ Sélectionnez **Non** pour créer une nouvelle planification.
Planification	Sélectionnez la valeur sur laquelle votre planification sera basée. Certaines options sont disponibles dans le système de base, par exemple 24 heures/24 et 7 jours/7, jour ouvré 8h-17h. Cette option s'affiche uniquement si vous répondez **Oui** à la question **Voulez-vous utiliser un calendrier existant ?**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question	Description
	Le fuseau horaire de l'utilisateur connecté est utilisé comme base pour ces calendriers. Si l'utilisateur connecté ne l'a pas spécifié, le fuseau horaire de l'instance est utilisé.
Date de début	Date à laquelle l'équipe doit commencer.
Spécifier les jours fériés	Option permettant de définir les jours fériés. ○ Sélectionnez **Oui** pour définir des jours fériés pour l'équipe d'astreinte. Vous pouvez sélectionner une planification de jours non ouvrés existante. ○ Sélectionnez **Non** si vous ne souhaitez pas spécifier de jours non ouvrés pour l'équipe.
Calendriers des jours non ouvrés	Spécifiez un calendrier des jours non ouvrés pour le groupe.
Champs supplémentaires **Remarque :** les champs suivants ne s'affichent que lorsque le champ **Voulez-vous utiliser un calendrier existant ?** est défini sur **Non**.	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'équipe.
L'équipe de ce calendrier travaille-t-elle toute la journée ?	Liste des options. Indiquez si cette équipe travaille toute la journée.
Début	Heure de la journée à laquelle l'équipe doit commencer. Les heures de début et de fin représentent une équipe. La date est différente uniquement si l'équipe travaille après minuit.
Fin	Heure de la journée à laquelle l'équipe doit terminer. Les heures de début et de fin représentent une équipe. La date est différente uniquement si l'équipe travaille après minuit. Par exemple, pour l'équipe de 8 h à 20 h, le démarrage sera 01-01-2014 08:00:00 et la fin 01-01-2014 19:59:59. Pour l'équipe de 20 h à 8 h, le démarrage sera 01-01-2014 20:00:00 et la fin 02-01-2014 07:59:59.
Répétitions	Jours pendant lesquels l'équipe se répète. **Remarque :** L'assistant ne fournit pas d'option mensuelle ni annuelle. Il n'est pas conseillé de créer une équipe mensuelle ou annuelle en modifiant manuellement le calendrier, car il est difficile de déterminer la personne d'astreinte sur une longue période. Dans ce cas, créez un calendrier annuel ou mensuel avec une seule liste et un seul membre pour que la même personne soit toujours d'astreinte. Toute exception doit être effectuée sous forme de changement ponctuel dans la liste pour 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.

Question	Description
Envoyer des rappels d'astreinte	Option permettant d'envoyer des rappels d'astreinte aux membres de la liste.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.
Intervalle de couverture	Intervalle des mises à jour des détails de la couverture. Spécifie si vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné avec les détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	Nombre de semaines ou de jours pour lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné.

Remarque : L'instance enregistre le calendrier et l'ajoute à la liste des calendriers existants.

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. **Facultatif :** Cliquez sur **Ajouter une équipe** pour ajouter une autre équipe à la planification si nécessaire.
9. Utilisez la page **Membres** pour spécifier les membres d'une équipe et les listes.

Configurer les membres

Champ	Description
Nom de la liste	Utilisez l'icône de modification pour modifier le nom de la liste à laquelle vous ajoutez des membres.
Quels membres souhaitez-vous ajouter à votre calendrier ?	Déplacez les membres que vous souhaitez ajouter de la liste Disponible à la liste Sélectionné.
Date de début de rotation	Date à laquelle la rotation doit commencer.
Intervalle de rotation	Type d'intervalle de rotation.
Rotation tous les	Fréquence de l'intervalle de rotation. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Jour de la semaine pour la rotation	Jour de la semaine où la rotation de liste doit commencer. Lorsque ce champ est spécifié, la rotation de liste se produit en fonction de la fréquence spécifiée et du jour de la semaine. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Envoyer des rappels d'astreinte	S'ils sont sélectionnés, des rappels d'astreinte sont envoyés aux membres de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.

10. Cliquez sur **Étape suivante**.
11. Utilisez le formulaire Configuration des escalades pour spécifier les paramètres d'escalade.

Étapes de la configuration des escalades

Champ	Description
Type d'escalade	Méthode utilisée pour déterminer la personne qui reçoit une notification d'escalade. Sa valeur est automatiquement définie sur **Alterner les membres** si une équipe n'a qu'une liste. Le chemin d'escalade passe par tous les membres de cette liste. Si une équipe a plusieurs listes, la valeur par défaut est définie sur **Alterner les listes**. Le chemin d'escalade passe par toutes les listes pour déterminer la personne à notifier. Cliquez sur **Remplacer l'escalade** pour modifier le paramètre par défaut.
Polyvalent	Spécifie les utilisateurs qui reçoivent une notification lorsqu'aucun autre utilisateur d'astreinte n'a confirmé l'escalade. Vous pouvez ne spécifier personne ou spécifier un gestionnaire de groupe, un chef d'équipe, une personne ou tous les membres de la liste. ○ Sélectionnez **Notifier une personne** pour spécifier un membre du groupe à informer. ○ Sélectionnez **Notifier tous** pour spécifier une équipe. Tous les membres de l'équipe sont informés.

12. Cliquez sur **Étape suivante**.
13. Cliquez sur **Modifier le rappel** pour modifier les paramètres de rappel d'une escalade.
14. Utilisez le formulaire Modifier le rappel pour modifier les paramètres de rappel d'une planification.

Champs du formulaire du rappel d'escalade

Champ	Description
Nbre de rappels	Lorsque des escalades sont configurées pour ce groupe, l'instance envoie d'abord ce nombre de rappels avant de notifier le remplaçant.
Délai entre les rappels	Délai entre les rappels. Par défaut : 15 minutes Si votre choix ne figure pas dans la liste, sélectionnez la valeur la plus proche. Modifiez la liste pour mettre à jour le nombre de rappels après la génération du calendrier.
Délai avant l'escalade	Intervalle de temps à attendre avant d'escalader une tâche.

15. Passez en revue le calendrier, puis cliquez sur **Enregistrer**.
Le calendrier est enregistré en mode brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

16. Sélectionnez **Envoyer des abonnements** pour envoyer une URL d'abonnement à un membre d'astreinte une fois l'équipe publiée.
17. Une fois le calendrier complété, cliquez sur **Terminer** pour l'enregistrer et le publier.

Que faire ensuite

Effectuez l'une des procédures suivantes pour mettre à jour le calendrier.

Mise à jour d'un calendrier d'astreinte

Les chefs et les membres d'équipe peuvent utiliser les onglets **Calendriers** pour afficher et mettre à jour les calendriers d'astreinte d'un groupe. Les chefs d'équipe peuvent examiner, gérer et résoudre des écarts ou des conflits dans votre calendrier d'astreinte à partir d'une seule vue.

Ouverture de la page Calendriers

Pour ouvrir et commencer à travailler sur un calendrier, accédez à **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte** , puis cliquez sur la carte du groupe.

Modifier une planification des astreintes

Onglet Vue d'ensemble

Cet onglet fournit une vue d'ensemble de l'équipe actuelle. Les sections suivantes sont disponibles :

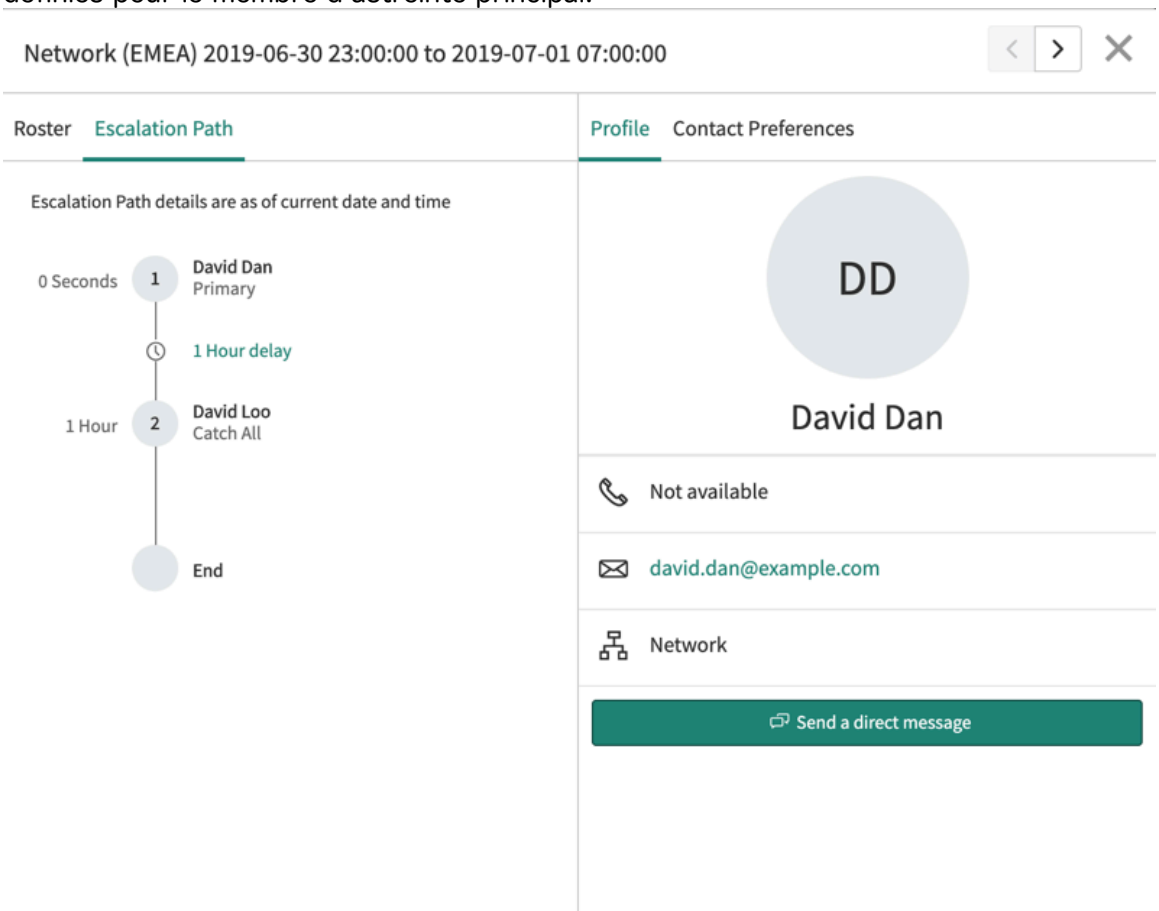
- **Astreinte** : affiche des informations sur l'équipe d'astreinte actuelle. Dans cette section, vous pouvez :
  - Accéder aux équipes précédentes et suivantes.
  - Consulter les détails de liste et d'escalade de l'équipe actuelle. Lorsque vous cliquez sur les **détails de liste et d'escalade**, une boîte de dialogue affiche les onglets suivants :
    - Liste : répertorie toutes les listes ainsi que leur membre d'astreinte actif. Les informations du membre d'astreinte, telles que le numéro de contact, l'adresse e-mail, le groupe et l'équipe à laquelle l'utilisateur appartient, sont également disponibles.
    - Chemin d'escalade : affiche le chemin d'escalade défini pour l'équipe.
    - Profil : affiche le profil d'utilisateur du membre d'astreinte principal. Vous pouvez envoyer un message direct au membre d'astreinte en cliquant sur **Envoyer un message direct** ou appeler le membre si le client Notify WebRTC pour l'astreinte est configuré. Pour plus d'informations sur la messagerie en temps réel, consultez Connexion . Pour plus d'informations sur le client Notify WebRTC, consultez Activité de workflow Transférer au client Notify . Pour plus d'informations sur la propriété

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifier un numéro de notification valide avec l'option voix qui active Notify WebRTC pour l'astreinte, consultez Propriétés système pour On-Call Scheduling.

- Préférences de contact : préférences de contact définies pour le membre d'astreinte principal.



- **Actions en attente** : affiche les actions en attente pour la planification d'astreinte du groupe. Vous pouvez passer en revue les écarts, les conflits et les demandes de congé pour rechercher un remplaçant et assurer une couverture de support adéquate. Pour plus d'informations sur la résolution des actions en attente, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe et Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

  Remarque :
  cette section s'affiche uniquement pour un chef d'équipe.

- **Vos équipes à venir** : affiche vos équipes à venir dans une vue de calendrier.

  Remarque :
  Cette section s'affiche pour un membre d'équipe ou un chef d'équipe qui est un membre d'équipe.

- **Calendrier d'astreinte** : cette section affiche la vue de calendrier de toutes les équipes du groupe. Par défaut, la vue de semaine s'affiche. Pour plus d'informations sur le calendrier d'astreinte, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

Onglet Équipes

Cet onglet affiche toutes les équipes définies pour le groupe d'utilisateurs. Cet onglet vous permet de modifier une équipe ou de créer une politique d'escalade personnalisée 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.

remplacer la politique par défaut. Pour plus d'informations sur la modification du type d'escalade, consultez Créer une politique d'escalade.

Vous pouvez également modifier les préférences de contact dans cet onglet. Pour plus d'informations sur la configuration d'une préférence de contact, consultez Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact.

Onglet des paramètres

Cet onglet affiche les préférences de groupe pour l'équipe d'astreinte de votre groupe. Si ce n'est pas déjà fait, cliquez sur **Créer des paramètres de groupe personnalisé** pour définir les préférences de groupe. Pour plus d'informations sur les préférences de groupe, consultez Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs.

Remarque :
les préférences de groupe définies ici affectent ce groupe uniquement. Ces paramètres remplacent les paramètres globaux.

Pour afficher les propriétés d'astreinte, cliquez sur **Afficher les paramètres globaux**.

Remarque :
l'option **Afficher les paramètres globaux** est visible pour le rôle rota_admin uniquement.

Mettre à jour une entrée de calendrier

Vous pouvez désactiver une entrée de calendrier ou mettre à jour des paramètres comme le type d'entrée de calendrier, la date ou l'heure.

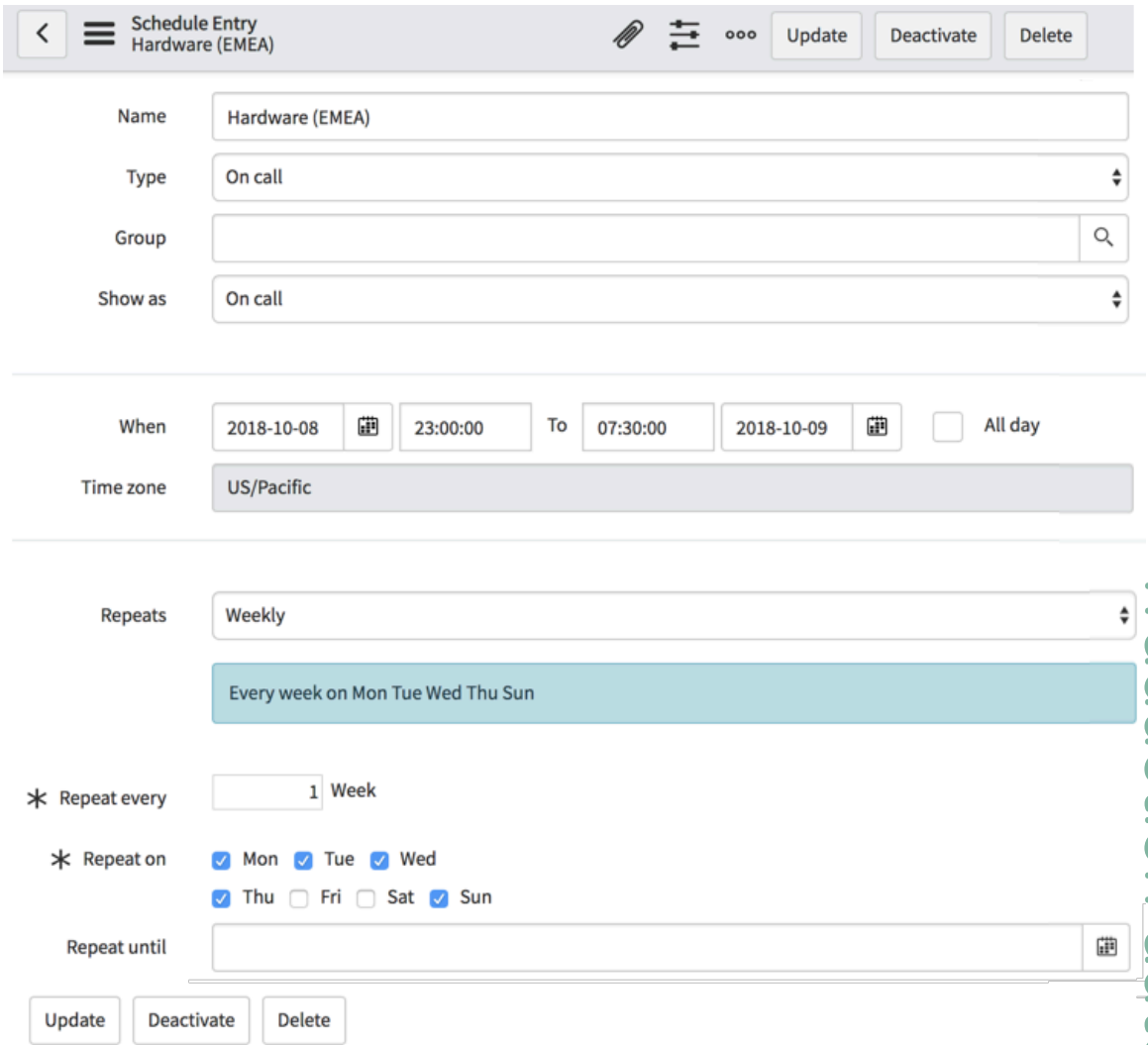
Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin ou rota_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte**.
   La couverture d'astreinte du calendrier de votre groupe s'affiche.
2. Cliquez sur le nom de l'équipe et accédez à **Actions** > **Modifier le parcours**.
   La boîte de dialogue **Entrée de calendrier** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Mettez à jour les champs selon les besoins.

Entrée de planification

Champ	Description
Nom	Modifiez le nom de l'entrée de planification, si nécessaire.
Type	Sélectionnez le type d'entrée de planification. Par exemple, d'astreinte ou congé.
Groupe	Le champ **Groupe** est laissé vide par défaut. **⚠ Avertissement :** si le champ **Groupe** est rempli, les parcours de cette entrée ne s'affichent pas.
Afficher comme	Indiquez sous quelle forme l'entrée de planification doit être affichée. Par exemple, occupé ou d'astreinte.
Quand	Sélectionnez les date et heure de début et de fin appropriées de l'entrée de planification.
Case à cocher Toute la journée	Sélectionnez la case à cocher pour activer l'entrée de planification pour toute la durée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fuseau horaire	Affiche le fuseau horaire de l'entrée de planification. Ce paramètre n'est pas modifiable.
Répétitions	Sélectionnez la fréquence de répétition de l'entrée de planification. Par exemple, quotidien ou hebdomadaire. Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez **Mensuel** : **Type mensuel** : spécifiez la date du mois à laquelle l'entrée de planification se répète. Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez **Annuel** : **Type annuel** : spécifiez la date de l'année à laquelle l'entrée de planification se répète ou si la date est flottante. Si vous sélectionnez l'option **Flottant**, les champs suivants s'affichent : ○ **Semaine flottante** : sélectionnez la semaine du mois au cours de laquelle l'entrée de planification se répète. ○ **Jour flottant** : sélectionnez le jour de la semaine au cours duquel l'entrée de planification se répète. ○ **Mois** : sélectionnez le mois au cours duquel l'entrée de planification se répète.
Répéter tous les	Si l'entrée de planification est sélectionnée pour être répétée, spécifiez la fréquence de répétition. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez la fréquence, par exemple toutes les semaines ou toutes les deux semaines.
Répéter sur	Si l'entrée de planification est sélectionnée pour être répétée, spécifiez quand elle se répète. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine au cours desquels elles se répètent.
Répéter jusqu'à	Si l'entrée de planification doit se répéter, spécifiez une date de fin jusqu'à laquelle l'entrée de planification se répète.
Désactiver	Désactivez l'entrée de calendrier. Un message d'avertissement s'affiche.
Supprimer	Supprimez l'entrée de calendrier. Un message d'avertissement s'affiche.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Affectation de rôles On-Call Scheduling

Spécifier les sources des informations de contact pour les notifications de calendrier

Configurez les méthodes de communication que les chefs d'équipe peuvent choisir pour envoyer des notifications de calendrier d'astreinte. Par exemple, ajoutez des sources de contact par e-mail et par téléphone.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Administration** > **Sources de contacts**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Source de contact d'astreinte

Nom	Étiquette d'affichage unique et significative pour le type de source de contact.
Table	Table contenant la source de contact.
Champ d'utilisateur	Champ de référence de la table utilisateur. Ce champ s'affiche uniquement pour certaines tables.
Actifs	Option permettant d'activer la source de contact en vue de son utilisation.
Type de source	Type de méthode de communication.
Source	○ Pour l'adresse e-mail, la source de l'adresse e-mail. ○ Pour les numéros de téléphone, la source du numéro de téléphone.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

La vue Calendrier affiche toutes les équipes d'un groupe d'utilisateurs pour un intervalle de temps spécifié. Utilisez la vue Calendrier d'un calendrier d'astreinte pour mettre à jour ou gérer des équipes.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Afficher et mettre à jour : rota_admin, rota_manager ou admin
- Afficher uniquement : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour plus d'informations sur la mise à jour d'une équipe, consultez Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte.
- Pour plus d'informations sur la gestion d'une équipe, consultez Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur l'icône Vue Calendrier ( ) pour ouvrir la vue Calendrier des équipes.
   Par défaut, le calendrier affiche un mois d'équipes.

> **Important :**
> La vue Fuseau horaire affiche les membres d'équipe regroupés par équipe dans le fuseau horaire géographique spécifié. Pour ouvrir la vue Fuseau horaire sur cette page, cliquez sur l'icône Fuseau horaire ( ). Voir Gérer les équipes à partir de la vue Chronologie.

3. Effectuez l'une des opérations suivantes pour organiser la vue en fonction de vos besoins :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

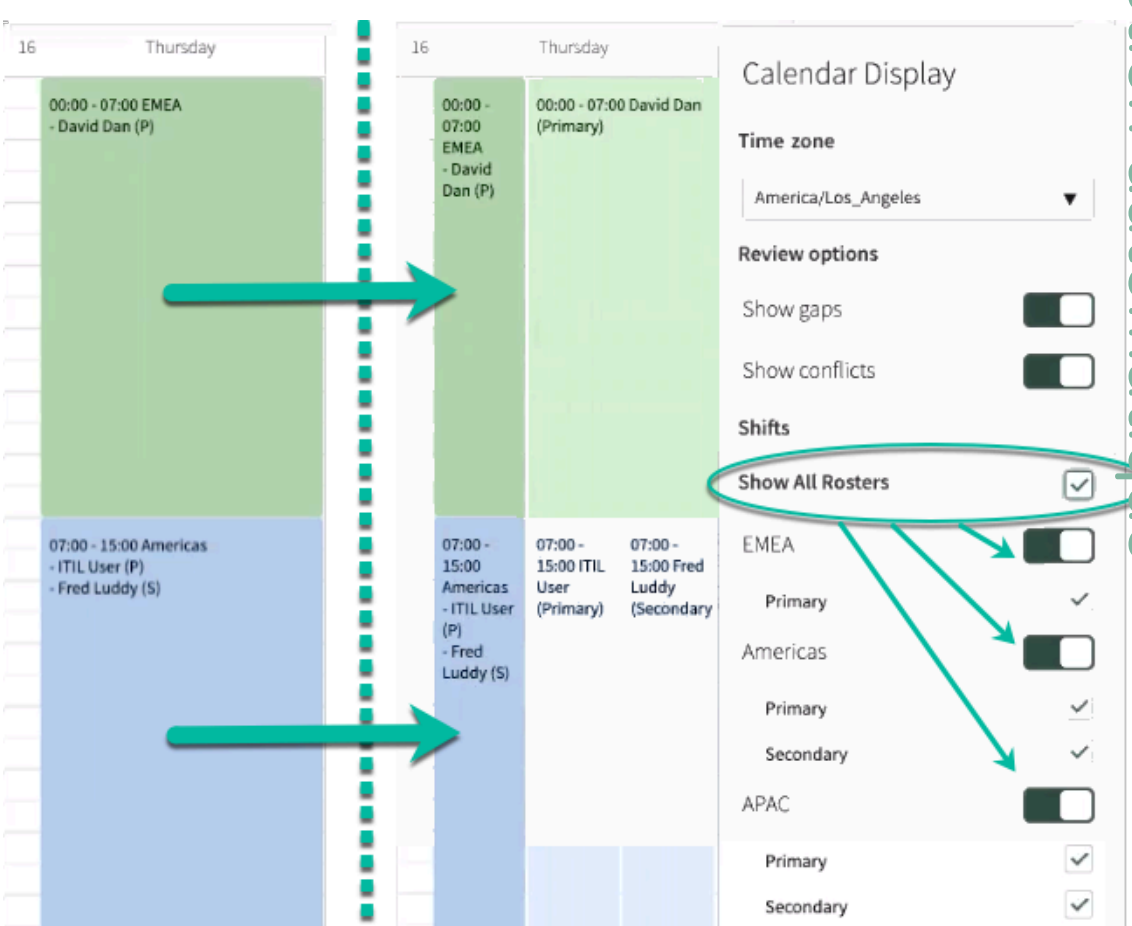
- Spécifiez la période qui s'affiche : affichez les événements pour le jour, la semaine ou le mois en cours : dans la barre de titre, cliquez sur **Jour**, **Semaine**ou **Mois**.

  Remarque :
  vous ne pouvez pas afficher le calendrier pour un mois dans la vue Chronologie.

- Accédez à l'occurrence précédente ou suivante de la période : dans la barre de titre, cliquez sur la flèche gauche ou droite à côté de **Aujourd'hui** ( ).
- Affichez l'événement d'un jour, d'une semaine ou d'un mois spécifique : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et spécifiez la date.
- Affichez la liste des raccourcis de navigation : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Raccourcis clavier ( ).

4. Configurez la vue : cliquez sur l'icône Filtre ( ).

- Pour afficher les heures de travail d'un fuseau horaire, activez **Fuseau horaire**.
- Pour afficher les affectations de liste dans un fuseau horaire, cochez la case **Principale**, **Secondaire** ou **Tertiaire** si nécessaire.
- Pour afficher les affectations de toutes les listes dans l'ensemble des fuseaux horaires, cochez la case **Afficher toutes les listes**.



- Pour afficher les écarts : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les écarts**. Une icône d'informations indique une équipe présentant des écarts. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces écarts. Des écarts se produisent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

si personne n'est d'astreinte lorsqu'une couverture d'assistance est requise. Raisons possibles :

- Temps de congé sans ouverture.
- Utilisateur déplacé hors du groupe ;
- Utilisateur marqué comme inactif.

Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

- Pour afficher les conflits : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les conflits**.

  Par exemple, un conflit se produit si un même utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe. Une icône d'informations indique une équipe présentant des conflits. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces conflits.

  Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

5. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre ( ).

Gérer les équipes à partir de la vue Chronologie

Utilisez la vue Chronologie d'un calendrier d'astreinte pour mettre à jour ou gérer les équipes en fonction de l'emplacement géographique des membres de la liste.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, ITIL, rota_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour plus d'informations sur la mise à jour d'une équipe, consultez Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte.
- Pour plus d'informations sur la gestion d'une équipe, consultez Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur l'icône Affichage de la chronologie ( ).

> **Important :**
> La vue Calendrier de cette page affiche toutes les équipes d'un groupe d'utilisateurs pour un intervalle de temps spécifié. Pour ouvrir la vue Calendrier, cliquez sur l'icône Vue Calendrier ( ). Voir Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

3. Effectuez l'une des opérations suivantes pour organiser la vue en fonction de vos besoins :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Spécifiez la période qui s'affiche : affichez les événements pour le jour, la semaine ou le mois en cours : dans la barre de titre, cliquez sur **Jour**, **Semaine**ou **Mois**.

  Remarque :
  vous ne pouvez pas afficher le calendrier pour un mois dans la vue Chronologie.

- Accédez à l'occurrence précédente ou suivante de la période : dans la barre de titre, cliquez sur la flèche gauche ou droite à côté de **Aujourd'hui** ( ).
- Affichez l'événement d'un jour, d'une semaine ou d'un mois spécifique : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et spécifiez la date.
- Affichez la liste des raccourcis de navigation : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Raccourcis clavier ( ).

4. Configurez la vue : cliquez sur l'icône Filtre ( ).
   - Pour afficher les heures de travail d'un fuseau horaire, activez **Fuseau horaire**.
   - Pour afficher les affectations de liste dans un fuseau horaire, cochez la case **Principale**, **Secondaire** ou **Tertiaire** si nécessaire.
   - Pour afficher les écarts : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les écarts**. Une icône d'informations indique une équipe présentant des écarts. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces écarts. Des écarts se produisent si personne n'est d'astreinte lorsqu'une couverture d'assistance est requise. Raisons possibles :
     - Temps de congé sans ouverture.
     - Utilisateur déplacé hors du groupe ;
     - Utilisateur marqué comme inactif.

     Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.
   - Pour afficher les conflits : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les conflits**.

     Par exemple, un conflit se produit si un même utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe. Une icône d'informations indique une équipe présentant des conflits. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces conflits.

     Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.
5. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre ( ).

Définir une équipe en mode brouillon pendant l'attente d'informations

Si vous ne disposez pas de toutes les informations dont vous avez besoin pour définir une équipe, vous pouvez définir l'équipe en mode brouillon. Ultérieurement, lorsque toutes les informations sont disponibles, vous pouvez publier l'équipe afin de pouvoir l'ajouter à un calendrier.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Sélectionnez l'équipe qui inclura le groupe.
3. Dans la boîte de dialogue **Équipe** , cliquez sur **Passer au brouillon**.
   Un message confirme que le calendrier de rotation est mis à jour pour l'équipe que vous avez définie en mode brouillon.

Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]

En tant que chef d'équipe, vous pouvez déléguer votre rôle à un membre d'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Déléguer des rôles dans un groupe**.
2. Suivez les instructions de la section Déléguer le rôle de chef d'équipe à un membre de votre équipe.

   Remarque :
   Veillez à sélectionner votre groupe d'équipes dans lequel vous souhaitez déléguer le rôle de chef d'équipe.

3. Envoyez la demande de délégation de rôle.

Information associée

Affectation de rôles On-Call Scheduling

Affichage des On-Call Scheduling rapports

Générer des rapports d'escalade et de calendrier. Vous pouvez également consulter le rapport de performances.

Tous les utilisateurs peuvent générer et afficher les rapports suivants :

- Rapport d'escalade
- Rapport de planification
- Escalade sur le rapport
- Rapport de vue d'ensemble du groupe

Les utilisateurs disposant d'un accès premium au tableau de bord peuvent afficher un onglet de performances supplémentaire. Vous pouvez générer et afficher des rapports de performances à l'aide de l'onglet Performances.

Exécuter un rapport Escalades pour afficher les personnes d'astreinte

Le rapport Escalades affiche la séquence d'escalade et les règles qui s'appliquent pour une date sélectionnée. Pour chaque groupe que vous êtes autorisé à voir, vous pouvez choisir d'afficher soit les membres de liste actifs, soit la personne d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **On-Call Scheduling** > **Rapports** > **Rapport d'escalades**.
2. Sélectionnez une valeur pour le paramètre **Pour chaque groupe, afficher**.
   - **Membres d'escalade actifs** : permet d'afficher les personnes d'astreinte et les contacts de secours dans l'ordre d'escalade, ainsi que leurs délais.
   - **Personne d'astreinte** : permet de déterminer qui est en service.
3. Sélectionnez la date de début du rapport.
4. Déplacez au moins un groupe dans la liste **Sélectionné**.
   Entrez les toutes premières lettres du groupe dans le champ **Le nom commence par** pour afficher la liste des groupes commençant par ces lettres. Vous pouvez également cocher la case **Tous les groupes** pour afficher la liste de l'ensemble des groupes.
5. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

Exécuter un rapport de calendrier pour afficher mon calendrier

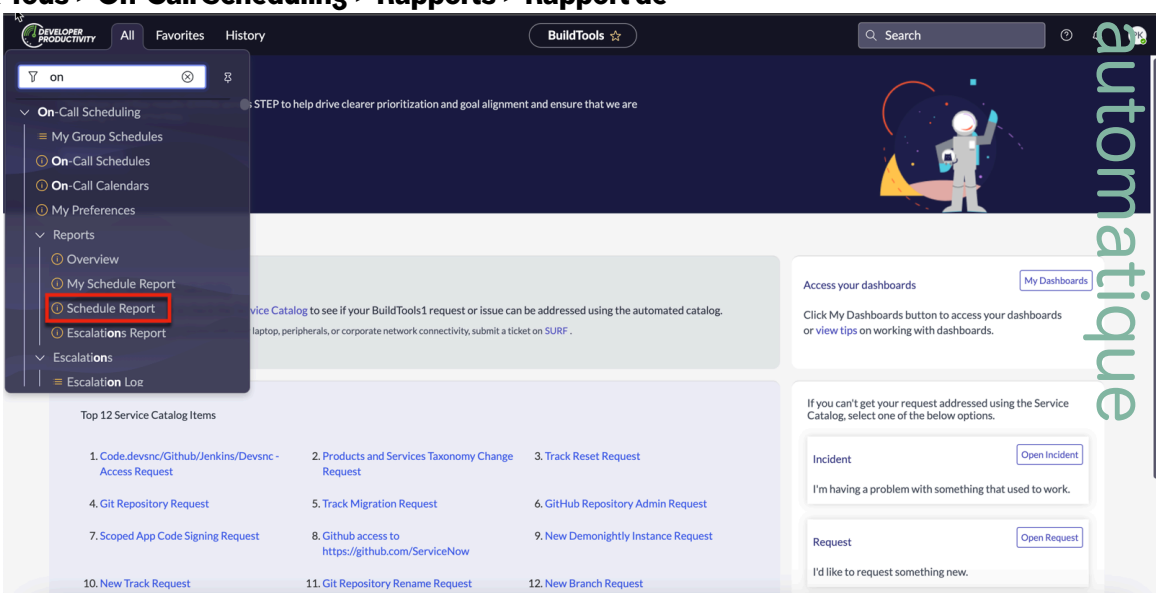
Un rapport de calendrier de rotation d'astreinte affiche les utilisateurs ou les groupes qui sont en cours d'astreinte pour une période spécifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Rapports** > **Rapport de calendrier**.



   Le formulaire Rapport de calendrier de rotation d'astreinte s'affiche.
2. Spécifiez le **style de rapport** :
   - **Table** : affiche une liste qui peut être triée, filtrée et configurée.
   - **Formaté** : générez un rapport au format PDF. Cliquez sur **Cliquer pour imprimer** pour imprimer le rapport.
3. Sélectionnez la date de début du rapport.
4. Déplacez au moins un groupe dans la liste **Sélectionné**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrez les toutes premières lettres du groupe dans le champ **Le nom commence par** pour afficher la liste des groupes commençant par ces lettres. Vous pouvez également cocher la case **Tous les groupes** pour afficher la liste de l'ensemble des groupes.

5. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

Example:
Exemple de rapport formaté : le rapport affiche les engagements d'astreinte pour tous les groupes spécifiés au cours de la plage de dates spécifiée.

Rapport de calendrier formaté

Hardware On-Call Schedule	Roster	Shift	2019-04-22 Monday	2019-04-23 Tuesday	2019-04-24 Wednesday	2019-04-25 Thursday	2019-04-26 Friday
Hardware (US)	Primary	07:00:00-15:30:00	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin
	Secondary	07:00:00-15:30:00	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo
Hardware (APAC)	Primary	15:00:00-23:30:00	David Dan	David Dan	David Dan	David Dan	
	Secondary	15:00:00-23:30:00	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	
Hardware (Weekend)	Primary	15:00:00-23:59:59					ITIL User

Affichage des rapports de vue d'ensemble des escalades

Exécutez des rapports de vue d'ensemble des escalades pour afficher les informations de nombre et de taux sur les escalades actuellement en cours, les escalades confirmées et non confirmées et le délai moyen de confirmation (MTTA). Vous pouvez afficher les données pour tous les groupes ou pour un ou plusieurs groupes sélectionnés.

Ouverture des rapports

Tout utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher les rapports. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquer sur **Libre-service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble des astreintes**. Si vous disposez de la version premium sous licence, cliquez sur **Vue d'ensemble des astreintes : premium**.
- Cliquer sur **On-Call Scheduling** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble des escalades**.

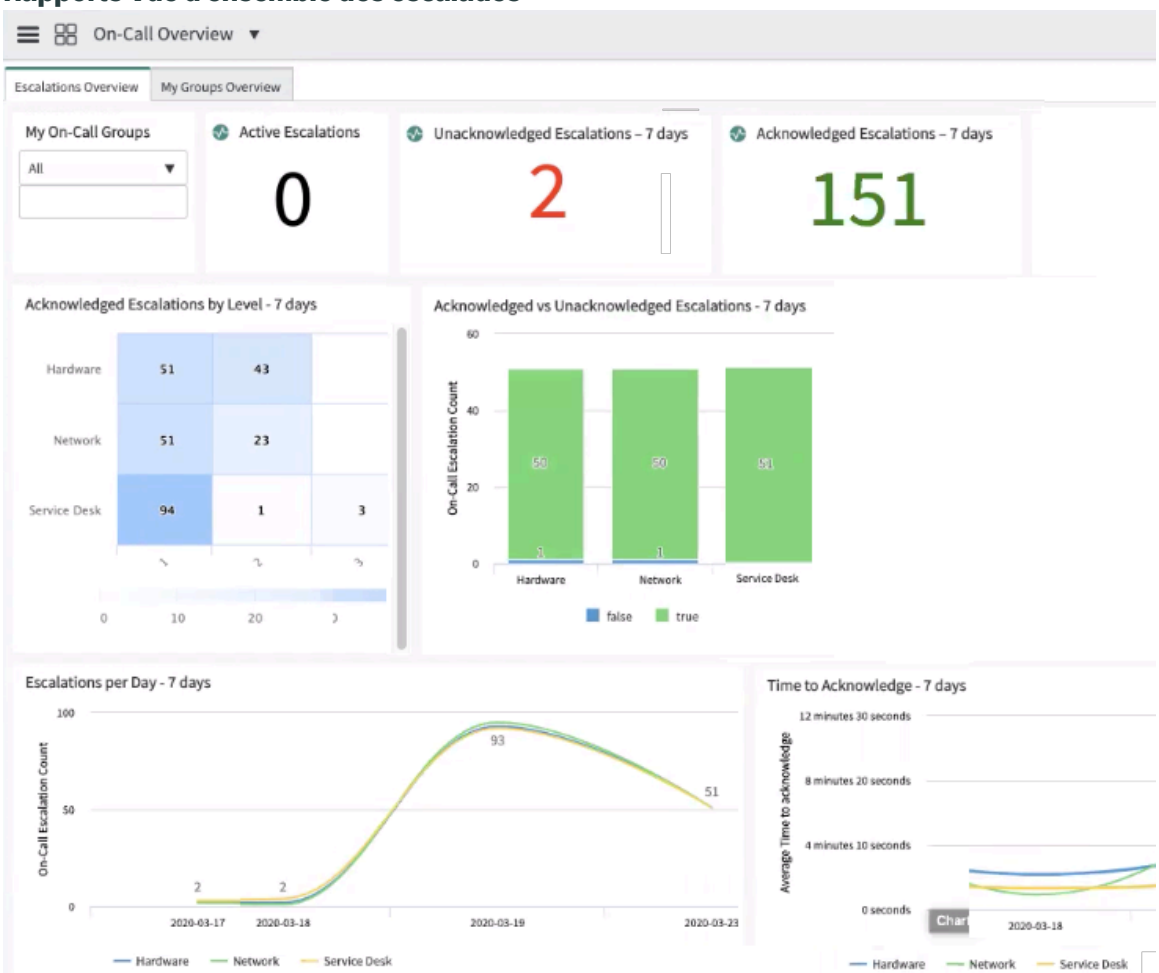
Rapports Vue d'ensemble des escalades

- Les *escalades confirmées* sont acceptées par au moins un utilisateur. La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- Les *escalades non confirmées* ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs. La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Vue d'ensemble des escalades



Mes groupes d'astreinte

Sélectionnez un ou plusieurs groupes. Seules les données des groupes sélectionnés s'affichent dans les rapports. Si aucun groupe n'est spécifié, les données de tous les groupes s'affichent.

Escalades actives - 7 jours

Nombre d'escalades en cours.

Escalades non confirmées - 7 jours

Nombre d'escalades que personne n'a encore confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées

Nombre d'escalades que les escaladés ont confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées par niveau - 7 jours

Nombre d'escalades confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

- L'axe Y indique les groupes.
- L'axe X indique le niveau d'escalade.
- Le ton de la couleur indique le nombre d'escalades dans la zone.

Escalades confirmées et non confirmées par groupe - 7 jours

Nombre d'escalades par groupe au cours de la dernière période de sept jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Escalades par jour

Nombre d'escalades pour la date spécifiée.

- L'axe Y représente le nombre d'escalades.
- L'axe X représente l'heure par date.

Délai moyen de confirmation (MTTA) - 7 jours

Temps moyen qu'il a fallu à un utilisateur pour confirmer une escalade au cours de la dernière période de sept jours.

- L'axe Y indique le temps qu'il a fallu à un utilisateur pour confirmer une escalade.
- L'axe X indique le groupe.

Affichage des rapports de performances pour les escalades

Les rapports de performances permettent un examen détaillé du traitement en cours des escalades. Vous pouvez contrôler précisément les données qui décrivent la progression de l'escalade à l'aide de filtres comme le groupe, la priorité, le niveau ou la catégorie d'escalade.

Ouverture des rapports

Vous devez disposer du rôle Utilisateur de tableau de bord Premium [rota_prem_dashboard_user] pour afficher les rapports de performances. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquer sur **Libre-service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble des astreintes - Premium**.
- Cliquer sur **On-Call Scheduling** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

Cliquez sur l'onglet **Performances**, puis sélectionnez la date souhaitée. La chronologie affiche l'heure de la journée à laquelle les escalades se produisent. Utilisez les onglets pour contrôler le type de données à afficher :

Onglet Répartitions

Utilisez les filtres pour segmenter les données en catégories qui répondent à vos besoins. Par exemple, si vous étudiez vos coûts de SMS, vous pouvez définir des filtres pour afficher le nombre de notifications de type SMS qui sont envoyées et vers quels groupes ou utilisateurs elles sont envoyées. Par exemple, vous remarquerez peut-être que vous avez envoyé 68 messages SMS aux utilisateurs du groupe Réseau. Toutefois, le groupe n'a confirmé aucune escalade. Vous pourriez donc considérer que vous pouvez réduire les coûts de SMS en n'envoyant pas de notifications par SMS à ce groupe.

- Groupes
- Catégorie d'escalade

Onglet Enregistrements

L'onglet **Enregistrements** répertorie les enregistrements individuels qui composent les résultats que vous avez configurés dans l'onglet **Répartitions**. Cliquez sur un nom pour afficher les détails de l'enregistrement.

Traduction automatique

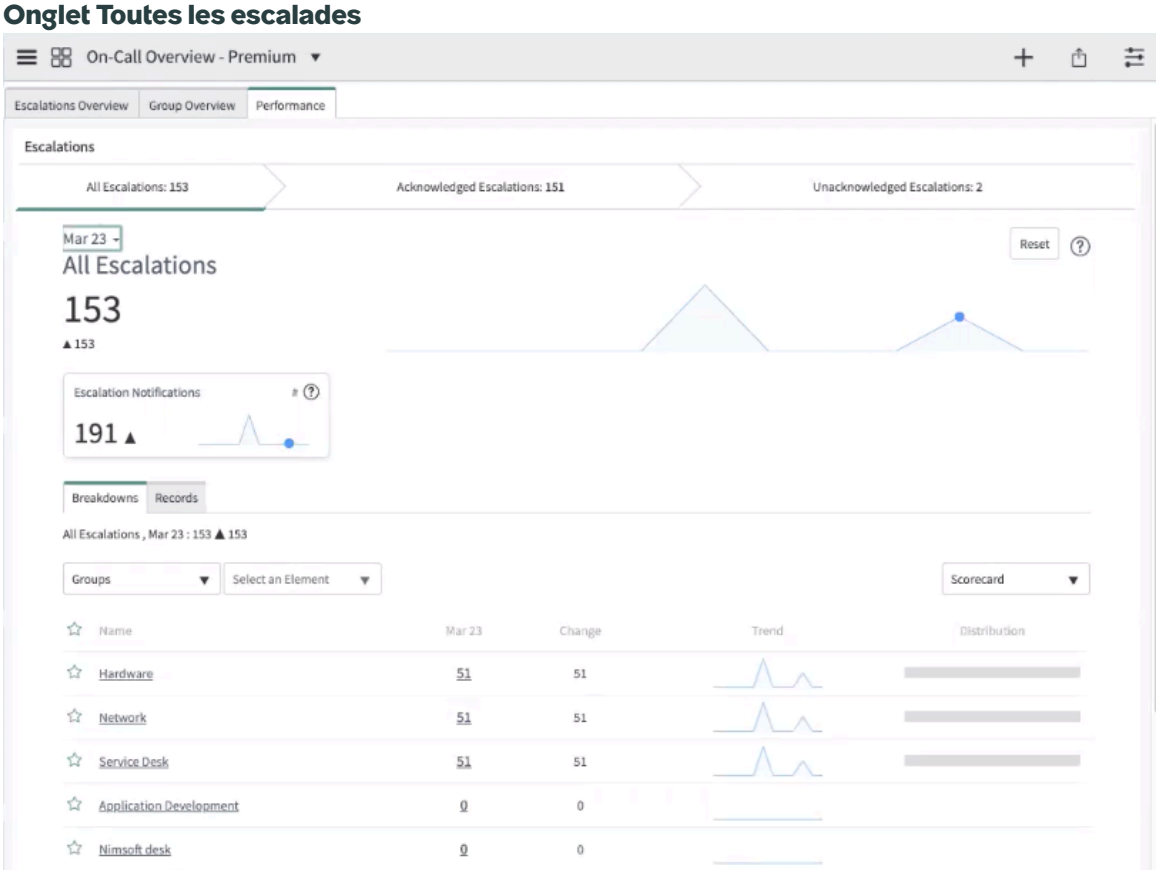
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Chaque enregistrement s'affiche également dans le journal d'escalade approprié. Voir Afficher les détails dans un journal d'escalade.

Onglet Toutes les escalades

- Les *escalades confirmées* sont acceptées par au moins un utilisateur.
- Les *escalades non confirmées* ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs.
- Toutes les escalades : nombre d'escalades qui ont démarré à la date sélectionnée.
- Notifications d'escalades : nombre de notifications qui ont été envoyées à la date sélectionnée. Une escalade peut avoir déclenché plusieurs notifications.

Onglet Toutes les escalades

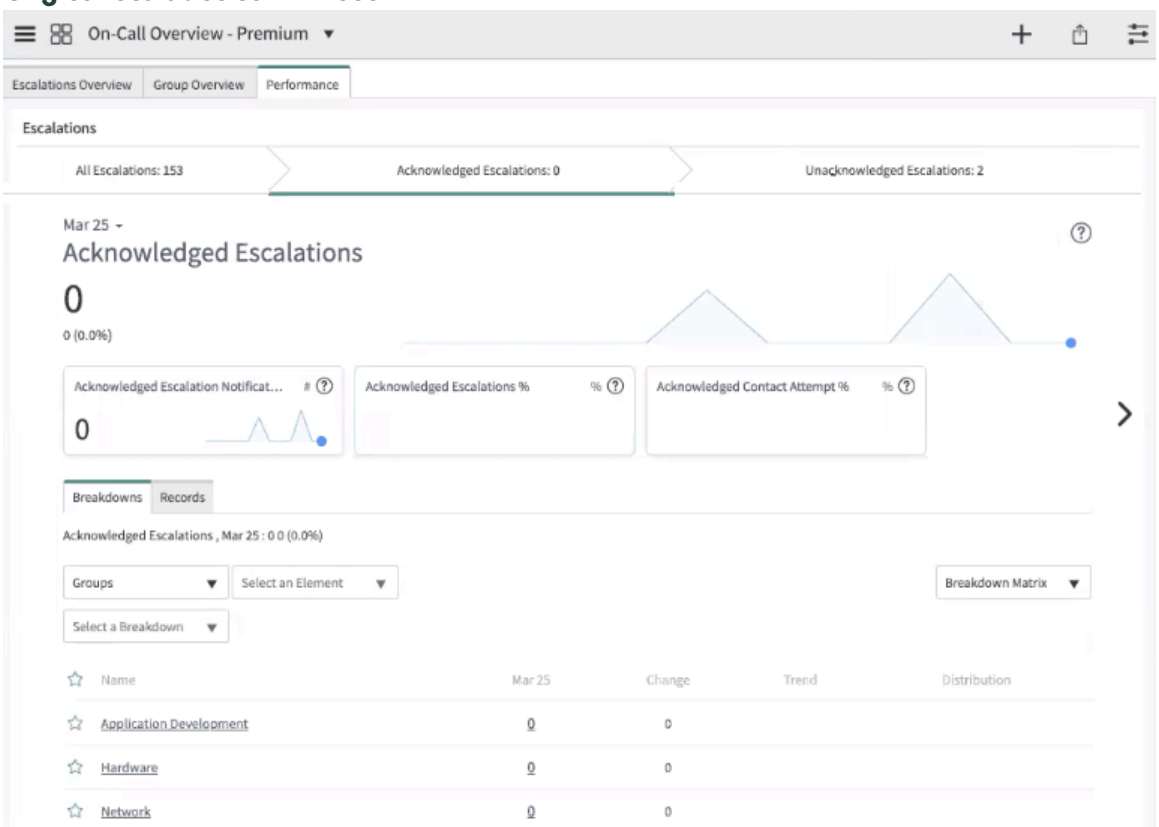


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Escalades confirmées

Onglet Escalades confirmées



- Notifications d'escalades confirmées : nombre d'escalades présentant l'une des valeurs suivantes dans le champ **Réponse** de la notification :
  - Accepté ou Accepté à partir d'un autre appareil
  - Affecté automatiquement
- % d'escalades confirmées : pourcentage d'escalades présentant une valeur valide dans le champ **Réponse** de la notification.
- % de tentatives de contact confirmées : pourcentage de tentatives de contact qui ont été confirmées.

Onglet Escalades non confirmées

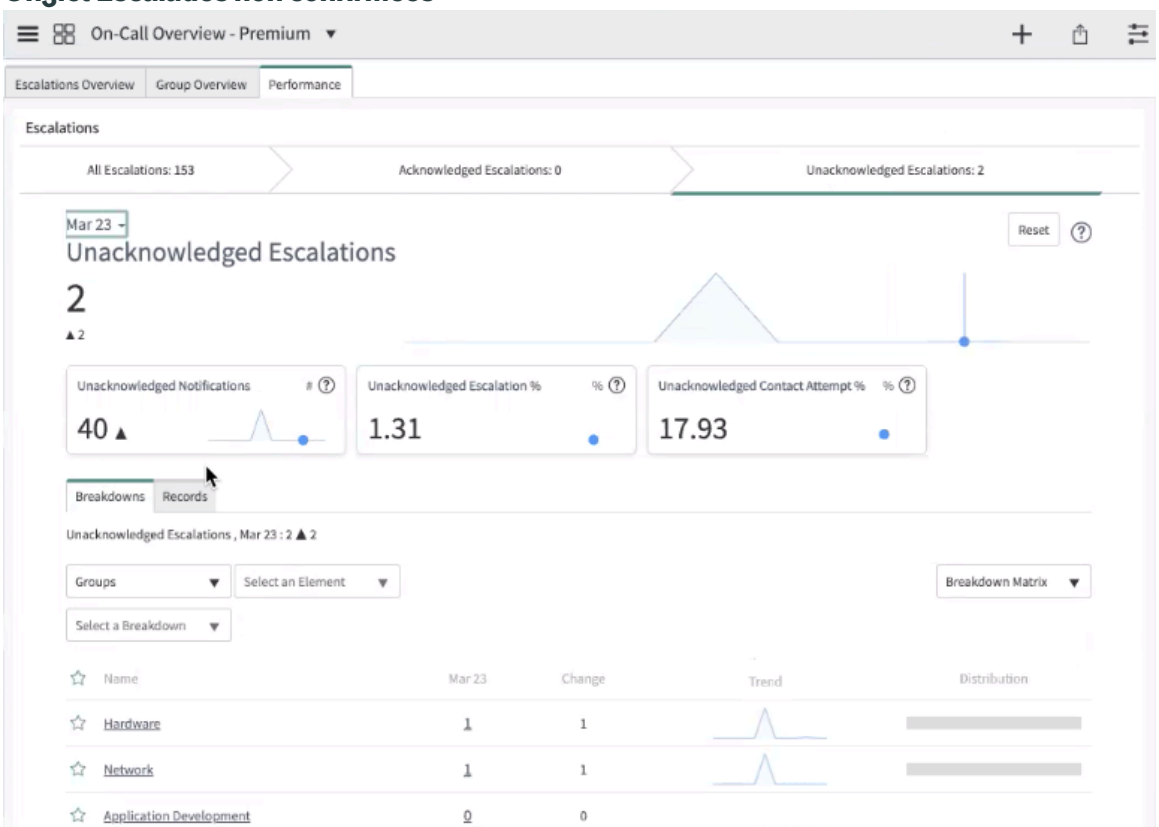
Les escalades non confirmées présentant l'une des valeurs suivantes pour chaque membre d'un chemin d'escalade dans le champ **Réponse** de la notification d'escalade :

- Rejeté
- Rejeté depuis un autre appareil
- Réponse non valide
- [aucune réponse]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Escalades non confirmées



Affichage des rapports de vue d'ensemble du groupe

Exécutez des rapports Vue d'ensemble de mes groupes pour afficher les activités d'un groupe sélectionné : nombre d'escalades confirmées et non confirmées par équipe, d'escalades reconnues par utilisateur et d'heures pour chaque utilisateur sur sept jours.

Ouverture des rapports

Tout utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher les rapports. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquer sur **Libre-service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble des astreintes**. Si vous disposez de la version premium sous licence, cliquez sur **Vue d'ensemble des astreintes : premium**.
- Cliquer sur **On-Call Scheduling** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble de mes groupes**, puis spécifiez le groupe dans la liste **Mes groupes d'astreinte**.

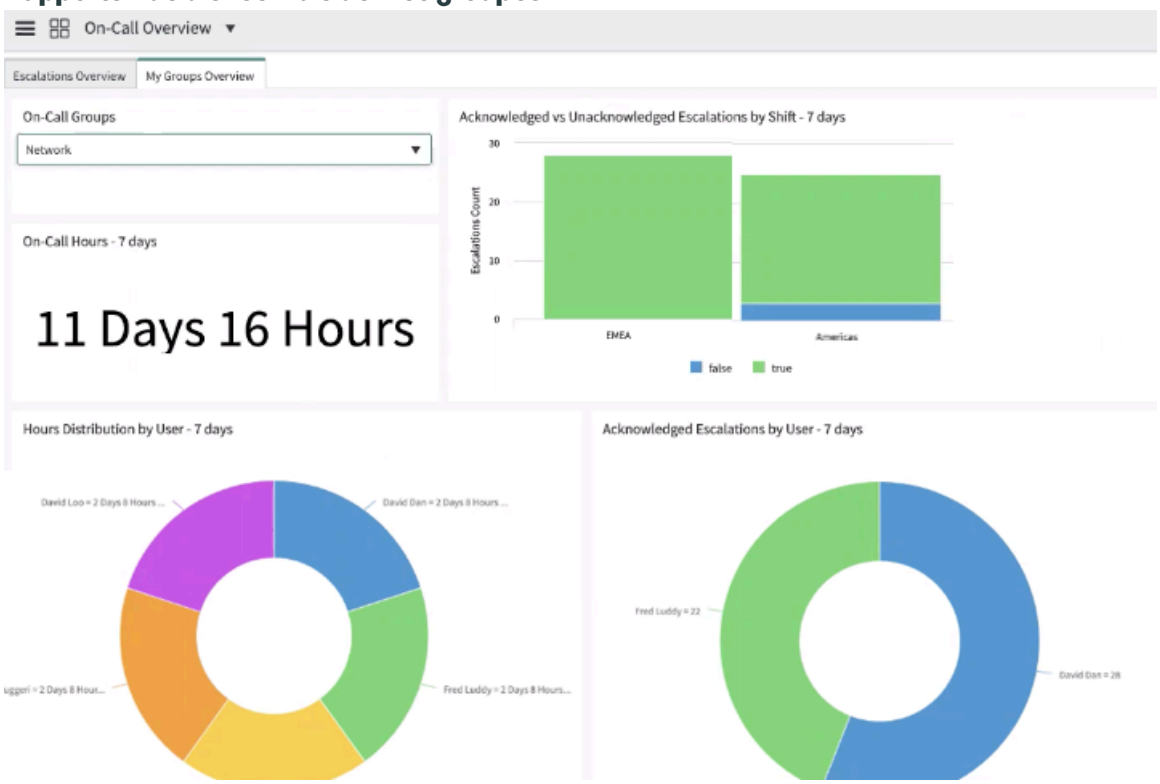
- Les *escalades confirmées* sont acceptées par au moins un utilisateur. La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- Les *escalades non confirmées* ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs. La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Vue d'ensemble de mes groupes

Rapports Vue d'ensemble de mes groupes



Heures d'astreinte - 7 jours

Somme de chaque jour au cours des sept derniers jours : (nombre d'heures/membre de la liste) * (nombre de membres de la liste qui ont travaillé sur une escalade)

Escalades confirmées et non confirmées par équipe - 7 jours

Nombre d'escalades par équipe pendant la dernière période de sept jours.

- L'axe Y représente le nombre d'escalades.
- L'axe X représente l'équipe.

- La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Répartition des heures par utilisateur - 7 jours

Graphique circulaire qui affiche le nombre d'heures pendant lesquelles chaque utilisateur du groupe a travaillé sur les escalades au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées par utilisateur - 7 jours

Graphique circulaire qui affiche le nombre d'escalades confirmées sur lesquelles chaque utilisateur du groupe a travaillé au cours de la dernière période de sept jours.

Définir On-Call Scheduling un processus d'escalade

Créez des modèles d'équipe et de groupe, des politiques d'escalade et des règles de déclencheur. Concevez un processus d'escalade et suivez sa progression.

Par rota_admin vous pouvez effectuer ces tâches pour vos groupes d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Conception d'un processus d'escalade
- Suivre la progression d'une escalade
- Créer un modèle d'équipe pour simplifier la configuration des équipes
- Créer un modèle de groupe pour simplifier la configuration des calendriers

Escalades dans On-Call Scheduling

Une escalade est un mécanisme qui garantit que les problèmes importants sont traités en temps opportun.

On-Call Scheduling surveille le délai de réponse pour une tâche. Vous pouvez définir les actions à entreprendre lorsqu'une tâche n'est pas confirmée. Les actions, comme l'envoi d'un e-mail ou d'un SMS, sont déclenchées par des règles de déclenchement. Vous définissez une règle de déclencheur en spécifiant les conditions qui déclenchent les actions et les actions à entreprendre lorsque les conditions sont remplies.

Par exemple, un incident critique est émis pour ACME Pharmaceuticals concernant un problème d'accès à leur réseau. Une notification de tâche par SMS est envoyée à Ken, l'ingénieur de troisième niveau de support qui est d'astreinte pour ce type d'incident. Toutefois, Ken n'est pas disponible et ne répond pas dans le délai de réponse de 30 minutes spécifié.

Une règle de déclencheur définie pour les incidents critiques d'ACME Pharmaceuticals déclenche une escalade si une tâche passe 30 minutes sans réponse. La personne spécifiée comme point de contact suivant est Nakul, le supérieur hiérarchique de Ken, une notification par SMS est donc envoyée à Nakul. Les paramètres de la politique d'escalade spécifient le nombre de notifications à envoyer, la durée d'attente, et ainsi de suite.

Les administrateurs d'équipe et les chefs d'équipe peuvent définir des règles de déclencheur et configurer des politiques d'escalade.

Information associée

Affichage des rapports de vue d'ensemble des escalades

Affichage des rapports de performances pour les escalades

Conception d'un processus d'escalade

Pour concevoir un processus d'escalade pour une tâche, vous devez définir une règle de déclencheur et configurer une ou plusieurs politiques d'escalade.

Une règle de déclencheur spécifie les conditions dans lesquelles un processus d'escalade doit commencer et les actions d'escalade (workflow ou script) à effectuer. Une politique d'escalade décrit l'ordre dans lequel les notifications d'escalade sont envoyées, l'audience d'escalade et d'autres aspects de l'escalade.

Fonctionnement d'une règle de déclencheur

Lorsqu'une tâche est créée ou mise à jour, l'instance compare les règles d'affectation aux *conditions* de la règle pour déterminer si une condition est remplie. S'il existe une correspondance, l'instance active le workflow ou le script spécifié par l'*action* de la règle. Les règles de déclencheur sont une extension des règles d'affectation et elles se comportent de la même façon que les règles d'affectation.

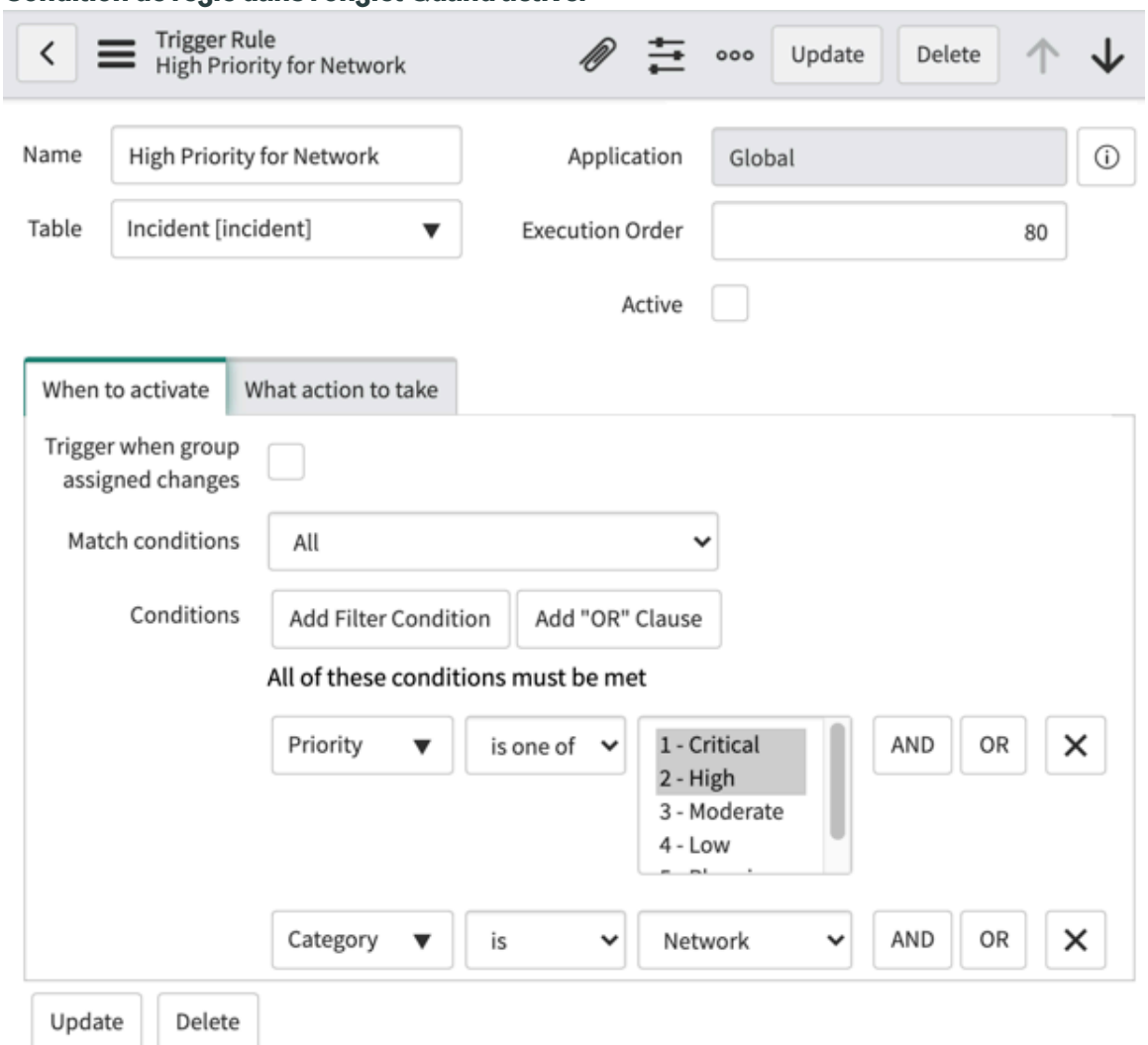
Par exemple, une règle de déclencheur peut spécifier :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- If (condition de règle) : un incident avec un niveau **Critique** ou **Élevé** est déclenché et est affecté au groupe **Réseau**.
- Then (action de règle) : exécutez le workflow **Affecter et notifier**. (Le workflow envoie une notification par e-mail au membre de la liste d'astreinte actuel.)

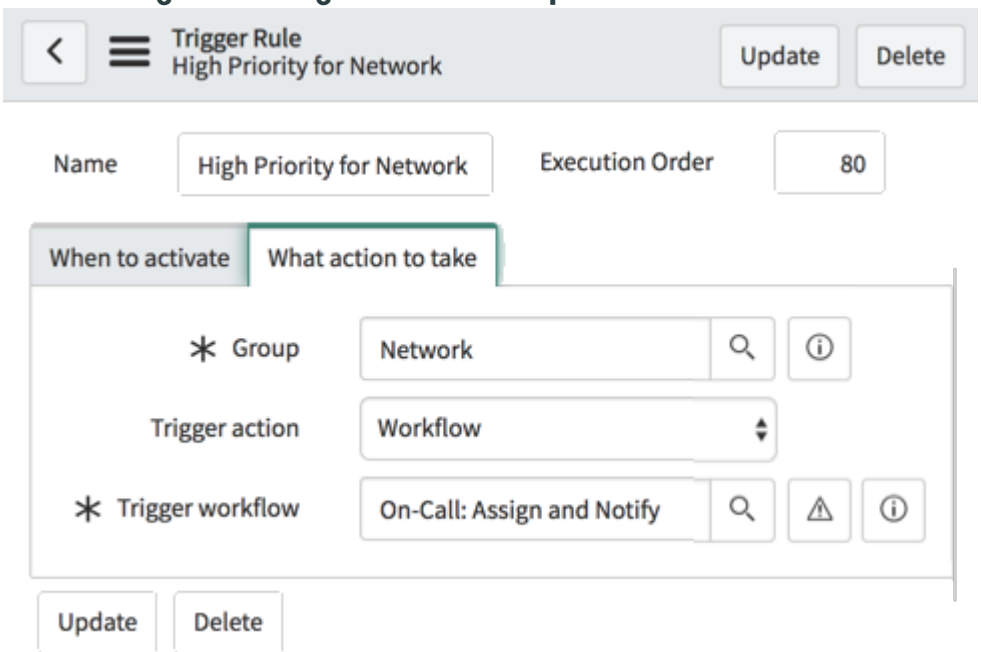
Condition de règle dans l'onglet Quand activer



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action de règle dans l'onglet Action à entreprendre



Remarque :
Une escalade d'astreinte est annulée lorsque le groupe d'affectation de l'enregistrement de tâche associé, par exemple un incident, change de groupe sans règle de déclencheur correspondante. Cela garantit qu'un workflow d'escalade non pertinent existant n'est plus associé à cet enregistrement de tâche.

Consultez Créer une règle de déclencheur d'escalade.

À propos des politiques d'escalade

Une politique d'escalade inclut les configurations suivantes :

- Audience d'escalade (membres et gestionnaires de la liste).
- Type de politique qui définit l'ordre dans lequel les listes et les membres de la liste reçoivent les notifications d'escalade.
- Autres aspects du processus d'escalade comme les méthodes de contact à utiliser et le nombre de rappels à envoyer pour chaque notification.

Vous pouvez créer une politique d'escalade personnalisée pour une équipe en remplaçant les paramètres d'un type d'escalade par défaut, par exemple, en configurant des délais personnalisés entre les étapes d'escalade.

Configurer une table pour les règles de déclencheur d'escalade

Configurez des règles de déclencheur d'escalade pour les tables qui n'étendent pas les tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tables configurées dans la table Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg] s'affichent dans le champ **Table** du formulaire Règle de déclencheur afin de créer une règle de déclencheur d'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des astreintes** > **Administration** > **Configuration de la table de règles de déclencheur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la table de règles de déclencheur

Champ	Description
Table	Nom de la table qui sera activée afin de créer des règles de déclencheur d'escalade.
Champ de groupes de déclencheurs	Valeur du champ de groupes dans la table en fonction des processus de règle de déclencheur.
Champ d'utilisateurs de déclencheurs	Valeur du champ d'utilisateurs dans la table en fonction des processus de règle de déclencheur.
Champ journal	L'activité d'escalade en cours.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste connexe Règles de déclencheur affiche les règles de déclencheur d'escalade configurées pour la table.

Créer une règle de déclencheur d'escalade

Créez une règle de déclencheur pour spécifier les conditions dans lesquelles un processus d'escalade doit commencer et les actions (workflow ou script) à effectuer pour l'escalade.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, admin ou rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les utilisateurs disposant rota_manager rôle peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade (avec le champ **Action Déclencheur** défini sur **Workflow**) uniquement pour les groupes gérés par le rota_manager.
- Les utilisateurs ayant rota_admin rôle peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade (avec le champ **Action de déclencheur** défini sur **Workflow**) pour tous les groupes.
- Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade pour exécuter à la fois **le workflow** et le **script** pour tous les groupes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des astreintes** > **Administration** > **Règles de déclencheurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de déclencheur

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif de la règle de déclencheur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table de tâches qui s'applique à la règle de déclencheur. **Remarque :** ○ Seules les tables et les vues de base de données du même champ d'application que la règle de déclencheur s'affichent dans la liste. ○ Les tables qui n'étendent pas les tâches n'apparaissent dans la liste que si ces tables sont configurées pour les règles de déclencheur de la table Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg]. .
Ordre d'exécution	Ordre d'exécution de la règle de déclencheur.
Actif	Option pour activer la règle de déclencheur.
Quand activer	
Déclencher quand le groupe affecté change	Option pour traiter la règle de déclencheur uniquement lorsque la valeur du champ **Groupe** dans la table est modifiée.
Déclencher quand	Type de déclencheur pour la table qui est le comportement par défaut ou conditionnel. Ce champ n'est disponible que lorsque la case à cocher **Déclencher quand le groupe affecté change** est activée. ○ **Correspondances des conditions** : déclenche l'escalade lorsque les conditions correspondent. ○ **Par défaut** : déclenche une escalade basée uniquement sur la valeur du champ **Action de déclencheur**.
Respecter les conditions	Type de conditions à faire correspondre avant de déclencher l'escalade. ○ **Toutes** : chaque condition doit être remplie. ○ **Indifférent** : l'une des conditions peut être remplie.
Conditions	Conditions qui doivent être remplies pour que la règle de déclencheur se déclenche (exécutez le workflow ou le script qui est l'action de la règle).
Action à exécuter	
Groupe	Groupe qui devient le **groupe d'affectation de tâche** lorsque la règle de déclencheur se déclenche. Ce champ n'est disponible que lorsque la case à cocher **Déclencher quand le groupe affecté change** est désactivée.
Action de déclencheur	**Workflow** ou **script** (JavaScript côté serveur) à exécuter lorsque les **conditions de correspondance** et les **conditions** sont remplies.
Workflow de déclencheur	Workflow à exécuter. Disponible uniquement si l'option **Action de déclencheur** est définie sur **Workflow**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Script de déclencheur	Script (JavaScript côté serveur) à exécuter. Disponible uniquement si le champ **Action de déclencheur** est défini sur **Script**. **Remarque :** Cette action n'est disponible que pour les utilisateurs ayant les rôles rota_admin et admin.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une politique d'escalade

Une politique d'escalade inclut le type de politique qui définit l'ordre dans lequel les listes et les membres de la liste reçoivent les notifications d'escalade. Vous pouvez créer une politique d'escalade personnalisée pour une équipe en remplaçant les paramètres d'un type d'escalade par défaut, par exemple, en configurant des délais personnalisés entre les étapes d'escalade.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin, rota_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant rota_manager rôle peuvent modifier les politiques de leurs groupes uniquement. Les utilisateurs disposant du rôle rota_admin et administrateur peuvent modifier les politiques de tous les groupes.

Le type d'escalade détermine l'ordre dans lequel les membres d'un groupe d'utilisateurs sont informés de l'escalade. Le type d'escalade dépend du nombre de listes.

- Si une équipe n'a qu'une seule liste, le type d'escalade est automatiquement défini sur **Alterner les membres**, et le chemin d'escalade passe par les membres d'une liste (principale, secondaire, tertiaire) pour déterminer les personnes à informer.
- Si l'équipe comporte plusieurs listes, le type d'escalade est automatiquement défini sur **Alterner les listes**, et le chemin d'escalade passe par toutes les listes pour déterminer les personnes à informer.
- Si l'équipe dispose d'une hiérarchie d'escalade personnalisée, le type d'escalade est défini sur **Personnalisé**, et le chemin d'escalade passe par les membres définis dans la hiérarchie d'escalade. Consultez Créer une politique d'escalade pour en savoir plus.

On-Call Scheduling prend en charge plusieurs politiques d'escalade par équipe ; par exemple, les politiques basées sur la priorité de l'incident ou le type d'enregistrement de tâche.

Procédure

1. Créez une politique d'escalade personnalisée à l'aide du concepteur d'escalade.

Option	Description
Accéder au concepteur à partir du module Calendriers d'astreinte	**a.** Accédez à la **On-Call Scheduling** > **Calendriers d'astreinte**. **b.** Cliquez sur la carte de l'équipe requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	c. Dans l'onglet **Équipes**, cliquez sur l'icône d'actions pour l'équipe. **d.** Cliquez sur **Remplacer l'escalade**, puis sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.
Accéder au concepteur à partir du module Calendriers de mes groupes	**a.** Accédez à la **On-Call Scheduling** > **Calendriers de mes groupes**. **b.** Ouvrez l'équipe requise. **c.** Cliquez sur **Remplacer la politique d'escalade**, puis sur **Oui** dans la boîte de dialogue de confirmation.

2. Cliquez sur l'icône Ajouter une étape d'escalade, puis renseignez le formulaire Ajouter une étape d'escalade.

Formulaire Ajouter une étape d'escalade

Champ	Description
Nom	Nom de l'étape d'escalade.
Niveau d'escalade	Niveau hiérarchique de l'étape.
Durée jusqu'à l'étape suivante	Temps d'attente à partir du dernier rappel d'exécution de l'étape suivante.
Ensemble d'escalades	Ensemble d'escalades pour l'étape.
Nombre de rappels	Nombre de rappels à envoyer dans cette étape.
Délai entre les rappels	Intervalle entre chaque rappel de cette étape.
Audience d'escalade	
Liste	Listes auxquelles les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Groupes	Groupes d'utilisateurs auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Utilisateurs	Utilisateurs auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Équipements	Périphériques auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés. Par exemple, un téléphone mobile alterné entre les membres d'un groupe.
Gestionnaire de groupe	Option permettant d'envoyer des notifications et rappels d'escalade au gestionnaire de groupe.
Champ du gestionnaire de groupe	Option permettant de sélectionner des gestionnaires de groupes de façon hiérarchique et d'envoyer des rappels et des notifications d'escalade. Ce champ est disponible uniquement si la case **Gestionnaire de groupe** est cochée.

Formulaire Ajouter un ensemble d'escalades

Nom	Nommez la politique d'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Équipe	Équipe à laquelle la politique d'escalade s'applique.
Valeur par défaut	Cochez cette case pour marquer la politique d'escalade comme politique par défaut. La politique d'escalade par défaut est utilisée pour toutes les escalades d'astreinte dans les cas où aucune des **conditions** spécifiées n'est remplie.
Table	Choisissez la table pour laquelle vous souhaitez définir la politique d'escalade.
Condition	Utilisez la section Condition pour ajouter des filtres aux critères d'escalade.
Description	Brève description de la politique d'escalade.
Actifs	Cochez cette case pour activer la politique d'escalade.
Écraser la préférence utilisateur	Cochez cette case pour remplacer les préférences de contact de l'utilisateur.
Ordre	Ordre dans lequel appliquer cette politique lorsque plusieurs politiques d'escalade sont définies pour une équipe. Nombres plus petits en premier.

3. **Facultatif :** Pour modifier une étape d'escalade, cliquez sur l'icône Modifier l'étape d'escalade et apportez vos modifications.
4. **Facultatif :** Ajoutez plusieurs étapes d'escalade si nécessaire.
5. **Facultatif :** Pour modifier la hiérarchie d'escalade pour l'équipe, cliquez sur l'icône d'actions et cliquez sur **Modifier l'escalade**.
6. **Facultatif :** Pour réinitialiser le type d'escalade par défaut de l'équipe, cliquez sur l'icône d'actions et cliquez sur **Réinitialiser l'escalade**.

Paramètres d'escalade et de rappel des listes

Utilisez les paramètres d'escalade pour spécifier comment et quand les escalades se produisent et quand des notifications de rappel sont envoyées.

Paramètres d'escalade et de rappel

Vous pouvez spécifier des paramètres uniques pour chaque liste. Lorsque vous configurez une liste, vous pouvez spécifier les éléments suivants :

- **Canal de communication forcée** : vous pouvez spécifier un canal de communication obligatoire : SMS, message vocal, Slack, e-mail, Microsoft Teams ou notification push mobile.
  - Les SMS et les messages vocaux requièrent l'activation de Notification.
  - Un membre d'astreinte doit disposer d'un appareil SMS pour recevoir des notifications par SMS. Si le membre ne possède pas d'appareil SMS, aucune autre tentative n'est effectuée et l'absence d'appareil SMS est consignée.

  Pour en savoir plus sur la configuration de MS Teams comme canal de notification, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration des notifications push mobiles comme canal de notification, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

- **Nombre de rappels** : nombre de fois que l'instance envoie des rappels à une personne qui ne répond pas dans le délai spécifié dans le champ **Délai entre les rappels**.
- **Délai entre les rappels** : intervalle de temps entre les rappels.
- Les valeurs indiquées dans les champs **Nombre de rappels** et **Délai entre les rappels** déterminent la valeur du champ **Délai avant l'escalade**. Par exemple, si le **nombre de rappels** est défini sur 2 et que le **délai entre les rappels** est de 10 minutes, le **délai avant l'escalade** est de 30 minutes. En d'autres termes, le temps qui s'écoule entre la première notification d'un membre de la liste qui ne répond pas et la première notification du membre suivant dans le chemin d'escalade.

Instructions

Pour obtenir des instructions, consultez Configurer une liste.

Exemples de rapports d'escalade

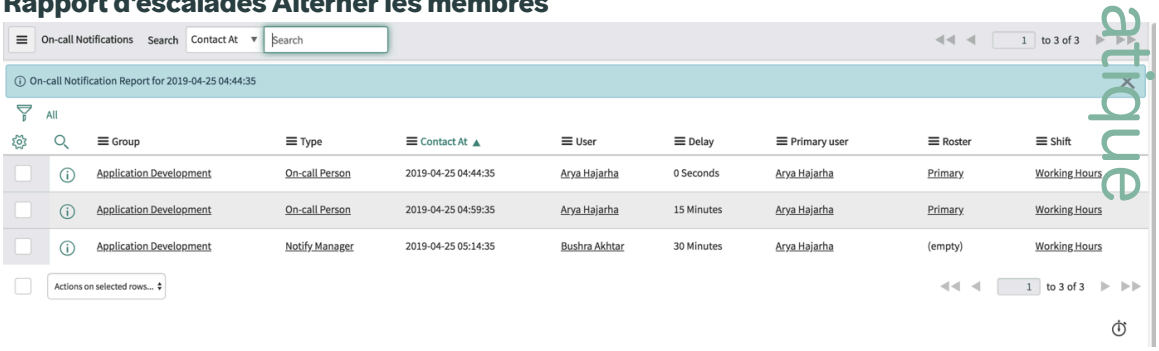
Étant donné que les rapports d'escalade dépendent du type d'escalade, le contenu du rapport peut varier considérablement.

Étant donné que les rapports d'escalade dépendent du type d'escalade, le contenu du rapport peut varier considérablement. Exemples de rapports :

Exemple de rapport pour le type d'escalade Alterner les membres

Dans cet exemple, les utilisateurs peuvent voir les équipes dont ils font partie dans les rapports Mon calendrier. Les utilisateurs qui ne sont pas la première personne d'astreinte s'affichent également. Cette action permet à un utilisateur d'afficher l'équipe d'un point de vue personnel, qui est la méthode préférée de la plupart des utilisateurs.

Rapport d'escalades Alterner les membres



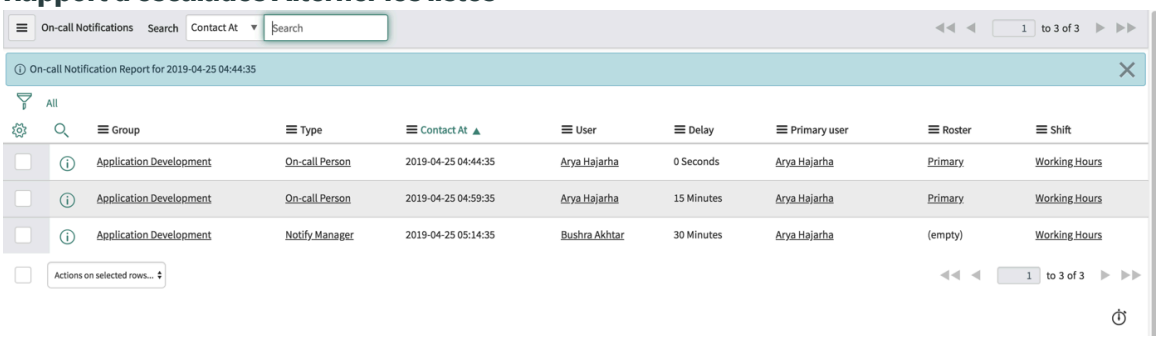
Exemple de rapport pour le type d'escalade Alterner les listes

Dans cet exemple, les rappels sont définis pour les listes **principale**, **secondaire** et **tertiaire**. Les membres de la liste principale sont informés en premier, puis les membres de la liste secondaire, et ainsi de suite, pour toutes les listes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport d'escalades Alterner les listes



Suivre la progression d'une escalade

Utilisez la page Suivi d'escalade d'astreinte pour obtenir une visibilité complète de la chronologie d'une escalade active ou fermée à mesure qu'elle progresse via son chemin d'escalade d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : tout rôle qui permet à l'utilisateur de lire des incidents.

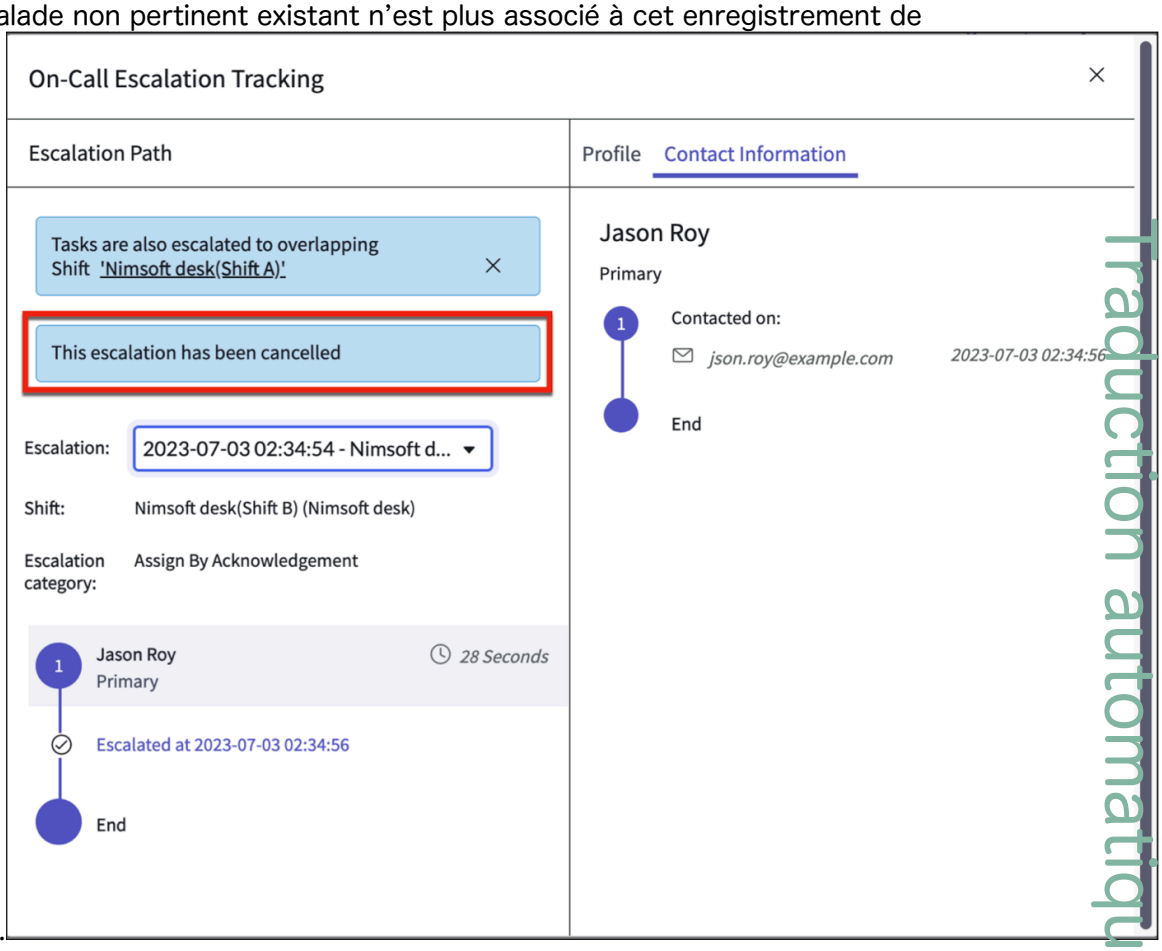
Traduction automatique

© 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

- Vous devez activer la consignation des escalades afin que la page Suivi d'escalade d'astreinte s'affiche. Consultez la propriété `com.snc.on_call_rotation.log_escalations` dans Propriétés système pour On-Call Scheduling.
- Une escalade d'astreinte est annulée lorsque le groupe d'affectation de l'enregistrement de tâche associé, par exemple un incident, change de groupe sans règle de déclencheur correspondante. Cela garantit qu'un workflow d'escalade non pertinent existant n'est plus associé à cet enregistrement de tâche.



Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à **Incident** et ouvrez l'incident.

   Le champ **Groupe d'affectation** inclut l'icône ( ) qui indique l'état actif de l'escaladeSuivi d'escalade d'astreinte. Le vert indique une escalade active et le noir indique une escalade terminée.

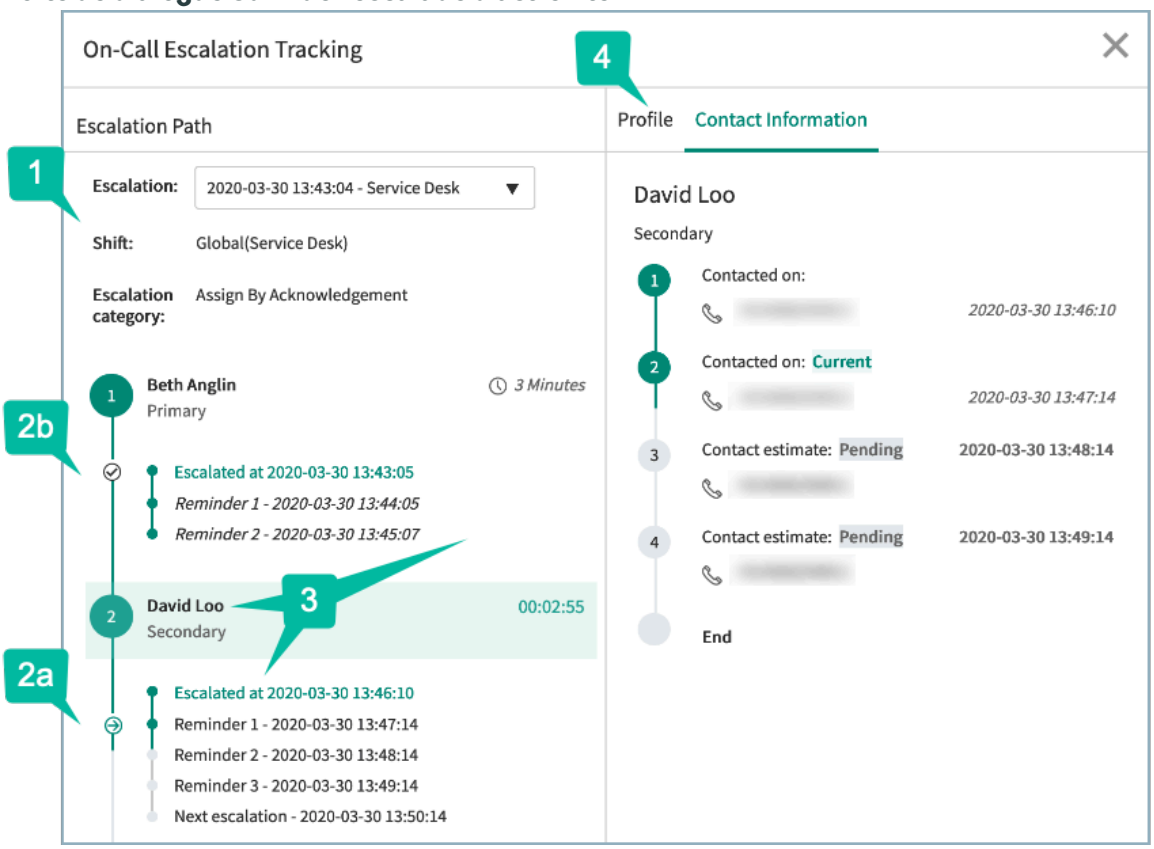
2. Cliquez sur l'icône Suivi d'escalade d'astreinte.

   La boîte de dialogue Suivi d'escalade d'astreinte s'ouvre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Suivi d'escalade d'astreinte

Boîte de dialogue Suivi de l'escalade d'astreinte



1. La section Chemin d'escalade identifie l'escalade avec l'heure de début, le groupe, l'équipe qui gère l'escalade et la catégorie d'escalade.
2. Les indicateurs sur la chronologie affichent l'état :
   a. Pour les escalades actives, une flèche verte sur la chronologie du chemin indique la phase de réponse active actuelle.
   b. Coche non remplie : réponse ignorée.
   c. Coche verte remplie : réponse acceptée.
   d. X rouge : réponse refusée.
3. Cliquez sur l'horodatage d'escalade d'un nom escaladé ou d'escaladé pour afficher les détails du minutage. Dans l'onglet **Informations de contact**, la liste affiche les heures de contact, les modes de contact et les réponses pour la phase d'escalade associée.

   Les points des horodatages d'escalade indiquent l'acceptation globale. Pointez sur un point pour afficher des informations supplémentaires. Codes de couleur des points :

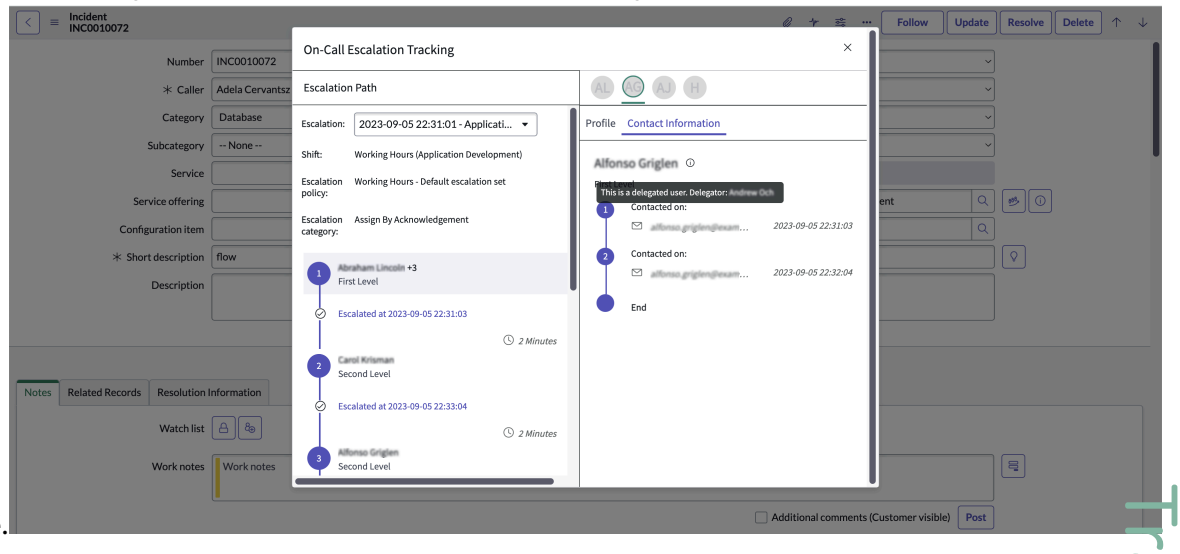
   - Vert : au moins un escaladé a accepté l'escalade.
   - Orange : au moins un escaladé a refusé l'escalade.
   - Rouge : tous les escaladés ont refusé l'escalade.

Remarque :
Pour améliorer les différences visuelles entre les points, utilisez l'interface utilisateur à contraste élevé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. En fonction des paramètres de contact, vous pouvez appeler ou envoyer un message direct à la personne à partir de l'onglet **Profil** d'escaladé.



Cliquez sur pour afficher les informations du délégant et de l'utilisateur délégué.

Afficher les détails dans un journal d'escalade

Affichez l'enregistrement du journal d'escalade pour obtenir des détails complets sur la chronologie et les actions d'une escalade d'astreinte pour connaître sa progression dans le chemin d'escalade d'astreinte. Vous pouvez également accéder aux informations d'escalade et de notification d'escalade dans les rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette rubrique décrit comment utiliser les journaux pour accéder aux informations d'escalade. Vous pouvez également accéder aux informations de notification d'escalade dans les rapports. Voir Affichage des rapports de performances pour les escalades.

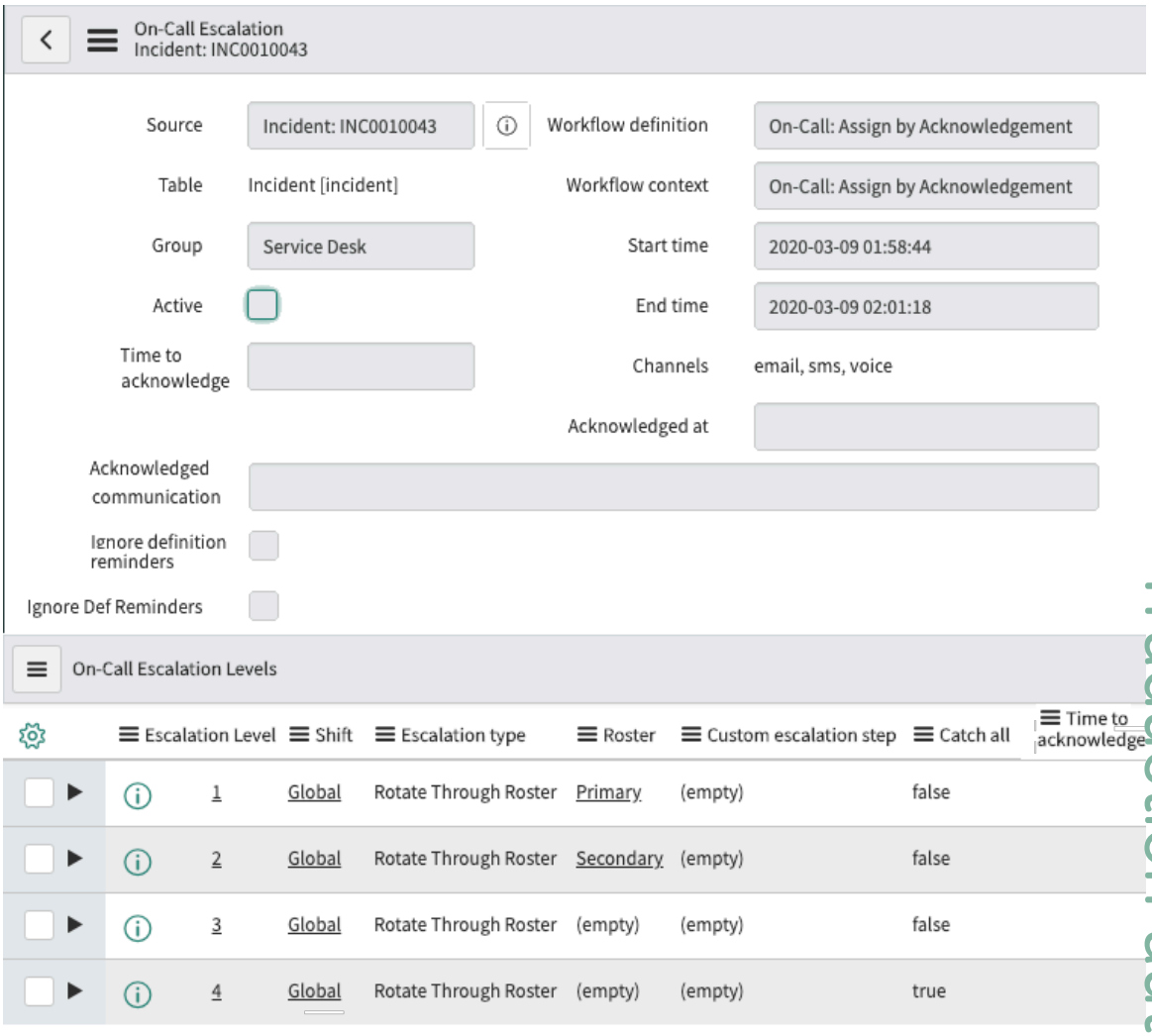
Vous pouvez activer ou désactiver la consignation à l'aide de la propriété *`com.snc.on_call_rotation.log_escalations`*, comme décrit dans Propriétés système pour On-Call Scheduling.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Escalades** > **Journaux d'escalade** et ouvrez l'incident.
   Les escalades d'astreinte [vue Journaux d'escalade] s'affichent.
2. Cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour ouvrir l'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Pour chaque élément des listes connexes, vous pouvez cliquer sur l'icône d'informations ( ) pour obtenir plus de détails sur l'escalade (par exemple, pour déterminer les valeurs **Délai de confirmation**).

Affectation de rôles On-Call Scheduling

Les administrateurs peuvent affecter des rôles On-Call Scheduling à des groupes d'utilisateurs et à un utilisateur individuel en fonction des activités et des responsabilités de l'utilisateur.

Tâches et autorisations d'accès des rôles On-Call Scheduling

Rôle	Tâches et autorisations d'accès
Administrateur d'équipe [rota_admin]	Un utilisateur disposant du rôle rota_admin peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des équipes. Le rôle rota_admin peut créer des équipes à l'aide de l'assistant Créer un calendrier, modifier les équipes et les listes, et gérer la couverture et les congés dans la Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Tâches et autorisations d'accès
	Le rôle rota_admin contient le rôle assignment_rule_admin de plateforme.
Chef d'équipe [rota_manager]	Le rôle de chef d'équipe est destiné au gestionnaire d'un groupe. L'objectif du rôle est de distinguer un membre auquel le rôle de gestion des équipes d'un groupe a été délégué. Le rôle ne peut pas être utilisé pour gérer tous les groupes sur l'instance. Le rôle peut être délégué aux membres d'un groupe. Voir Délégation des rôles . Un utilisateur disposant du rôle de chef d'équipe qui répond à l'un des besoins suivants peut gérer les équipes de son groupe : • L'utilisateur est le gestionnaire du groupe. • Le rôle rota_manager a été délégué à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur la délégation du rôle de chef d'équipe, consultez Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]. Pour en savoir plus sur la délégation de rôles, reportez-vous à la section Déléguer des rôles . **Remarque :** lorsqu'un utilisateur se voit déléguer un rôle pour le compte d'un groupe, il peut gérer les équipes de ce groupe uniquement. • L'utilisateur est configuré en tant que chef d'équipe d'un groupe. Pour plus d'informations sur la configuration des préférences de groupe, consultez Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs.
itil	Un utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher le Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier et les engagements d'astreinte dans les rapports. Il dispose de l'accès en lecture seule général aux équipes de son groupe.
Utilisateur de tableau de bord Premium [rota_prem_dashboard_user]	Accédez au tableau de bord Premium d'astreinte. Le tableau de bord Premium affiche les mesures de performances de tous les groupes. Voir Affichage des rapports de performances pour les escalades.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Tâches et autorisations d'accès
DÉCONSEILLÉ : roster_admin	**Avertissement :** N'utilisez pas ce rôle pour les nouveaux utilisateurs. Ce rôle hérité déconseillé existe uniquement pour les clients qui utilisent toujours le rôle.

Information associée

Rôles

Rôles système de base

Affecter un rôle à un groupe

Affecter un rôle à un utilisateur

Créer un modèle d'équipe pour simplifier la configuration des équipes

Vous pouvez prédéfinir des ensembles de paramètres d'équipe à l'aide des modèles d'équipe. Les modèles d'équipe sont un sous-ensemble de modèles de groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Administration** > **Modèles de groupes**.
2. Dans la liste des modèles de calendrier de groupe, cliquez sur le modèle pour lequel vous souhaitez créer un modèle d'équipe.
3. Dans la liste connexe des modèles d'équipe, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire Modèle d'équipe d'astreinte.

Champs du nouveau modèle d'équipe

Nom de l'équipe	Nom convivial du modèle d'équipe. Par exemple, É-U ou EMEA.
Type de planification	Le type de calendrier. Vous pouvez spécifier des paramètres pour un calendrier simple. Vous pouvez également sélectionner un modèle existant.
Toute la journée	Cochez la case si l'équipe couvre le jour ouvré complet.
Heure de début	Si cette équipe ne travaille pas toute la journée, spécifiez l'heure de début de l'équipe.
Heure de fin	Heure de fin de l'équipe.
Jour et heure de fin	Date à laquelle l'équipe doit prendre fin.
Répéter sur	Pour les équipes répétées, les jours de la semaine qui requièrent la répétition de l'équipe.
Modèle de groupe d'astreinte	Le modèle de groupe auquel l'équipe appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fuseau horaire	Le fuseau horaire des membres des listes qui constitueront l'équipe.
Spécifier la planification des jours non ouvrés	Cochez la case pour spécifier le calendrier des jours non ouvrés de l'équipe. Le paramètre est appliqué à l'équipe.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le modèle est maintenant disponible lors de la création ou de la mise à jour d'une équipe.

Créer un modèle de groupe pour simplifier la configuration des calendriers

Créez des modèles pour permettre à votre groupe de créer des planifications d'astreinte. Par exemple, utilisez le modèle 24 heures/24, 7 jours/7, qui est disponible dans les données de démonstration d'astreinte, pour créer des planifications d'astreinte pour un service continu.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **On-Call Scheduling** > **Administration** > **Modèles de groupes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom du nouveau modèle. Par exemple, 8-5.
Description	Une brève description du modèle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Expérience mobile pour On-Call Scheduling

Consultez et gérez les calendriers d'astreinte à partir d'un équipement mobile grâce à l'applet mobile On-Call Scheduling.

Les gestionnaires d'astreinte et les chefs d'équipe peuvent effectuer les actions suivantes :

- Consulter le calendrier d'astreinte de votre groupe, y compris les éventuels écarts, les demandes de congés, etc.
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Examiner les écarts et les conflits et prendre des mesures en conséquence.
- Approuver/rejeter les demandes de congés et d'échange d'équipes.
- Fournir, remplacer ou supprimer une couverture et supprimer les congés.

Les membres d'une liste peuvent effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher vos calendriers d'astreinte, les autres personnes d'astreinte pour une équipe et votre rôle pour l'équipe (principal/secondaire).
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Soumettre des demandes de congés et d'échange d'équipes.
- Envoyer un message (Slack/MS Teams/notifications Push) pour trouver un remplaçant.

Démarrer avec l'application mobile On-Call Scheduling

Utilisez l'application mobile ServiceNow Agent pour accéder à l'application mobile On-Call Scheduling. Connectez-vous ensuite à une instance et travaillez sur vos calendriers.

Avant de commencer

Selon votre appareil, rendez-vous sur l'App Store d'Apple ou le Google Play Store et téléchargez l'application mobile ServiceNow Agent.

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Appuyez sur l'icône de l'application mobile de votre appareil, puis sur le bouton **+** pour ouvrir une instance.
2. Dans le champ adresse de l'instance, entrez l'adresse de l'instance de l'une des deux façons suivantes.

Option	Description
Entrée manuelle	Tapez l'adresse de l'instance dans le champ d'adresse de l'instance. **Remarque :** Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
Scanner le code QR	Appuyez sur l'icône QR (Scanner un code QR), puis scannez le code QR qui a été fourni par votre administrateur.

3. Appuyez sur **Se connecter**.

Vue d'ensemble de Mobile On-Call Scheduling

Les membres et les chefs d'une équipe peuvent utiliser les applets On-Call Scheduling et le menu de navigation de l'application Agent mobile pour afficher et gérer les équipes et les calendriers.

Lanceurs d'applet

Les lanceurs d'applet servent de pages de destination ou d'accueil. Lorsque vous vous connectez à votre instance, vous voyez un lanceur d'applets et les applets configurés pour s'afficher sur ce lanceur. L'administrateur système configure le lanceur d'applets et les applets pour l'application mobile Now Agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Barre de navigation

La barre de navigation apparaît en bas de l'écran de l'application mobile. Cette barre comprend les onglets suivants que vous pouvez utiliser pour accéder aux différents applets et aux pages d'accueil des applications :

- *`My Work:`* En tant que membre d'une équipe, consultez vos prochaines équipes, demandez un congé et accomplissez les tâches quotidiennes liées à votre calendrier.
- *`My Team:`* En tant que gestionnaire d'astreinte, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités importantes, comme approuver des demandes de congés et fournir une couverture.
- *`Notification:`* Consultez la liste des notifications qui ont été transmises à un agent. Appuyez sur une notification dans la liste pour en voir les détails, puis appuyez sur les détails pour ouvrir le ticket.
- *`Settings:`* Gérez les paramètres de l'application mobile.

Gérer le travail avec Agent mobile ITSM

En tant que membre d'une équipe, consultez vos prochains quarts, demandez un congé et accomplissez les tâches quotidiennes liées à votre calendrier.

L'application Mon travail de l'application possède l'applet permettant d'afficher Agent mobile ITSM vos prochaines équipes et de demander un On-Call Scheduling congé. Vous pouvez également afficher les membres de votre groupe disponibles sur appel.

Pour connaître la procédure détaillée, reportez-vous à Gérer les incidents et les tâches à l'aide de l'applet Mes tâchesla section .

Actions de calendrier d'astreinte - Équipes à venir

Action	Description
Appuyer sur **Équipes à venir**	Consultez toutes les quarts à venir pour le mois en cours. Les équipes sont regroupées en fonction des événements. Les événements de plusieurs jours sont affichés en haut.
Faire glisser vers la gauche sur la carte d'équipe	Demandez un congé pour le quart.
Appuyer sur la carte d'équipe	Affichez les détails du changement comme le groupe, la liste, l'heure de début et l'heure de fin.
Appuyer sur **Demander un congé**	Demandez un congé pour le quart.
Appuyer sur l'icône	Fait passer l'affichage du calendrier de mensuel à quotidien.

Calendrier d'astreinte - Demandes de congé

Appuyer sur **Demandes de congé**	Consultez une liste des demandes de congé divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.
Appuyer sur l'icône de filtre	Filtrez les demandes de congé.
Appuyer sur l'icône de menu	Demandez un congé à partir de l'écran Demandes de congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier d'astreinte - Demandes de congé (suite)

Appuyer sur une demande de congé en attente	Affichez les détails de la demande.
Appuyer sur **Supprimer le congé**	Supprimez le congé en cliquant sur **OUI** dans le message de confirmation.

Calendrier d'astreinte - Qui est d'astreinte

Appuyer sur **Qui est d'astreinte**	Affichez un formulaire qui vous permet de sélectionner un groupe à partir d'une liste de groupes.
Appuyer sur la flèche droite	Consultez la liste des groupes qui devraient être d'astreinte dans un calendrier.
Sélectionner un groupe	Sélectionnez un groupe de la liste des groupes et cliquez sur la flèche pour afficher « Qui est d'astreinte » dans ce calendrier.

Gérer l'équipe avec Agent mobile ITSM

En tant que chef d'équipe, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités, comme l'approbation des demandes de congés et la mise à disposition d'une couverture.

Quarts à venir dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Quarts à venir**	Consultez toutes les quarts à venir pour le mois en cours.
Faire glisser vers la gauche sur la carte d'équipe	Demandez un congé pour ce quart.
Appuyer sur la carte du quart	Affichez les détails du quart, comme le groupe, la liste, l'heure de début et l'heure de fin.
Appuyer sur **Demander un congé**	Demandez un congé pour ce quart en fournissant des informations sur l'écran Demander un congé.
Appuyer sur **Fournir une couverture**	Fournissez une couverture pour le membre d'un quart.

Demandes de congé dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Demandes de congé**	Consultez une liste des demandes de congé divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.
Appuyer sur l'icône de filtre	Filtrez les demandes de congés à l'aide de filtres tels que Date de fin ou Groupe.
Appuyer sur l'icône de menu	Demandez un congé à partir de l'écran Demandes de congé.
Appuyer sur une demande de congé en attente	Affichez les détails de la demande.
Appuyer sur **Approuver** ou **Rejeter**	Approuvez ou rejetez une demande de congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes de congé dans Actions de calendrier d'astreinte (suite)

Action	Description
	Remarque : ajoutez un motif pour le rejet d'une demande de congé.

Écarts et conflits dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Écarts et conflits**	Consultez la liste de tous les écarts et conflits des quarts de votre groupe.
Appuyer sur n'importe quel jour du mois	Consultez tous les écarts et conflits des quarts pour ce jour.
Appuyer sur l'une des cartes de quart	Consultez tous les écarts et conflits du quart.
Faire glisser vers la gauche sur l'une des cartes d'équipe	Appuyez sur **Fournir une couverture** pour fournir une couverture au quart.
Appuyer sur **Fournir une couverture**	Fournissez une couverture pour un écart dans le quart.

Pour connaître la procédure détaillée, reportez-vous à Gérer les équipes et les incidents à l'aide de l'applet Mon équipela section .

Référence pour On-Call Scheduling

La section Référence fournit des informations supplémentaires sur les composants installés avec On-Call Scheduling

Définitions des termes On-Call Scheduling

Certains termes ont un sens spécifique dans l'application On-Call Scheduling.

Équipe

Une équipe est la période pendant laquelle les membres d'une liste sont d'astreinte. Vous pouvez afficher les détails de n'importe quelle équipe à partir du calendrier.

Liste

Une liste est un ensemble de membres qui sont d'astreinte pour une équipe. Étant donné qu'il existe généralement une liste pour chaque niveau d'escalade (principal, secondaire, tertiaire), il existe généralement plusieurs listes pour une équipe. Les membres de n'importe quelle liste sont contactés dans l'ordre qui est défini par la politique d'escalade.

Membres de la liste (membres)

Les membres d'une liste sont les utilisateurs qui ont été ajoutés à une liste unique. Les membres de la liste disposent généralement du rôle ITIL. Dans le cadre d'une équipe affectée, les membres doivent être disponibles pour agir s'ils sont informés d'une escalade.

- Les utilisateurs doivent être membres du même groupe.
- Le chef d'équipe (rôle rota_manager) peut ou non être membre de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rotation

La rotation est le processus d'échange du tour de service des membres d'une liste.

Les dates de début et de fin des membres déterminent le moment où ils sont membres de la liste.

Calendrier

Un calendrier spécifie les heures pendant lesquelles les équipes sont actives. Par exemple, une entreprise qui veut couvrir ses tâches jour et nuit utilisera un calendrier 24 heures/24, 7 jours/7. Les entreprises fournissant un support dans le monde entier peuvent utiliser un calendrier « follow the sun » afin de couvrir les fuseaux horaires de tous les continents.

Escalade

Les escalades sont une série de notifications envoyées aux membres de la liste concernant une tâche. Les notifications se produisent dans l'ordre spécifié par le chemin d'escalade pour l'équipe.

Notification

On-Call Scheduling envoie des notifications d'escalade aux membres d'une équipe. Les méthodes de notification incluent l'e-mail, le message vocal, Slack, les SMS, Microsoft Teams et les notifications push mobiles.

Vacances et congés

Les membres de la liste peuvent demander des congés. Les responsables peuvent planifier et gérer les vacances et les demandes de congés.

Information associée

On-Call Scheduling

Composants installés avec On-call scheduling

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation de On-Call Scheduling, y compris les tables et les rôles d’utilisateur.

Tables installées avec On-Call Scheduling

On-Call Scheduling ajoute les tables suivantes.

Tables installées avec On-Call Scheduling

Remarque :
Les tables portant le préfixe « v_ » (par exemple, [v_alternate_rotation]) sont des tables en lecture seule utilisées pour générer des rapports d'astreinte. N'utilisez pas ces tables pour créer des rapports.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Membre d'astreinte [cmn_rota_member]	Table contenant les membres du groupe qui participent au calendrier d'astreinte et aux escalades.
Liste [cmn_rota_roster]	Table contenant les membres de l'équipe, l'intervalle d'équipe et les paramètres d'escalade.
Équipe [cmn_rota]	Table contenant le calendrier d'astreinte d'une équipe.
Parcours de calendrier de liste [roster_schedule_span]	Table contenant les définitions de parcours de calendrier. On-Call Scheduling ajoute une référence de groupe et le type d'astreinte au champ Type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Règle de déclencheur [trigger_rule]	Table qui étend la table Règle d'affectation [sysrule_assignment] et stocke le moment où le processus d'escalade est déclenché, ainsi que les actions à entreprendre.
Notifications d'astreinte [v_on_call]	Table qui répertorie les notifications de rappel qui ont été envoyées.
Calendrier de rotation [v_rotation]	Table qui répertorie les calendriers d'équipe par date et heure de début et inclut les informations de contact de l'utilisateur, le cas échéant.
Calendrier de rotation de l'utilisateur [v_user_rotation]	Table qui répertorie le calendrier d'équipe par utilisateur.
Autre calendrier de rotation [v_alternate_rotation]	Table qui répertorie les autres calendriers des utilisateurs, par équipe et par liste, ainsi que la date et l'heure de début et de fin.
Escalade de rotation [cmn_rota_escalation]	Table qui répertorie les escalades, y compris l'horodatage d'événement et l'horodatage de la dernière mise à jour.
Préférences de contact d'équipe [cmn_rota_contact_preference]	Table contenant les préférences de contact pour les escalades par défaut et personnalisées.
Type de communication d'astreinte [on_call_communication_type]	Table qui répertorie le type de canal de communication utilisé.
Modèle de groupe d'astreinte [sys_on_call_group_template]	Table contenant des informations sur le modèle utilisé pour créer/ modifier la planification d'un groupe.
Modèle d'équipe d'astreinte [sys_on_call_shift_template]	Table contenant des informations sur le modèle utilisé pour créer/ modifier la planification d'une équipe.
Préférence utilisateur d'astreinte [on_call_user_preference]	Table contenant des informations sur les préférences d'un membre.
Préférence de contact utilisateur d'astreinte [on_call_user_contact_preference]	Tableau contenant des informations sur les préférences de contact d'un membre.
[sys_on_call_contact_source]	Table qui répertorie les sources de contact et les appareils.
Escalade d'astreinte [on_call_escalation]	Table qui enregistre la source, le groupe et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level]	Table qui consigne les niveaux d'escalade atteints pour une escalade et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt]	Table qui consigne les tentatives de contact à un niveau d'escalade et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm]	Table qui consigne à la fois les notifications et les réponses pour une tentative de contact et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Réponse d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_response]	Table qui suit les réponses d'escalade D'astreinte par les workflows D'astreinte. Une fois consommées, les entrées sont supprimées par le système.
Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg]	Table qui répertorie les tables activées permettant de créer des règles de déclencheur d'escalade. La table est utilisée pour activer les règles de déclencheur d'escalade pour les tables qui n'étendent pas les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Ajouter un membre d'astreinte [on_call_add_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour l'ajout d'un membre à la liste.
Supprimer un membre d'astreinte [on_call_remove_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour la suppression d'un membre de la liste.
Déplacer un membre d'astreinte [on_call_swap_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour échanger l'ordre d'un membre avec le membre cible ou déplacer l'ordre d'un membre après le membre cible dans la liste.

Tâches planifiées installées avec On-Call Scheduling

On-Call Scheduling inclut les tâches planifiées.

Tâche de planification	Description
Rappels d'astreinte	Envoie des rappels quotidiens aux membres de la liste d'astreinte.
Rapport sur les écarts et conflits d'astreinte	Envoie un rapport hebdomadaire sur les écarts et les conflits des calendriers d'astreinte aux chefs d'équipe, gestionnaires de groupes et administrateurs.

Tests de démarrage rapide pour On-Call Scheduling

Validez que On-Call Scheduling fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

On-Call Scheduling

Activez le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) pour exécuter les tests de démarrage rapide pour On-Call Scheduling.

On-call : suites ATF On-Call Scheduling

Test	Description	Version
On-call : vérifier la demande de congés lorsque les préférences d'approbation des PTO sont définies sur Non autorisées	Vérifie si vous pouvez demander un congé lorsque les préférences d'approbation des PTO sont définies sur **Non autorisées**.	Orlando
On-call : créer des chevauchements d'équipes sans sélectionner de modèle	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes sans sélectionner un modèle.	Orlando
On-call : créer des chevauchements d'équipes lorsque l'option Autoriser les chevauchements d'équipes est définie sur Non	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes lorsque l'option **Autoriser les chevauchements d'équipes** est définie sur **Non**.	Orlando
On-call : demander un congé lorsque les préférences	Vérifie si vous pouvez demander un congé lorsque les préférences	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

On-call : suites ATF On-Call Scheduling (suite)

Test	Description	Version
d'approbation des PTO sont définies sur Avec autorisation	d'approbation des PTO sont définies sur **Avec autorisation**.	
On-call : affecter les chefs d'équipes pour maintenir les planifications d'astreinte	Vérifie si les chefs d'équipes peuvent gérer les planifications d'astreinte.	Orlando
On-call : rechercher les planifications d'astreinte par nom d'utilisateur	Vérifie si vous pouvez rechercher des planifications d'astreinte par nom d'utilisateur.	Orlando
On-call : rechercher les planifications d'astreinte par nom de groupe ou de calendrier	Vérifie si vous pouvez rechercher des planifications d'astreinte par nom de groupe ou calendrier.	Orlando
On-call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à l'équipe entrante »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à l'équipe entrante** ».	Orlando
On-call : aperçu du calendrier avec les options de fuseau horaire	Vérifie si l'aperçu du calendrier est disponible avec les options de fuseau horaire.	Orlando
On-Call : créer des chevauchements d'équipes en sélectionnant un modèle	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes en sélectionnant un modèle.	Orlando
On-Call : afficher les équipes actives		Orlando
On-Call : modifier l'état de l'équipe de Brouillon ou Publier dans le formulaire d'équipe	Vérifie si vous pouvez publier une équipe ou en annuler la publication et alterner entre la rotation des états **Brouillon** et **Publier** depuis le formulaire.	Orlando
On-Call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à l'équipe sortante »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à l'équipe sortante** ».	Orlando
On-Call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à toutes les équipes »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à toutes les équipes** ».	Orlando
On-Call : vérifier la console On-Call	Testez si la mise en page de la console On-Call est correcte.	Orlando
On-Call : masquer ou afficher des équipes	Vérifie si vous pouvez masquer ou afficher des équipes sur le calendrier d'astreinte.	Orlando

Pour en savoir plus sur On-Call Scheduling, consultez On-Call Scheduling.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Propriétés système pour On-Call Scheduling

Les paramètres de propriété configurent les opérations On-Call Scheduling.

Définition des propriétés à partir de l'interface utilisateur

Vous pouvez définir la plupart des valeurs de propriété à partir de la page Propriétés d'astreinte à l'adresse **On-Call Scheduling** > **Administration** > **Propriétés d'astreinte**.

Propriété	Description
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Nom de la macro qui fournit une fonctionnalité de calendrier défaut utilise le planificateur DHTMLX. Le calendrier compl
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Utilisé pour rechercher des enregistrements de substitut ou de forme d'enregistrements cmn_schedule_span et non de table s
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Configuration permettant de déterminer si les demandes de co
com.snc.on_call_rotation.factor_daily_rotation_interval_all_day	Si cette propriété est définie sur vrai, la rotation quotidienne est définie sur faux, utilisez l'heure spécifiée pour l'heure de d Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.log.level	Activer les journaux de débogage. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.log_escalations	Activez la consignation des escalades. Voir Afficher les détai Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Nom de la macro qui fournit un calendrier pour l'équipe d'astr planificateur DHTMLX. Le calendrier complet est défini par Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Utilisé pour rechercher des enregistrements de substitut ou de sous forme d'enregistrements dans la table cmn_schedule_spa roster_schedule_span. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Configuration permettant de déterminer si les demandes PTO Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.contrast	Définit la couleur du texte en blanc ou noir en fonction de cel couleur d'arrière-plan dans le calendrier. Les algorithmes suiv • ContrastYIQ • ContrastPercent • ContrastLuminance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : ContrastYIQ est utilisé si la propriété n'est pas activée. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.access.debug	Si cette propriété est définie sur vrai, les journaux D'astreinte Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz	Permet d'inclure un fuseau horaire d'utilisateur dans les e-mai D'astreinte. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.show_legacy_calendar	Permet d'afficher le calendrier D'astreinte hérité. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.calendar_read_roles	Liste de rôles séparés par des virgules qui peuvent lire le cale Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.cover.color	Définit la couleur du parcours d'une couverture d'astreinte pou Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.timeoff.color	Définit la couleur du parcours lorsque le type est Congés. Emplacement : table Propriétés système [sys_prop
com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit	Nombre de calendriers d'astreinte chargés par lot côté client.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.max_groups	Nombre maximum de calendriers d'astreinte qui peuvent être **Remarque :** La valeur par défaut est choisie comme limite de perform
com.snc.on_call_rotation.landing_page.pinned_notification	Affiche un message lorsqu'une planification est correctement
com.snc.on_call_rotation.landing_page.notification_timeout	Spécifie la durée (en millisecondes) d'affichage du message c
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_wizard_btn	Affiche le bouton **Nouveau** pour ouvrir l'assistant Calendrie
com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation	Si elle est sélectionnée, le chemin d'escalade Astreinte est sui à une téléconférence. Cette propriété est ajoutée lorsque le module d'ex Management (com.snc.iam) est activé.
com.snc.iam.conference_call_escalation_workflow	Si cette option est sélectionnée, la hiérarchie d'escalade perso Scheduling. Cette propriété est ajoutée lorsque le module d'ex Management (com.snc.iam) est activé.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions	Si cette propriété est définie sur vrai, les actions en attente s'a Calendriers d'astreinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap	Si cette propriété est définie sur vrai, les chevauchements d'éq d'utilisateurs.
com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_overlap	Règle d'escalade qui s'applique en cas de chevauchement d'éq • Escalade jusqu'à l'équipe sortante • Escalade jusqu'à l'équipe entrante • Escalade à toutes les équipes
com.snc.on_call_rotation.pto.configuration	Spécifie comment un membre de la liste peut créer du temps • Avec approbation • Sans approbation • Non autorisé
com.snc.notify.default.conference_call_follow_on_call_escalation	Si cette propriété est définie sur vrai, le chemin d'escalade As d'utilisateurs est ajouté à une téléconférence. Les utilisateurs types de tâches requis, par exemple un incident. Exemple : po `com.snc.notify.incident.conference_call_f` **Remarque :** La propriété n'est activée que lorsque le module d'exten
com.snc.notify.default.on_call_escalation_level	Récupère le nombre d'utilisateurs du plan d'escalade de group utilisateurs du plan. Une valeur de 1 récupère uniquement le p suite. **Remarque :** • Il s'agit de la propriété par défaut utilisée jus propriété spécifique du type de tâche. Pour pour différents types de tâches (tels qu'un i une propriété en remplaçant le mot default d • Cette propriété est utilisée uniquement lorsq `com.snc.notify.default.conference_ca` est définie sur faux. • La propriété n'est activée que lorsque le mo (com.snc.notify) est actif. •
com.snc.notify.default.conference_call_escalation_workflow	sys_id du workflow par défaut qui doit être joint lors de l'esca

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : • Il s'agit de la propriété par défaut utilisée jus la propriété spécifique du type de tâche. Pou différents pour différents types de tâches (t problème), créez une propriété en remplaçar par le type de tâche. Exemple : pour un incid `com.snc.notify.incident.conference_c` • La propriété n'est activée que lorsque le mo (com.snc.notify) est actif.
com.snc.on_call_rotation.use_slack_for_dm	Si ce paramètre est faux, il désactive la messagerie directe via pages.
com.snc.on_call_rotation.use_msteams_for_dm	Si ce paramètre est faux, il désactive la messagerie directe via Scheduling pages.

Workflows On-Call Scheduling

Les workflows effectuent des opérations On-Call Scheduling.

Workflows installés avec On-Call Scheduling

Astreinte : affecter par confirmation

Le workflow utilise des données des paramètres d'escalade, y compris les équipes se chevauchant et les paramètres d'escalade personnalisés pour les équipes et les listes. Selon les paramètres, le workflow passe par le chemin d'escalade et envoie des notifications par SMS, par messagerie vocale ou par e-mail qui demandent aux utilisateurs d'accepter une tâche.

Pour envoyer des notifications, une règle de déclencheur est requise. Les règles de déclencheur remplacent certaines règles métier d'astreinte des versions précédentes. Pour définir une règle de déclencheur, vous devez désactiver les règles métier que vous avez personnalisées dans les versions précédentes.

Le workflow respecte les congés tels que spécifiés dans les listes. Les membres de la liste en congé ne sont pas inclus dans le chemin d'escalade et aucune notification ne leur est envoyée.

Si le **canal Forcer la communication** est spécifié dans les **paramètres d'escalade** des listes, les notifications basées sur l'abonnement sont utilisées : SMS, e-mail, Microsoft Teams message vocal ou notification push mobile. Si les SMS sont la méthode préférée et que le membre d'astreinte ne dispose pas d'appareil SMS défini, l'utilisateur n'est pas contacté même s'il possède une adresse e-mail. En cas d'échec de l'utilisation forcée d'un canal de communication sur un niveau d'escalade, aucune autre tentative de communication n'est effectuée. L'échec de la tentative de contact est consigné. Le paramètre **Canal de communication forcée** n'est disponible que si Notification est installé.

- Jusqu'à la confirmation, envoie des notifications d'astreinte aux escaladés en fonction de la politique d'escalade et des préférences de contact configurées.
- Consigne les détails d'escalade pour chaque communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Reprend le workflow immédiatement après le rejet.
- Les utilisateurs polyvalents sont traités comme tous les autres utilisateurs d'escalade : une réponse est attendue et l'incident peut leur être affecté en fonction de leur réponse.

Remarque :
Ce workflow lance en interne le workflow Astreinte : affecter par confirmation par rotation.

Astreinte : escalades par e-mail

- Jusqu'à la confirmation, envoie des notifications par e-mail aux escaladés en fonction de la politique d'escalade et des préférences de contact par e-mail configurées.
- Consigne les détails d'escalade pour chaque communication.
- Les utilisateurs polyvalents sont traités comme tous les autres utilisateurs d'escalade : une réponse est attendue et l'incident peut leur être affecté en fonction de leur réponse.

Astreinte : affecter

Affecte la tâche au membre de la liste principale en cours.

Astreinte : vérifier la réponse d'affectation

- Déclenché lorsqu'un message SMS entrant est reçu.
- En fonction de la réponse contenue dans le message, affecte la tâche au membre de la liste.
- Met à jour la réponse dans l'enregistrement de notification correspondant.

Astreinte : affecter par confirmation vocale

- Déclenché lorsqu'un appel sortant est effectué à partir du numéro d'astreinte vers un utilisateur ou un appareil.
- En fonction de la réponse à l'appel vocal, affecte la tâche au membre de la liste.
- Met à jour la réponse dans l'enregistrement de notification correspondant.

Astreinte : approbation de congé

- Déclenché lorsqu'un congé de vacances (PTO) est demandé par un utilisateur.
- Envoie les demandes d'approbation aux gestionnaires appropriés.

Astreinte : escalade de téléconférence

- Déclenché lorsqu'une téléconférence est lancée et qu'un groupe est ajouté à l'appel.
- Effectue un appel vocal vers le premier membre du groupe dans la politique d'escalade.
- Si le membre ne rejoint pas la téléconférence, escalade jusqu'au membre du groupe suivant dans la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités de workflow pour On-Call Scheduling

Activités de workflow dans les workflows On-Call Scheduling.

Activités de workflow d'escalade

Astreinte : consigner le début d'escalade

Crée un enregistrement d'escalade en fonction des détails du groupe, de la tâche et du workflow.

Remarque :

L'escalade pour laquelle le workflow crée le sys_id workflow.scratchpad.escalationSysId. Utilisez sys_id dans les autres activités de workflow.

Paramètre	Description
Groupe	sys_id du groupe auquel l'escalade appartient.
Table	Nom de table de l'enregistrement de tâche de l'incident.
Source	sys_id de l'enregistrement de tâche sur lequel l'escalade s'est produite.
Définition du workflow	sys_id de la définition de workflow utilisée pour l'escalade.
Contexte du workflow	sys_id du contexte de workflow.
ID de niveau d'escalade parent	sys_id de l'escalade parent dans le cas où l'escalade a été déclenchée à partir d'une autre escalade.
Catégorie	Catégorie de l'escalade. L'une des catégories suivantes : [assign_by_acknowledgement, auto_assignment, notify_manual_assignmen, conferencing].
Canaux	Liste séparée par des virgules des canaux utilisés pour communiquer pendant l'escalade. Un ou l'ensemble des canaux suivants : [e-mail, SMS, message vocal, Slack]. Par exemple, SMS, e-mail, message vocal
Ignorer les rappels de définition	Si le paramètre est défini sur vrai, le workflow envoie des rappels de notification comme spécifié par le workflow, et non tel que spécifié dans les paramètres Escalade d'astreinte. Par exemple, dans les escalades d'astreinte de téléconférence, le workflow peut appeler les membres d'astreinte à des intervalles d'une minute au lieu des intervalles standard de 15 minutes.

Astreinte : consigner le niveau d'escalade

Crée un enregistrement de niveau d'escalade en fonction des détails d'escalade et de niveau donnés.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle le niveau appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
Escaladé	Objet d'escaladé au niveau d'escalade actuel. Par exemple, getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Vrai si le niveau d'escalade appartient à un contact de secours.

Astreinte : tentative d'escalade de journal

Crée un enregistrement de tentative de contact en fonction des détails d'escalade, de niveau et de tentative.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle la tentative de contact appartient.
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
ContactAttempt	Nombre de tentatives de contact dans le niveau d'escalade. Par exemple, 1.

Astreinte : journaliser la communication d'escalade

Crée un enregistrement de communication en fonction des détails d'escalade, de niveau, de tentative et de communication.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle la communication appartient.
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
ContactAttempt	Nombre de tentatives de contact dans le niveau d'escalade. Par exemple, 1.
EscalateeType	Type d'escaladé auquel la communication est envoyée. L'un des types suivants : [utilisateur, appareil]
EscalateeId	sys_id de l'utilisateur ou de l'appareil, selon le type d'escaladé.
CommType	Type de communication. L'un des types suivants : [SMS, message vocal, e-mail, Slack]
CommValue	Numéro de téléphone ou adresse e-mail, selon le type de communication. Par exemple, abel.tuter@servicenow.com
États	État de la communication. L'un des états suivants : [envoyé, échec].
Escaladé	Objet d'escaladé au niveau d'escalade actuel. Par exemple, getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Vrai si le niveau d'escalade appartient à un contact de secours.

Astreinte : consigner la fin d'escalade

Termine l'escalade en définissant le marqueur actif sur faux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade.

Astreinte : envoyer une notification

Envoie une notification à l'escaladé actuel via un message vocal, un SMS, Slack, Microsoft Teams ou une notification push mobile.

Paramètre	Description
Type de notification	Type de notification. L'un des types suivants : [SMS, message vocal, Slack].
Message	Texte du message à envoyer à l'escaladé actuel si le type de notification est SMS.
Détail de la notification	Liste des paramètres requis pour une notification : • SMS : notify_number, utilisateurs, groupes, numéros • Message vocal : numberToCallFrom, numberToCall, utilisateur • Slack : utilisateur Slack, taskId, catchAllOption, wFContextId • Microsoft Teams : utilisateur, taskId, catchAllOption, wFContextId • Notification push mobile : userSysId, tablename, recordSysId

D'astreinte : gérer la réponse d'escalade

Gère un enregistrement de réponse d'escalade (insérer l'enregistrement d'escalade, nettoyer les enregistrements d'escalade, mettre à jour la réponse à une escalade). Un enregistrement de réponse d'escalade effectue le suivi d'une réponse reçue pour une escalade via SMS, message vocal, e-mail ou les canaux de notification Slack. Un enregistrement de réponse d'escalade est utilisé pour reprendre le workflow **Astreinte : affecter par confirmation** lors du refus d'une escalade.

Paramètre	Description
Contexte du worklow	ID de contexte du workflow.
ID d'escaladé	ID d'utilisateur de l'escaladé actuel.
Nom de table	Nom de table de l'enregistrement de tâche. Par exemple, `incident`.
ID d'enregistrement actuel	sys_id de l'enregistrement de tâche.
Type d'actions	Type d'action. L'un des types suivants : [ajouter, nettoyer, mettre à jour]
Réponse	Réponse par un escaladé à une escalade. L'une des réponses suivantes : [accepté, refusé]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples d'utilisation :

- Insérer (ajouter) : Contexte du workflow, ID d'escaladé, Nom de table, ID d'enregistrement actuel
- Nettoyer : Contexte du workflow
- Mettre à jour : ID d'escaladé, Nom de table, ID d'enregistrement actuel, Réponse

Domain Separation et On-Call Scheduling

Domain Separation est prise en charge dans On-Call Scheduling. L'application On-Call Scheduling vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. 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 : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

- On-Call Scheduling se comporte de la même façon avec ou sans la prise en charge du domaine. Les clients ont la même capacité de créer et de gérer les équipes d'astreinte.
- Une équipe inclut une sélection d'utilisateurs d'un groupe. Elle utilise le module d'extension Advanced Schedules Support système-de-base pour spécifier le moment où l'équipe est active.

Comment fonctionne Domain separation dans On-Call Scheduling

Quand Domain Separation est activé, un utilisateur doté du rôle rota_admin utilise l'assistant Créer un calendrier pour générer des calendriers dans le domaine du groupe. Tous les enregistrements connexes générés pour le nouveau calendrier sont créés avec un domaine correspondant.

Cette configuration est appliquée avec une combinaison du champ de domaine et de l'attribut `domain_master`. L'attribut est utilisé pour dériver le domaine de l'enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l'enregistrement principal. Pour la table de liste, il dérive le domaine de l'enregistrement d'équipe connexe.

Tables séparées par domaine

- Équipe [cmn_rota]
- Escalade de rotation [cmn_rota_escalation]
- Ensemble d'escalade des équipes [cmn_rota_escalation_set]
- Définition des étapes d'escalade des équipes [cmn_rota_esc_step_def]
- Préférence de groupe d'astreinte [on_call_group_preference]
- Source de contact d'astreinte [sys_on_call_contact_source]
- Modèle de groupe d'astreinte [sys_on_call_group_template]
- Modèle d'équipe d'astreinte [sys_on_call_shift_template]
- Modèle d’astreinte : tentative de contact [on_call_template_contact_attempt]
- Préférence de contact du modèle d’astreinte [on_call_template_contact_preference]
- Modèle d’astreinte Politique d’escalade [on_call_template_escalation_policy]
- Modèle d’astreinte Étape d’escalade [on_call_template_escalation_step]
- Escalade d'astreinte [on_call_escalation]
- Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level]
- Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt]
- Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm]

Tables qui utilisent l’attribut domain_master

- Liste [cmn_rota_roster] : `domain_master=rota`
- Membre de rotation [cmn_rota_member] : `domain_master=roster`
- Parcours de calendrier de liste [roster_schedule_span] : `domain_master=schedule`
- Ensemble d'escalade des équipes [cmn_rota_escalation_set] : `domain_master=cmn_rota`
- Définition des étapes d'escalade des équipes [cmn_rota_esc_step_def] : `domain_master=cmn_rota_escalation_set`
- Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level] : `domain_master=escalation`
- Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt] : `domain_master=escalation_level`
- Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm] : `domain_master=contact_attempt`

Pour en savoir plus, consultez Prise en charge du domaine pour les calendriers

Cas d'utilisation

Pour les fonctionnalités On-Call Scheduling suivantes, Domain Separation garantit que les utilisateurs finaux (avec le rôle ITIL ou rota_admin) peuvent afficher uniquement les équipes accessibles via leur 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.

- Calendriers d'astreinte
- Planifications d'astreinte
- Rapports de mon calendrier
- Rapports de calendrier
- Escalades

Information associée

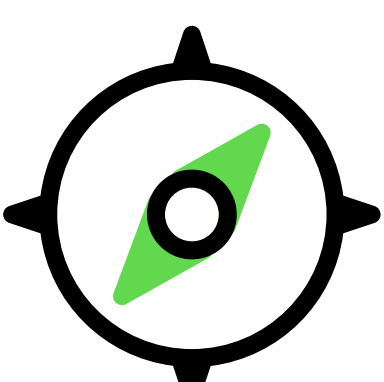
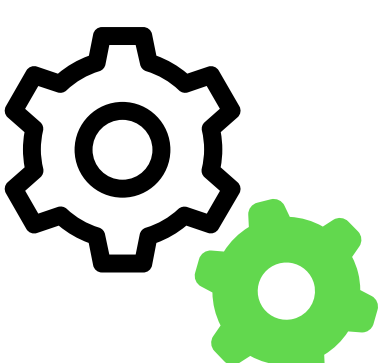
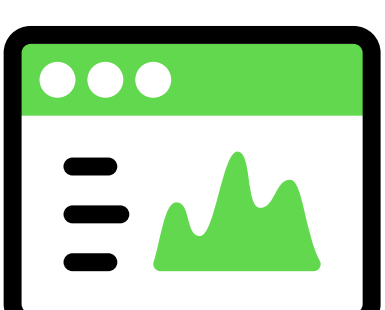
Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Gestion des problèmes

L'application ServiceNow® Gestion des problèmes vous aide à identifier la cause des erreurs dans l'infrastructure informatique qui sont signalées comme des occurrences d'incidents associés.

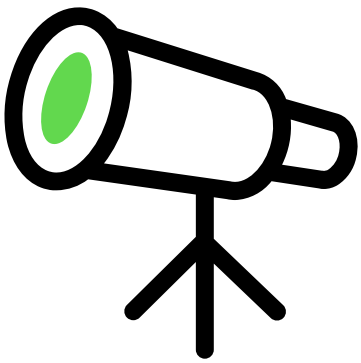
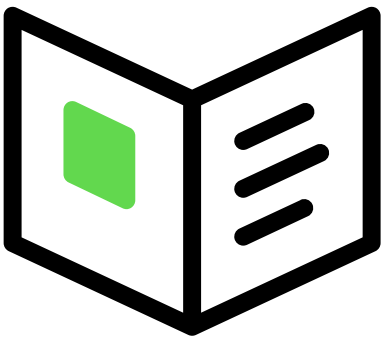
Introduction à Gestion des problèmes; créer un problème ; la vérification des dépendances ; créer des tâches de problème pour lancer l'analyse de la cause première ; la communication d'une solution de contournement ; publication Knowledge; création d'une demande de changement à partir d'un problème ; fermeture d'un problème et des incidents associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer
		
Gestion des problèmes Découvrez les concepts et les fonctionnalités.	Configurez l'environnement, les outils et l'accès des utilisateurs.	Créer et gérer des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Communiquer	Solutions d'analyse et de génération de rapports	Référence
		
Permet Gestion des problèmes de communiquer le résultat du problème.	Utilisez les tableaux de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier les domaines d'amélioration.	Obtenez des détails sur Gestion des problèmes les propriétés et les différents champs de formulaire.

Dépannage et demande d'aide

- Visitez le ServiceNow Community: https://community.servicenow.com/community/it-service-management/content?filterID=contentstatus%5Bpublished%5D%7Ecategory%5Bproblem-management%5D
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion des problèmes

Gestion des problèmes prend en charge le processus ITIL utilisé pour trouver et corriger la cause première des problèmes qui entraînent des incidents. Vous pouvez enregistrer les problèmes, associer les incidents et les affecter aux groupes appropriés. Vous pouvez documenter et communiquer les erreurs connues et initier des actions pour résoudre la situation.

Gestion des problèmes est responsable de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes et de la prévention des problèmes et des incidents qui en résultent. Il vise également à éliminer les incidents récurrents et à minimiser l'impact des incidents qui ne peuvent être évités. La résolution d'un problème comprend les activités requises pour diagnostiquer la cause première des incidents et déterminer la résolution du problème. La résolution des problèmes et l'élimination de la cause première nécessitent souvent l'application d'un changement à l'élément de configuration dans l'environnement IT existant.

Gestion des problèmes conserve également des informations sur les problèmes et les solutions de contournement et résolutions appropriées, permettant ainsi à une organisation de réduire le nombre et l'impact des incidents au fil du temps. Gestion des problèmes interface avec Gestion des connaissances, qui est utilisé pour documenter minutieusement les articles d'erreur connue pour référence ultérieure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workflow Gestion des problèmes

Le Gestion des problèmes workflow comprend les éléments suivants :

1. Création de problèmes : vous pouvez créer un problème pour identifier et corriger définitivement la cause première sous-jacente lorsque :
   - Vous avez résolu un incident majeur.
   - Vous avez des incidents récurrents.
2. Affectez le problème : vous pouvez maintenant affecter le problème à évaluer.
3. Évaluez le problème : vous pouvez maintenant l'évaluer :
   - Recherchez et reliez tous les incidents supplémentaires que représente le problème.
   - Si le problème a été créé à partir d'un incident, il a hérité de champs de l'incident qui peuvent ne pas fournir une description spécifique du problème. Dans ce cas, mettez à jour **l'énoncé** du problème et d'autres champs pour décrire spécifiquement ce problème afin d'aider l'équipe qui effectue l'analyse de la cause première au cours des étapes ultérieures.
   - Effectuez l'une des actions suivantes :
     - Confirmez que vous prévoyez de travailler sur ce problème. Cette confirmation fait passer le problème à l'état Analyse de la cause première.
     - Marquez ce problème comme doublon d'un problème existant pour le fermer.
     - Annulez ce problème s'il ne s'agit pas d'un problème valide. Son annulation ferme le problème.
4. Analysez la cause première du problème :
   - Si vous êtes un expert technique, analysez le problème pour découvrir la cause première et identifier une solution.
   - Si vous n'êtes pas l'expert technique, créez une tâche d'analyse de la cause première à affecter à l'équipe concernée. Coordonnez avec cette équipe pendant qu'elle analyse et découvre la cause première et la solution.
   - S'il n'y a pas de solution permanente pour le problème, ou si vous n'avez pas le budget suffisant pour résoudre le problème maintenant, acceptez le risque qu'il ne puisse pas être résolu maintenant. Le problème entre dans l'état Fermé. C'est une bonne idée d'examiner périodiquement les problèmes acceptés par le risque.
5. Communiquer le résultat du problème :
   - Après avoir identifié le correctif ou la solution de contournement du problème, mettez à jour la solution de contournement ou le correctif pour le problème. Communiquer les mises à jour des incidents associés.
   - Si le problème est une erreur connue, créez un article d'erreur connue qui est principalement disponible pour aider d'autres personnes à trouver des informations et à dévier des incidents supplémentaires. L'article d'erreur connue peut également être consulté par les agents qui sont confrontés à des problèmes et incidents similaires.
6. Corrigez la cause première sous-jacente si possible. Si vous pouvez corriger la cause première, créez une demande de changement et affectez-la à l'équipe concernée. Lorsque la demande de changement est terminée, résolvez le problème. Si aucun nouvel incident ne survient, fermez le problème.
7. Réanalysez le problème s'il refait surface. Si vous êtes le gestionnaire des problèmes et que vous n'êtes pas satisfait de l'analyse après la résolution ou la fermeture du problème, ou que le problème refait surface, vous pouvez décider de réanalyser le problème. Le problème est rouvert et l'état devient Analyse de 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.

Gestion des problèmes avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez un problème pour identifier la cause première de l'incident.	Création d'un problème	Utilisateurs d'écriture d'agent et de problème
Ajoutez plusieurs incidents à un problème pour éviter de créer plusieurs problèmes pour les incidents présentant le même problème.	Ajout de plusieurs incidents à un problème	Agent
Créez une tâche de problème pour lancer l'analyse de la cause première.	Création d'une tâche de problème	Agent, Utilisateurs d'écriture de problèmes et Analyste de tâches de problème
Documentez et communiquez une solution de contournement pour restaurer les défaillances de service et réduire l'impact d'un problème sur le fait qu'une résolution réelle n'est pas encore disponible.	Communiquer les solutions de contournement pour un problème	Coordinateur des problèmes
Créez des articles d'erreur connue qui serviront de matériel de référence.	Créer un article d'erreur connue	Coordinateur des problèmes
Implémentez une résolution sur un problème en appliquant une procédure de changement standard et en la testant pour confirmer la récupération du service.	Création d'une demande de changement à partir d'un problème	Coordinateur des problèmes
Résolvez le problème et ajoutez des notes détaillées pour la résolution pour référence ultérieure.	Résolution et conclusion d'un problème	Coordinateur des problèmes

Présentation de Problem Management

Découvrez le processus Gestion des problèmes, les modules d'extension que vous activez et les fonctionnalités que vous pouvez valider après n'importe quel changement de configuration.

Gestion des problèmes processus

Au sein de la plateforme, les problèmes sont traités à l'aide du système d'enregistrement des tâches. Chaque problème est généré par divers moyens en tant qu'enregistrement de tâche, et est renseigné avec les informations pertinentes. Ces tâches sont affectées aux membres de l'équipe Gestion des problèmes désignés pour les résoudre, puis les fermer.

Identifier et enregistrer les problèmes

Un problème peut être créé de plusieurs façons. Pour plus d'informations, référez-vous à la section Création d'un problème.

L'association d'un problème à un élément de configuration à l'aide de la CMDB aide l'équipe Gestion des problèmes à visualiser les éléments affectés et leur relation avec d'autres éléments de configuration.

Un problème peut être associé à un ou plusieurs incidents dans la liste connexe des **Incidents**. L'association est automatique si le problème est généré à partir d'un incident. Les incidents associés donnent à l'équipe Gestion des problèmes un accès aux informations recueillies au cours de l'examen de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enquêter et mettre à jour les problèmes

Si l'équipe dispose d'un Gestion des problèmes processus de modèle de problème pour traiter certains problèmes, ces derniers peuvent être ajoutés au système avec des workflows . Les workflows normalisent et automatisent un processus.

Lorsqu'un problème est mis à jour, des notifications par e-mail sont envoyées aux parties concernées. Si les actions sur e-mail entrant sont spécifiées, le problème peut être mis à jour par e-mail.

Vous pouvez utiliser l'icône Autres tâches actives située en regard de **l'élément de configuration** afin de rechercher des enregistrements de problèmes actifs. Lorsque vous cliquez sur l'icône, toutes les tâches actives liées à cet élément de configuration s'affichent.

La plateforme fournit des règles d'escalade pour s'assurer que les problèmes sont traités rapidement. Deux types de règles d'escalade sont disponibles dans le système.

- Accords de niveau de services : les SLA peuvent être utilisés pour s'assurer que les problèmes sont mis en évidence. Comme l'enquête et la résolution d'un problème peut nécessiter un effort à long terme, il n'est pas recommandé d'appliquer des SLA à un problème global. Les SLA sont également utilisés comme indicateur de performance pour l'équipe Gestion des problèmes.
- Moniteurs d'inactivité : Les moniteurs d'inactivité évitent que les problèmes ne soient négligés en générant un événement. Lorsqu'un problème n'a pas été mis à jour au bout d'un certain laps de temps, l'événement peut créer une notification par e-mail ou déclencher un script.

Résoudre les problèmes

Si un problème nécessite une demande de changement pour être résolu, il est possible de demander un changement qui passe par le processus de gestion du changement. Après avoir demandé un changement, le problème apparaît dans une liste connexe sur le formulaire de demande de changement.

Remarque :
pour les bonnes pratiques de Madrid : le coordonnateur de problème, à qui le problème est affecté, est informé lorsque toutes les demandes de changement connexes sont correctement exécutées ou annulées.

Les informations suivantes s'appliquent à London et aux versions antérieures :

- Une règle métier (*`SNC-ITIL-Close-related`*) automatise le processus de fermeture des problèmes ayant l'état **Changement en attente** lorsque la demande de changement est fermée. Si le problème est fermé, une autre règle métier (*`SNC - ITIL - Resolve Related Incidents`*) bascule automatiquement l'**État** en **Résolu** pour tous les incidents associés à ce problème dont l'**État** était **En suspens** et le **Motif de la mise en suspens** était **En attente du problème**.
- Si la cause d'un problème a été déterminée mais qu'il n'y a pas de solution permanente, basculez l'état du problème en **Erreur connue** pour communiquer ce fait. Les agents informatiques peuvent cliquer sur le module Erreurs connues et rechercher le problème qu'ils étudient pour réduire le temps passé sur un problème similaire. Pour communiquer des informations liées à un problème, vous pouvez ouvrir le problème et décrire une solution de contournement, créer un article de base de connaissances ou créer un élément d'actualité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie d'un problème

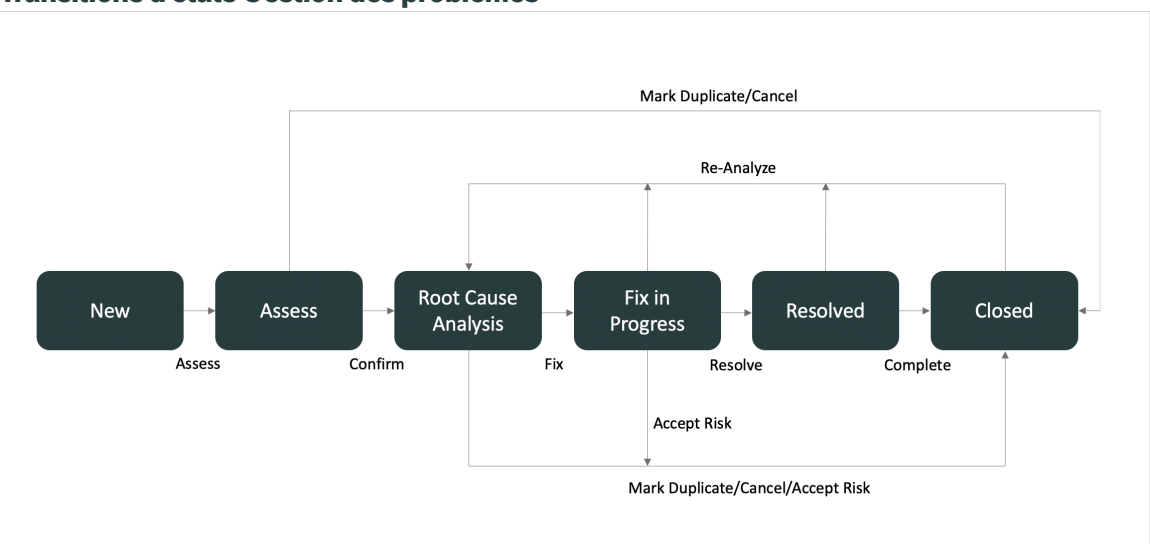
Gestion des problèmes est responsable de la gestion du cycle de vie des problèmes sous-jacents. La transition d'état d'un problème vous guide à travers les étapes du cycle de vie d'un problème, de la création à la fermeture.

Gestion des problèmes a un seul objectif : identifier et résoudre les problèmes sous-jacents qui causent les incidents. Gestion des problèmes est un processus systématique et méthodique où le délai de résolution est moins important que l'identification et la résolution de la cause première.

Remarque :
Les informations basées sur l'état sont disponibles uniquement dans les nouvelles instances à partir de la version Madrid. Elles permettent d'activer le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practices.problem.madrid.state_model). Les utilisateurs existants (London et les versions précédentes) ne peuvent pas activer ce module d'extension.

Le processus Gestion des problèmes dispose de nombreux états, et chacun est d'une importance vitale pour le succès du processus et la qualité du service fourni. Les différents états peuvent être représentés dans un diagramme comme suit :

Transitions d'états Gestion des problèmes



Cycle de vie d'une tâche de problème

Une tâche de problème est la plus petite unité de travail que vous devez effectuer pour résoudre un problème. La transition d'état d'une tâche de problème vous guide à travers les étapes du cycle de vie d'une tâche de problème, de la création à la fermeture.

Si un coordonnateur de problème a besoin d'aide pour résoudre un problème, le coordonnateur peut créer des tâches de problème et les affecter à des groupes d'affectation ou à des utilisateurs pour effectuer ces activités.

Remarque :
Les informations basées sur l'état sont disponibles uniquement dans les nouvelles instances à partir de la version Madrid. Elles permettent d'activer le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Les utilisateurs existants ne peuvent pas activer le module d'extension.

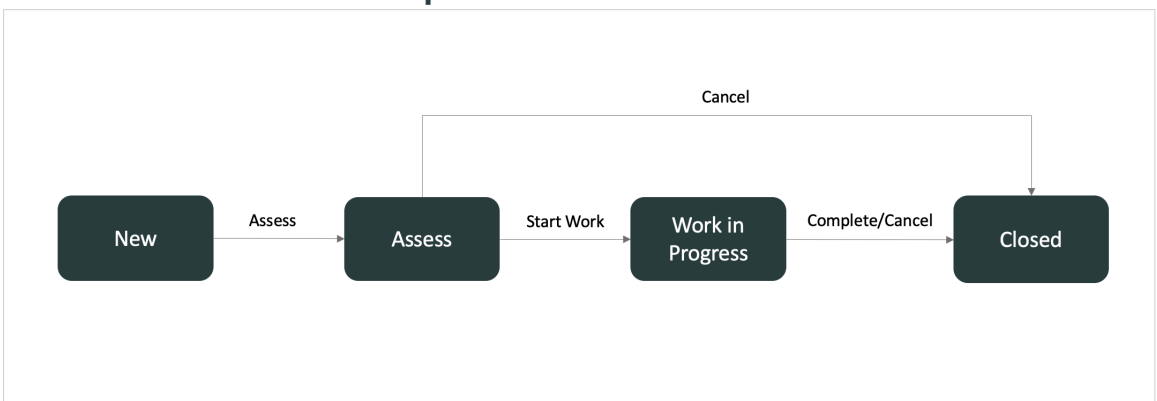
Vous pouvez créer les types de tâches suivants :

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.

- **Analyse de la cause première** : lorsque vous devez examiner la cause première et la résolution d'un problème
- **Général** : pour toute autre tâche

Transitions d'état d'une tâche de problème



Configurer Gestion des problèmes

Créez ou modifiez la mise en page des formulaires de problème pour les aligner sur le workflow de processus business de votre organisation. Catégorisez les problèmes pour la surveillance et la génération de rapports. Utilisez la recherche de données et les règles d'affectation pour affecter automatiquement une tâche à un utilisateur ou à un groupe en fonction de conditions prédéfinies.

Remarque :

- Utilisez la recherche de données et les règles d'affectation pour affecter automatiquement une tâche à un utilisateur ou à un groupe en fonction de conditions prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez Recherche de données pour le classement des problèmes par ordre de priorité.
- Configurez les propriétés pour contrôler des fonctionnalités telles que la création d'une tâche de problème sur un problème fermé et la réanalyse d'un Gestion des problèmes problème fermé ou annulé. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Problem Management.
- Utilisez des tests de démarrage rapide pour vérifier si l'application fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, tel que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une Gestion des problèmes application. Pour plus d'informations, consultez Tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes.

Utilitaire de migration

Gestion des problèmes Migration Utility, disponible dans le ServiceNow® Store, est une application de configuration guidée qui vous permet d'effectuer des mises à niveau pour adopter la version de base de Gestion des problèmes l'aide du cycle de vie du problème 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.

Important :

- Vous n'avez besoin d'utiliser l'utilitaire de migration que si vous avez commencé à l'utiliser ServiceNow avant la version Madrid et que vous souhaitez adopter le cycle de vie du problème guidé, car il a été inclus pour les nouveaux clients à partir de Madrid.
- Si vous rencontrez des problèmes ou avez besoin d'aide supplémentaire pour résoudre vos modifications, contactez votre représentant de compte ServiceNow ou un consultant de solution ServiceNow. Vous pourriez avoir besoin de l'aide de ServiceNow Customer Outcomes ou d'un partenaire.

L'utilitaire de migration se compose de plusieurs activités guidées :

Introduction

Décrit le but du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice State Model et de l'utilitaire de migration. Cette activité confirme également que vous pratiquez ou avez pratiqué sur une instance de sous-production qui est un clone de l'instance de production.

Préparation

Vous permet de vous préparer pour votre migration, y compris les scénarios facultatifs si vous souhaitez supprimer tous vos enregistrements de problèmes et de tâches de problèmes existants.

Migrer

Vous guide dans Tâche de migration.

Nettoyage

L'activité Guided Setup vous guide tout au long des activités de nettoyage manuel une fois la migration principale terminée.

Activités d'introduction pour la migration

L'activité d'introduction vous aide à comprendre le but de l'utilitaire de migration.

L'activité vous aide à comprendre le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice State Model et les nouveaux états des problèmes et des tâches. Cette activité confirme également que vous pratiquez ou avez pratiqué sur une instance de sous-production qui est un clone de l'instance de production.

Préparation à la migration

Vous pouvez préparer votre instance à la migration avant de démarrer l'activité de migration.

Avant de démarrer l'activité de migration, si vous souhaitez supprimer tous vos enregistrements de problèmes ou tous vos enregistrements de tâches de problèmes, faites d'abord une copie de sauvegarde des enregistrements avant de les supprimer.

Tâche de migration

Préparez votre instance au module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour pouvoir mettre à jour vos enregistrements existants avec les nouveaux états.

Les étapes nécessaires pour préparer votre instance pour le modèle d'état des problèmes et pour migrer vos enregistrements sont les suivantes :

1. Résoudre les modifications de blocage
2. Examiner les modifications d'avertissement
3. Mapper les états des problèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Mapper les états des tâches de problème
5. Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model
6. Préparer les modules d'extension de base
7. Restaurer les modules d'extension de base
8. Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement
9. Migrer les enregistrements actifs
10. Migrer les enregistrements inactifs

Résoudre les modifications de blocage

Les modifications de blocage détectées dans votre instance ne sont pas compatibles avec le modèle d'état des problèmes ; vous devez les résoudre avant d'activer le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — State Model.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Examinez et résolvez toutes les modifications de blocage.
   Pour plus d'informations sur les modifications qui bloquent l'activation du module d'extension du modèle d'état des problèmes, consultez l'article KB0819060 dans la base de connaissances HI.
2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

Que faire ensuite

Examiner les modifications d'avertissement.

Examiner les modifications d'avertissement

Les modifications d'avertissement n'empêchent pas l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les modifications d'avertissement et d'information et leur résolution, consultez l'article Problem Management Migration Utility - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Procédure

1. Examinez et résolvez toutes les modifications d'avertissement.
   Bien que ce ne soit pas le cas au départ, les modifications d'avertissement peuvent devenir bloquantes lorsque vous activez le module d'extension de modèle d'état des problèmes. Vous devez les résoudre avant de pouvoir migrer vos enregistrements.
2. Affichez les modifications d'information.

   Les modifications d'information fournissent des renseignements sur les changements que vous avez apportés et qui n'ont pas d'impact sur la migration.
3. Si vous avez résolu des avertissements, cliquez sur **Exécuter les vérifications**.
4. Cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Mapper les états des problèmes.

Mapper les états des problèmes

Définissez comment les enregistrements de problèmes sont mis à jour lorsque vous migrez les enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Fournissez des informations pour tous les champs obligatoires à cette étape.
   Les valeurs de champ requises sont utilisées lorsque vous appliquez de nouveaux états aux enregistrements de problèmes existants.

   Remarque :

   - Le champ **Affecté à** est utilisé lorsque le nouvel état a dépassé le stade **101 - Nouveau** et que le problème n'est pas déjà affecté à un utilisateur.
   - Si vous avez activé le module d'extension du modèle d'état des problèmes, le champ **Affecté à** est filtré sur les utilisateurs ayant le rôle problem_coordinator, problem_manager ou problem_admin.
   - La variable ${current.state} est remplacée par la valeur et l'étiquette actuelles de l'état.

2. Mappez tous les états des problèmes actuels aux nouveaux états.
   La table suivante fournit un exemple de mappage d'état pour la version du système de base des enregistrements de problèmes :

   Mappage des états actuels aux nouveaux états

État actuel	Nouvel état
1 – Ouvrir	101 - Nouveau
2 - Erreur connue	107 - Fermé comme risque accepté
3 - Changement en attente	104 - Correctif en cours
4 - Fermé/résolu	107 - Fermé comme correctif appliqué

3. Cliquez sur **Détecter les états non mappés** pour vérifier si un état est mappé ou non.
   Si un état n'est pas mappé, vous devez fournir un mappage.

Que faire ensuite

Mapper les états des tâches de problème.

Mapper les états des tâches de problème

Définissez comment les enregistrements des tâches de problème sont mis à jour lorsque vous migrez les enregistrements.

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. Fournissez des informations pour les champs obligatoires à cette étape.
   Les valeurs de champ obligatoires sont utilisées lorsque vous appliquez de nouveaux états aux enregistrements de tâches de problème existants.

   Remarque :

   - Le champ **Affecté à** est utilisé lorsque le nouvel état a dépassé le stade **151 - Nouveau** et que la tâche de problème n'est pas déjà affectée à un utilisateur.
   - Si vous avez activé le module d'extension du modèle d'état des problèmes, vous pouvez affecter uniquement des utilisateurs ayant le rôle problem_task_analyst, problem_coordinator, problem_manager ou problem_admin.
   - La variable ${current.state} est remplacée par la valeur et l'étiquette actuelles de l'état.

2. Mappez tous les états des tâches de problèmes actuels aux nouveaux états.
   La table suivante fournit un exemple de mappage d'état pour la version du système de base des enregistrements de tâches de problème :

   Mappage des états actuels aux nouveaux états

État actuel	Nouvel état
-5 - En attente	151 - Nouveau
1 – Ouvrir	151 - Nouveau
2 - Travail en cours	154 - Travail en cours
3 - Fermé terminé	157 - Fermé comme terminé
4 - Fermé, mais incomplet	157 - Fermé comme annulé
7 - Fermé ignoré	157 - Fermé comme annulé

3. Cliquez sur **Détecter les états non mappés** pour vérifier si un état est mappé ou non.
   Si un état n'est pas mappé, vous devez fournir un mappage.

Que faire ensuite

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) sur votre instance en utilisant l'application de stockage Gestion des problèmes Migration Utility.

Avant de commencer

Avant d'activer le module d'extension, assurez-vous de résoudre les changements de blocage. Pour plus d'informations, voir Résoudre les modifications de blocage.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur doit directement activer le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) (introduit pour la première fois dans la version Madrid) via Migration Utility, car le module

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'extension comprend des fonctionnalités qui ne sont pas compatibles avec la version précédente de Gestion des problèmes.

New York Patch 9 ou Orlando Patch 3 ou une version ultérieure sont requis pour que l'administrateur puisse voir et activer le module d'extension du modèle d'état des problèmes sur une instance. Si vous ne disposez pas du correctif requis, vous devez demander le module d'extension car il s'agit d'un module d'extension de développement.

Procédure

1. Activez le module d'extension.
   Si vous possédez le niveau de correctif requis, vous avez accès au module d'extension et pouvez l'activer. Si vous ne possédez pas le niveau de correctif requis, vous devez le demander.

Option	Description
Activer le module d'extension (le niveau de correctif requis est installé)	**a.** Cliquez sur **Module d'extension de demande** dans l'étape d'activation de module d'extension de la tâche de migration de l'utilitaire. **b.** Sur la page du module d'extension système, cliquez sur le lien connexe **Activer/Réparer**. **c.** Cliquer sur **Activer**. **d.** Fermez et rechargez le formulaire. L'état du module d'extension passe à **Activé**. Vous pouvez revenir à Migration Utility et poursuivre la migration.
Demander le module d'extension	**a.** Cliquez sur **Module d'extension de demande** dans l'étape d'activation de module d'extension de la tâche de migration de l'utilitaire. **b.** Sur la page Module d'extension de demande de ServiceNow HI, fournissez les détails requis. ▪ Instance cible : instance sur laquelle demander le module d'extension ▪ Nom du module d'extension : `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model` ▪ Motif/commentaires : `demande à partir de Problem Management Migration Utility` ▪ Sélectionner l'heure de début de la maintenance : sélectionnez votre heure de début préférée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	c. Cliquez sur **Envoyer**. **d.** Une fois que le module d'extension est activé, vous pouvez revenir à Migration Utility et poursuivre la migration.

2. Poursuivez le processus de migration.

Que faire ensuite

Préparer les modules d'extension de base.

Préparer les modules d'extension de base

Préparez-vous à restaurer la fonctionnalité de base requise pour le modèle d'état des problèmes que vous avez modifié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez pas revenir en arrière, car, à l'étape précédente, vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) dans cette instance et les anciens états ne sont pas valides.

Procédure

1. Résolvez les modifications de blocage.
   a. Pour chaque modification de blocage, cliquez sur **Modifier la vue**.
   b. Cochez la case **Remplacer lors de la mise à niveau**.

      Remarque :
      Si cette option n'est pas disponible, ajoutez le champ **Remplacer lors** de la mise à jour au formulaire à l'aide de **Configurer** > **Mise en page**.

   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   d. Cliquez sur **Retour**.
2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

Que faire ensuite

Restaurer les modules d'extension de base.

Restaurer les modules d'extension de base

Réparez les modules d'extension dans l'ordre spécifié pour restaurer la fonctionnalité de base requise pour le modèle d'état des problèmes.

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

New York Patch 9 ou Orlando Patch 3 ou une version ultérieure sont requis pour voir et réparer les modules d'extension Problem Management Best Practice – Jakarta (com.snc.best_practice. problem.jakarta) et Problem Management Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice. problem.madrid.state_model). Avant les correctifs mentionnés, ces modules d'extension étaient des modules d'extension de développement.

Remarque :
Si vous ne possédez pas le correctif requis, reportez-vous à Modifications de blocage pour la fonctionnalité de base requise dans l'article KB0819196 de la base de connaissances HI.

Procédure

1. Réparez les modules d'extension, un par un.
   a. Réparez le module d'extension ou appliquez l'ensemble de mises à jour selon les besoins.

      Remarque :
      Certains modules d'extension contiennent des fonctionnalités pour les applications comprenant Gestion des problèmes. Pour ces modules d'extension, reportez-vous à l'article de la base de connaissances spécifié pour restaurer la fonctionnalité de problème requise au lieu de réparer le module d'extension.

   b. Retournez à la tâche de migration et marquez ce module d'extension comme réparé.
2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

Que faire ensuite

Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement.

Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement

Résolvez toutes les modifications de blocage et résolvez ou vérifiez les modifications d'avertissement détectées dans votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les modifications de blocage, d'avertissement et d'information et leur résolution, consultez l'article Problem Management Migration Utility - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Procédure

1. Examinez et résolvez toutes les modifications de blocage.
2. Examinez et résolvez ou vérifiez toutes les modifications d'avertissement.
3. **Facultatif :** Affichez les modifications d'information.
4. Cliquez sur **Exécuter les contrôles** une fois que vous avez résolu toutes les modifications de blocage et que vous avez résolu ou vérifié les modifications d'avertissement.

Que faire ensuite

Migrer les enregistrements actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migrer les enregistrements actifs

Migrez les enregistrements actifs pour appliquer les nouveaux mappages à vos enregistrements de problèmes et de tâches de problème actifs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Cliquez sur **Migrer les enregistrements actifs**.

S'il n'y a aucun enregistrement actif à migrer, la tâche de migration passe à l'étape de migration des enregistrements inactifs.

Remarque :
Même si vous fermez la fenêtre de migration ou sortez de la tâche de migration, la migration des enregistrements continue. Si vous cliquez sur **Migrer les enregistrements actifs**, la fenêtre de migration affiche la progression actuelle.

Si la migration d'un enregistrement échoue, celui-ci est répertorié dans une des listes connexes :

- Échec de mise à jour des problèmes actifs
- Échec de mise à jour des tâches de problème actives

Vérifiez le motif de leur échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.

Que faire ensuite
Migrer les enregistrements inactifs.

Migrer les enregistrements inactifs

Migrez les enregistrements inactifs pour appliquer les nouveaux mappages à tous les enregistrements de problèmes et de tâches de problème restants.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Cliquez sur **Migrer les enregistrements inactifs**.

S'il n'y a aucun enregistrement inactif à migrer, la tâche de migration passe à l'étape Migrée.

Remarque :
Même si vous fermez la fenêtre de migration ou sortez de la tâche de migration, la migration des enregistrements continue. Si vous cliquez sur **Migrer les enregistrements inactifs**, la fenêtre de migration affiche la progression actuelle.

Si la migration d'un enregistrement échoue, celui-ci est répertorié dans une des listes connexes :

- Échec de mise à jour des problèmes inactifs
- Échec de mise à jour des tâches de problème inactives

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifiez le motif de leur échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.

Que faire ensuite
Affichez la rubrique Migrés.

Migrés

Vous avez activé avec succès le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice - Madrid - State Model et mis à jour vos enregistrements de problèmes et de tâches de problème vers les nouveaux états de bonnes pratiques.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. **Facultatif :** Affichez les enregistrements après la migration dans les liens connexes.
   Les enregistrements sont répertoriés dans l'une des listes connexes suivantes :
   - Problèmes par état
   - Tâches de problèmes par état
2. **Facultatif :** Si un enregistrement ne parvient pas à migrer, vérifiez le motif de son échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.
   Les enregistrements ayant échoué sont répertoriés dans l'une des listes connexes suivantes :
   - Échec de mise à jour des problèmes actifs
   - Échec de mise à jour des tâches de problème actives
   - Échec de mise à jour des problèmes inactifs
   - Échec de mise à jour des tâches de problème inactives
3. Cliquez sur **Terminer** pour revenir à Guided Setup et effectuer les tâches de nettoyage.

Modifications

Les modifications englobent tout ajout, suppression et mise à jour que vous effectuez dans Gestion des problèmes. Si vous avez apporté des modifications importantes, vous devrez passer en revue et résoudre certaines modifications de blocage possibles.

Pour plus d'informations sur les modifications, consultez les articles de la base de connaissances suivants :

- Pour plus d'informations sur les modifications qui bloquent l'activation du module d'extension du modèle d'état des problèmes, consultez l'article KB0819060 dans la base de connaissances HI.
- Pour plus d'informations sur d'autres types de modifications et leur résolution, consultez l'article Problem Management Migration Utility - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Activités à nettoyer après la migration

Une fois que vous avez terminé votre migration principale, vous devez effectuer un nettoyage manuel pour que votre instance soit similaire à la version de base de Problem Management.

Le nettoyage manuel implique les activités 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.

- Réactiver les modèles d'état de problème
- Supprimer les anciens menus du module
- Supprimer les anciens filtres
- Supprimer les anciennes actions d'interface utilisateur
- Supprimer les anciennes règles métier
- Supprimer les anciennes politiques d'interface utilisateur
- Mettre à jour la vue d'ensemble du tableau de bord
- Réinitialiser les mises en page du formulaire de problème

Remarque :
Vous pouvez ignorer cette action si vous n'avez pas modifié votre formulaire.

- Rechercher des problèmes à partir d'incidents
- Supprimer les anciens formateurs de processus

Mettre à jour la vue d'ensemble du tableau de bord

Lorsque vous activez le modèle d'état des problèmes, vous devez mettre à jour le tableau de bord de vue d'ensemble pour utiliser les nouveaux états.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le tableau de bord de la vue d'ensemble du problème, consultez les problèmes fermés en définissant Actif = faux au lieu de État = 4.

Remarque :
Si vous avez ajouté vos propres tableaux de bord personnalisés, vous devrez peut-être les mettre à jour manuellement, car vous avez migré vers le modèle d'état des problèmes.

Procédure

1. Si vous recevez le message suivant : Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici, cliquez **ici**.
2. Cliquez sur l'icône de configuration ( ).
3. Passez votre souris sur **Problèmes fermés par semaine** pour les afficher et sélectionnez le menu Modifier le contenu.
4. Sélectionner le filtre pour ouvrir le créateur de condition et mettre à jour la condition de **État du problème** est **4** à **Actif** est **faux**.
5. Cliquez sur **Exécuter**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Retour** pour revenir au tableau de bord.

Modules d'extension de Gestion des problèmes

Beaucoup de modules d'extension de Gestion des problèmes sont activés dans le système de base. Vous pouvez en activer d'autres lorsque vous êtes prêt à les utiliser. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des problèmes

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes (com.snc.problem) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des problèmes active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Gestion des problèmes

Module d'extension	Description
Page d'accueil de la vue d'ensemble des problèmes [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Ce module d'extension fournit du contenu pour la page d'accueil Vue d'ensemble des problèmes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Gestion des problèmes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des problèmes, y compris les tables.

Tables installées

Table	Description
Problème [problem]	La table Problème est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Jakarta

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice - Jakarta introduit des recherches (impact, urgence et priorité) pour Gestion des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
N'activez pas ce module d'extension si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Jakarta.

Si vous avez modifié la fonctionnalité de base requise pour le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), utilisez le Utilitaire de migration pour réparer le module d'extension.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Demander des rôles ITSM — Gestion des problèmes

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management) pour obtenir un meilleur contrôle sur l'accès dont les différents agents, techniciens et gestionnaires du Service Desk disposent dans votre processus Gestion des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension ITSM Roles active plusieurs modules d'extension connexes, notamment Parties prenantes de l'entreprise (com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles — Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles — Problem Management (com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles — Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management) et ITSM Roles — Request Management (com.snc.service_management.roles.request_management). Les modules d'extension connexes mettent à jour le modèle de sécurité et introduisent les rôles des produits respectifs.

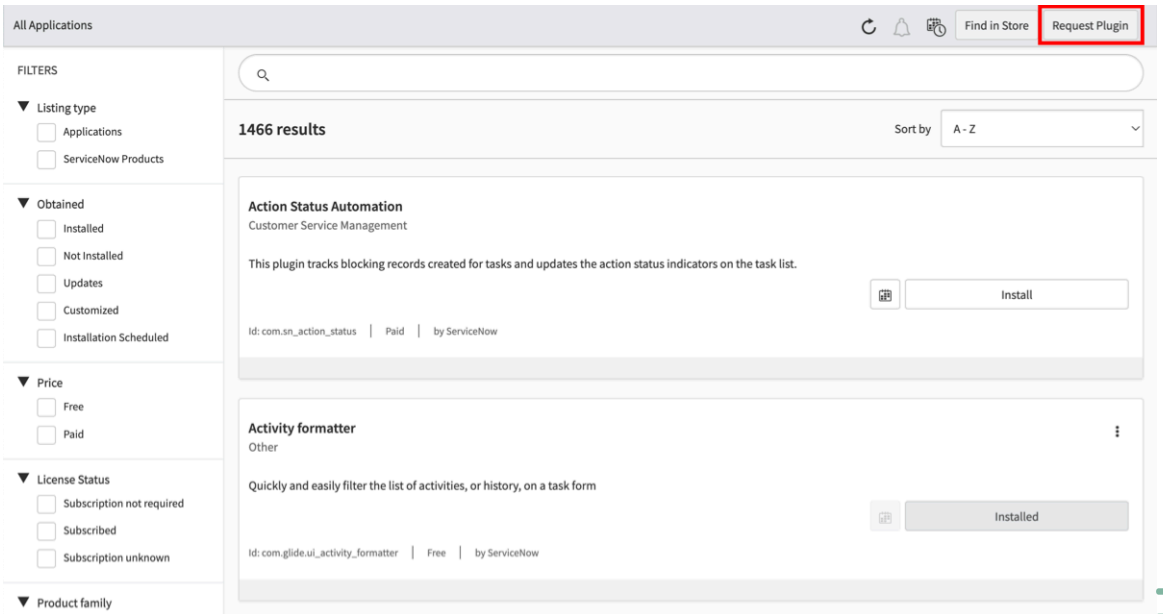
Avec l'introduction des nouveaux rôles, ITSM offre plus de contrôle sur l'accès dont les utilisateurs disposent dans le processus.

Procédure

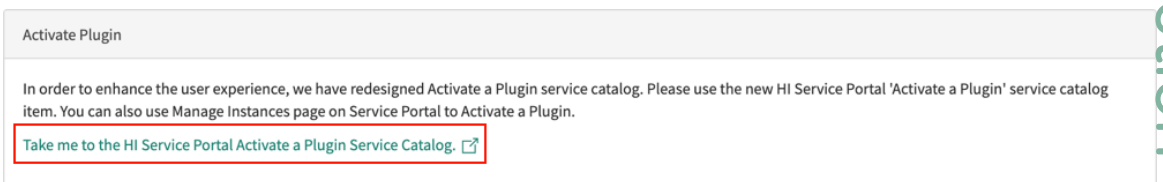
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

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.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

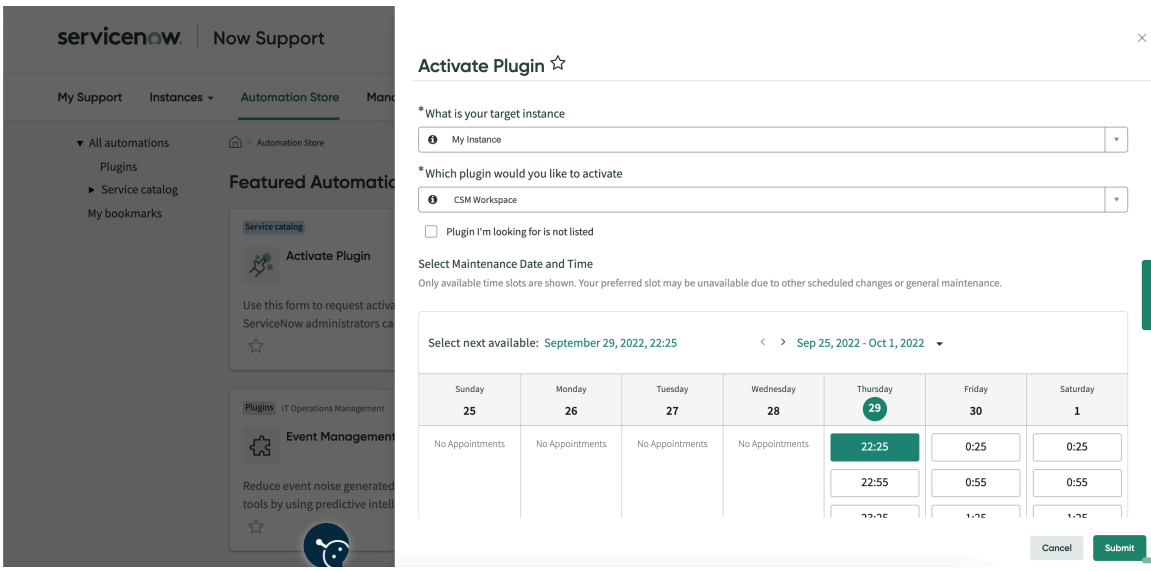
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension de Washington DC

Composants installés avec ITSM Roles — Gestion des problèmes

Plusieurs rôles utilisateurs sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecture des problèmes sn_problem_read	Accès en lecture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	N/A
Écriture des problèmes [sn_problem_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	• sn_problem_read • template_editor

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid identifie la cause d'une interruption de service signalée par un incident important ou récurrent. Il effectue aussi les activités suivantes :

- Fournit des rôles pour la gestion des problèmes, y compris un analyste de tâches de problème, un coordinateur de problème, un gestionnaire de problème et un administrateur de problème.
- Fournit des champs pour enregistrer la catégorie attribuée à un problème lors de son signalement original, les solutions de contournement, les notes de cause et les notes de correction.
- Recherche des articles de connaissances et les joint.
- Communique lorsqu'une solution de contournement ou un correctif est disponible.
- Vide le champ **Affecté à** lors du changement de **groupe d'affectation**.

Remarque :
le module d'extension est activé par défaut pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent en faire la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension de Washington DC

Composants installés avec Problem Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid, notamment les rôles utilisateurs.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste de tâches de problème [problem_task_analyst]	Travaille sur une tâche de problème et la gère tout au long de son cycle de vie.	Aucun
Coordinateur de problème [problem_ coordinator]	Travaille sur un problème ou une tâche de problème et le gère tout au long de son cycle de vie.	problem_task_analyst et itil
Gestionnaire de problème [problem_ manager]	Responsable du processus global de gestion des problèmes ; peut configurer les paramètres de gestion des problèmes et agir en tant que coordinateur de problème.	problem_ coordinator
Administrateur de problème [problem_admin]	Responsable du processus global de gestion des problèmes et de la suppression des problèmes et des tâches de problème.	problem_ manager

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension installe le rôle Partie prenante de l'entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise. Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension IRSM Roles, reportez-vous à Demander ITSM des rôles - Gestion 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) introduit de nouveaux états de bonnes pratiques et des actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les nouvelles bonnes pratiques ne sont pas compatibles avec la version précédente de Problem Management et nécessitent une vérification avant que ce module d'extension puisse être activé. Le module d'extension est activé par défaut pour les nouveaux clients.

Les clients existants doivent utiliser le Utilitaire de migration pour vérifier et migrer vers ce module d'extension.

Information associée

Liste des modules d'extension de Washington DC

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration

Activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid – Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) vous aide à créer des articles d'erreur connue pour faciliter la réorientation des incidents. Il facilite aussi les activités suivantes :

- Création d'un article d'erreur connue à partir d'un problème.
- Création d'une base de connaissances pour les articles d'erreur connue.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension de Washington DC

Composants installés avec Gestion des problèmes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration, notamment les tables.

Des données de démonstration sont disponibles pour 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.

Tables installées

Table	Description
Article d’erreur connue [kb_template_known_error_article]	Une table pour stocker les articles d'erreur connue.

Activer Gestion des problèmes — ATF Tests

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes — ATF Tests (com.snc.problem.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d’extension de Washington DC

Configurer le formulaire de problème

Configurez la mise en page des formulaires de problème pour qu'elle soit conforme au workflow et au processus de votre organisation. Ajoutez, supprimez et personnalisez les champs et les listes connexes, créez des catégories de problèmes et modifiez les liens selon vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le formulaire de problème dans le système de base est configuré pour suivre les pratiques ITIL recommandées. Évaluez la mise en page et la conception des formulaires en fonction de vos processus opérationnels existants et planifiez les changements à apporter.
Pour la personnalisation supplémentaire du formulaire non décrite sur cette page, telle que l’ajout d’annotations spécifiques à l’entreprise ou la configuration de listes connexes, voir Administration des formulaires et Configuration de la mise en page des formulaires .

Par défaut, l'audit est activé pour la table de problèmes. L'administrateur peut configurer la mise en page des formulaires pour ajouter les listes connexes Enregistrements d'audits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et Historique des audits. Pour plus d'informations sur les options d'audit d'une table, consultez Activer l'audit pour une table .

Procédure

Accédez à la **Problème** > **Créer**.
Certaines des activités de configuration suivantes ne sont pas accessibles depuis le formulaire de problème. Ces activités sont notées dans la procédure.

Configurer la mise en page du formulaire de problème

Configurez le formulaire de problème de sorte que les informations qu'il recueille soient pertinentes pour les processus de votre organisation. Vous pouvez facilement modifier le formulaire pour afficher uniquement les champs, les listes connexes et les autres éléments dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire de problème, sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Suivez les étapes décrites dans Configuration de la mise en page du formulaire pour effectuer l'une des modifications de mise en page suivantes.
   Certains de ces changements sont illustrés dans l'exemple.
   - Afficher ou masquer les champs d'un formulaire.
   - Ajouter une liste connexe à un formulaire.

     Les listes connexes **Incidents** et **Tâches de problème** s'affichent par défaut. Examinez les listes connexes disponibles et sélectionnez celles qui sont pertinentes. Par exemple, si vous activez l'audit pour la table de problèmes, ajoutez la liste connexe **Historique des audits**.
   - Ajouter une annotation à un formulaire.
   - Créer une section de formulaire.
   - Intégrer une liste dans un formulaire.

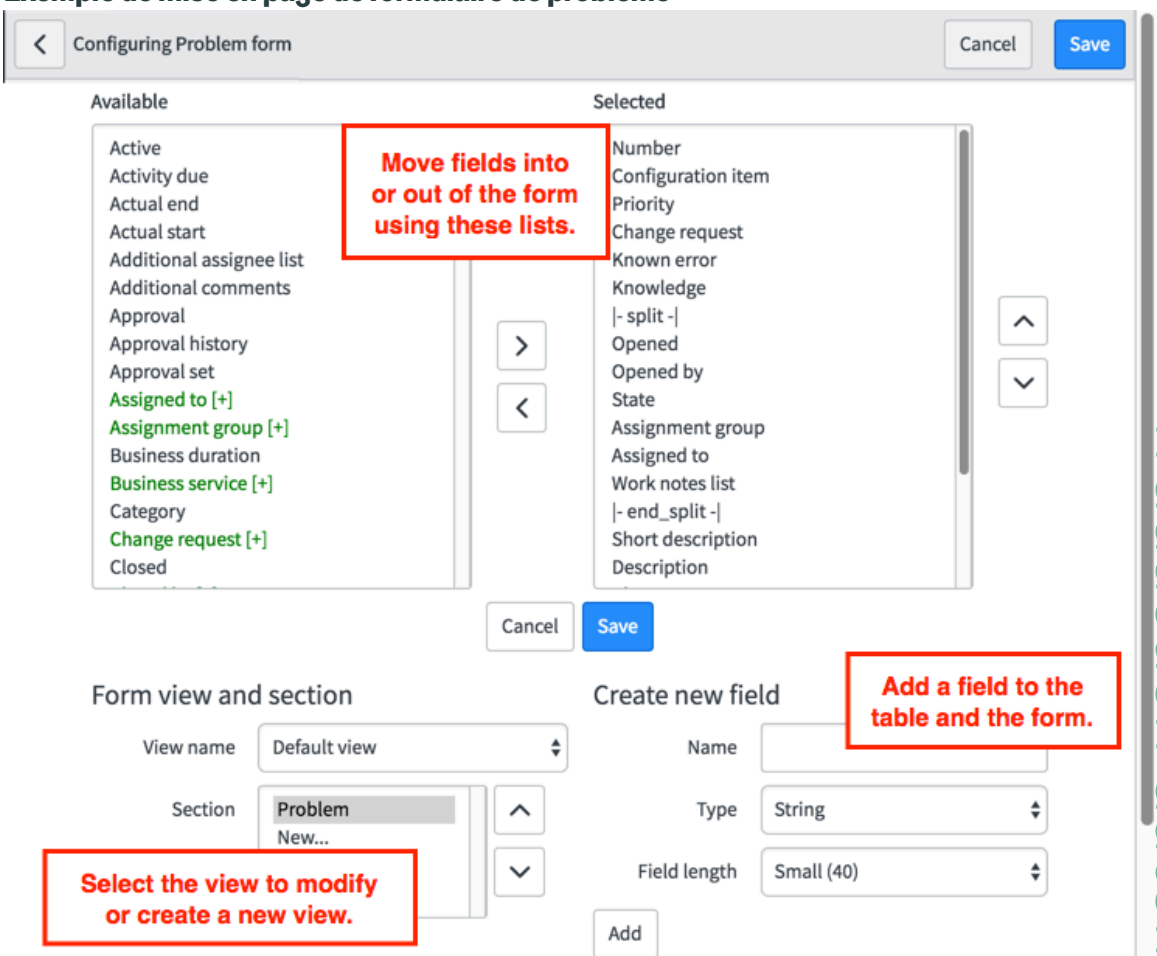
     Cette activité permet d'utiliser la liste intégrée comme tout autre élément du formulaire. Les techniciens peuvent également créer des enregistrements dans la vue Liste. Les changements apportés au contenu de la liste intégrée sont enregistrés lorsque le formulaire est enregistré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
d'autres activités sont décrites dans la rubrique Mise en page du formulaire, mais les éléments énumérés ici sont généralement configurés lors de la configuration initiale.

Exemple de mise en page de formulaire de problème



Traduction automatique

Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation

Ajoutez les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème ou une tâche de problème de l'état **Nouveau** à l'état **Évaluation** dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation. Si vous ne remplissez pas l'un des champs, vous pourrez toujours le faire dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Sections de formulaire**.
2. Recherchez et ouvrez **Vue de formulaire de boîte de dialogue d'évaluation** ou **Vue de la boîte de dialogue d'évaluation de PTASK** pour les enregistrements respectifs de problème ou de tâche de problème.
3. Cliquez sur l'onglet **Sections de formulaire**.
4. Cliquez sur problème ou problem_task dans la liste dédiée à l'enregistrement de problème ou à l'enregistrement de tâche de problème (respectivement).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur l'onglet **Éléments de section**.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Élément de section

Champ	Description
Élément	Nom du champ que vous souhaitez afficher dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.
Position	Position du champ dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.
Type	Type d'élément que vous souhaitez saisir dans le formulaire (un élément ou une répartition, par exemple).
Section de l'IU système	Nom de la section de l'interface utilisateur sous laquelle l'élément apparaît.
Formateur d'IU système	Nom du formateur utilisé pour afficher les informations. **Remarque :** Les informations du formateur ne sont pas une valeur de champ.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Modification du formulaire de problème

Le concepteur de formulaire vous permet de personnaliser des éléments du formulaire de problème pour créer différentes vues de formulaire, afficher un navigateur de champ ou fournir des propriétés de champ.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La conception de formulaire est une alternative à la configuration de formulaire qui combine plusieurs options de configuration en un seul outil. Vous pouvez apporter des modifications et les enregistrer, puis revenir à l'onglet navigateur avec le formulaire de problème ouvert et recharger le formulaire pour tester ces modifications. L'utilisation du concepteur de formulaire vous permet d'essayer les modifications que vous souhaitez apporter pour obtenir un résultat optimal.

Procédure

1. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer** > **Conception de formulaire** pour ouvrir le concepteur de formulaires dans un nouvel onglet de navigateur.
2. Suivez les instructions de la section Conception de formulaire pour personnaliser les éléments du formulaire de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les catégories de problèmes

Configurez les catégories de problèmes pour fournir un moyen affiné de surveiller et de signaler les problèmes. Ajoutez ou supprimez les choix de catégories et de sous-catégories de la liste des catégories ou des sous-catégories de problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les étapes décrites dans Définir une option pour une liste de choix afin d'entrer vos catégories de problèmes.

Définir une règle d'affectation pour les problèmes

Une fois qu'un problème est consigné, il doit être affecté à la personne ou au groupe qualifié pour le gérer. Vous pouvez définir des règles d'affectation pour automatiser le processus d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certaines règles d'affectation sont prédéfinies pour Gestion des problèmes. Examinez les règles d'affectation prédéfinies et vérifiez que les règles d'affectation du problème que vous souhaitez utiliser sont activées. Par exemple, la règle d'affectation **Problème réseau** examine la classe des éléments de configuration pour les problèmes de réseau et affecte le problème au groupe **Réseau**.

Dans cette procédure, définissez une règle d'affectation pour attribuer des problèmes de base de données au groupe **Base de données**. Il s'agit simplement d'un exemple pour vous expliquer comment définir une règle d'affectation. La règle d'affectation **Problème de base de données** est déjà disponible dans le système de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Affectation** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.
   - **Nom** : Problème de base de données
   - Onglet ou section **S'applique à** :
     - **Table** : Problème [problem]
     - **Conditions** : Parcourable par point **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.
   - **Groupe** dans l'onglet ou la section **Affecter à** : **Base de données**
3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Testez la règle d'affectation en réalisant les étapes suivantes.
   a. Accédez à la **Problème** > **Créer**.
   b. Remplissez le formulaire de problème et sélectionnez un élément de configuration avec une classe de **Base de données**.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   d. Ouvrez le problème et vérifiez que le groupe d'affectation a été ajouté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégoriser un problème comme problème majeur

Vous pouvez classer les problèmes par ordre de priorité et souligner qu'ils doivent être examinés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

- Si le module d'extension Problem Management Best Practice - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) est activé, configurez le formulaire Problème pour inclure la case **Problème majeur** et ajoutez le champ **Révision de problèmes majeurs** à l'onglet **Informations sur la résolution**.
- Si le module d'extension Problem Management Best Practice - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) n'est pas activé, ajoutez le champ **Résultat de la revue** à l'onglet **Informations sur la fermeture**.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de problème pour le classer comme problème majeur.
2. Sélectionnez la case à cocher **Problème majeur**.
   Le champ **Notes de travail** est obligatoire. Soit le champ **Révision de problèmes majeurs** s'affiche dans l'onglet **Informations sur la résolution**, soit le champ **Résultat de la revue** s'affiche dans la section **Informations sur la fermeture**.
3. Renseignez le champ **Résultat de la revue** pour documenter les résultats de la revue et les leçons apprises.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Gestion des problèmes

Comprenez comment un problème et une tâche de problème sont créés, évalués, étudiés et corrigés dans un état de problème ou de tâche de problème.

Création d'un problème

Un problème est une cause d'un ou de plusieurs incidents. Créez un problème pour identifier la cause première des incidents et essayez d'empêcher qu'ils se reproduisent.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator
Si votre module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madridge) n'est pas activé, consultez Création d'un problème (hérité).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez générer un enregistrement de problème manuellement à partir du module de problème.
- Vous pouvez générer un problème à partir d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour consigner les problèmes à partir du catalogue de services.
- Vous pouvez également générer un problème à partir d'un e-mail lorsqu'une action sur e-mail entrant appropriée est configurée.

Procédure

1. Créez le problème avec l'une de ces options.

Option	Description
À partir du module Problème	Accédez à la **Problème** > **Créer**.
À partir d'un incident	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu contextuel, cliquez sur **Créer un problème**. **Remarque :** utilisez la propriété **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui se ront copiés à partir de l'incident pour créer un nouveau problème** (`com.snc.problem.create_from_incident.attribut` pour spécifier les champs sur le formulaire Incident. Les valeurs de ces champs sont copiées dans les champs respectifs du formulaire Problème.

2. Renseignez les champs du formulaire Problème.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de problème
3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le problème entre dans l'état **Nouveau**. Si vous avez rempli les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème à l'état **Évaluation**, l'enregistrement de problème passe directement à l'état **Évaluation**. Si vous souhaitez ajouter un champ supplémentaire à l'état Évaluation, vous devez l'ajouter à **Interface utilisateur du système** > **Sections de formulaire**. Pour en savoir plus, reportez-vous à Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation.

Que faire ensuite
Évaluez le problème.

Création d'un problème (hérité)

Un problème est la cause d'un ou de plusieurs incidents. Créez un problème pour identifier la cause première des incidents et essayez d'empêcher qu'ils se reproduisent.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez le problème avec l'une de ces options.

Option	Description
À partir du module Problème	Accédez à la **Problème** > **Créer**.
À partir d'un incident	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu contextuel, cliquez sur **Créer un problème**.

2. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubriqueFormulaire de problème hérité .
3. Pour entrer des notes de travail pour le problème, cliquez sur l'onglet **Notes**.
   Lorsque vous créez et enregistrez un problème, la saisie de notes dans le champ **Notes de travail** n'est pas obligatoire. Si vous modifiez la priorité du problème en sélectionnant différentes valeurs d'**Impact** ou d'**Urgence** sur un problème existant, le champ **Notes de travail** devient obligatoire.

   Remarque :
   Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

4. Pour saisir des notes sur les motifs de fermeture du problème, cliquez sur l'onglet **Informations sur la fermeture** et saisissez les informations.
   La date à laquelle le problème a été fermé et l'utilisateur qui l'a fermé sont renseignés automatiquement.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Évaluez le problème.

Évaluation d'un problème

Évaluez un problème pour déterminer si le problème nécessite une enquête approfondie.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator
- Activez le module d’extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d’un problème. Pour en savoir plus, consultez Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'évaluation d'un problème implique l'analyse de l'échelle et de la portée du problème, ainsi que de sa cause et de son effet.

Procédure

Cliquez sur **Évaluer** et renseignez les champs obligatoires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Après avoir évalué le problème, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

Que faire ensuite

Après avoir confirmé que le problème nécessite une enquête et une résolution, le problème entre dans l'état **Analyse de la cause première**.

Ajout de plusieurs incidents à un problème

Ajoutez plusieurs incidents à un problème pour éviter de créer plusieurs problèmes pour les incidents présentant le même problème.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

cette rubrique s’applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d’extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement de problème.
3. Dans la liste connexe, cliquez sur l'onglet **Incidents**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la liste, sélectionnez les enregistrements et cliquez sur **Ajouter la sélection**.

   Les incidents sélectionnés apparaissent sous l'onglet **Incidents**.

   Vous pouvez utiliser le `global. Point d’extension MRABulkAddRecordsFilter` pour une implémentation consistant à ajouter un ou plusieurs enregistrements d’incidents associés à un seul problème.

Point d’extension pour Gestion des problèmes

Les points d'extension vous permettent d'étendre les fonctionnalités d'une application et d'intégrer les personnalisations sans modifier le code d'application. Les points d'extension sont stockés dans la table Point d'extension [sys_extension_point].

`Mondiale. MRABulkAddRecordsFilter` est un point d’extension générique que vous pouvez utiliser pour joindre des enregistrements associés. Vous pouvez ajouter son implémentation afin d’utiliser un associateur multi-enregistrements pour joindre les enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez déjà créé des implémentations à l'aide de l'ancien point d'extension `global. BulkAddIncidentsFilter` Dans les versions précédentes, vous pouvez toujours utiliser ce point d'extension pour vos implémentations personnalisées existantes. Mais à l'avenir, le `global. Le point d'extension BulkAddIncidentsFilter` sera obsolète. Nous vous encourageons à migrer votre implémentation vers le `global. MRABulkAddRecordsFilter` le point d'extension. Si vous créez des implémentations, utilisez le point d'extension `global. MRABulkAddRecordsFilter` pour l'ajout d'un ou plusieurs enregistrements d'incident à un problème.

Associer les CI à un problème

Associez plusieurs éléments de configuration (CI) affectés ou impactés à un problème pour trouver tous les CI qui sont affectés par le même problème.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI principal est la cause du problème et la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés** lorsque plusieurs CI sont affectés par le problème.

Procédure

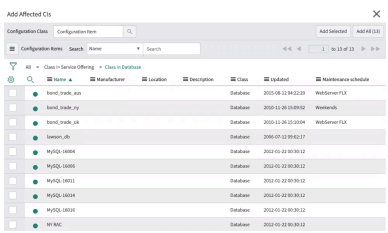
1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement de problème auquel vous souhaitez associer des CI.
3. Effectuez les actions suivantes :

Associer les éléments de CI

Options	Procédures
Élément de configuration	**a.** Cliquez sur l'icône de recherche ( ). **b.** Sélectionnez un élément de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.
CI affectés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options	Procédures
	Remarque : Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.  **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Services/CI impactés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre. **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**. **Remarque :** Si les services/CI impactés ne sont pas visibles sur le formulaire, configurez la mise en page du formulaire.

Enquête sur la cause première d'un problème

Identifiez la cause première du problème pour analyser, suivre et résoudre les incidents récurrents de façon permanente.

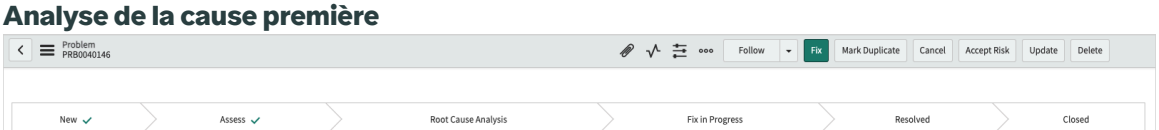
Avant de commencer

Rôle requis : problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème. Pour plus de détails, voir Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Analyse de 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.

Procédure

Vous pouvez effectuer l'une des tâches suivantes.
Si vous avez créé un article d'erreur connue pour ce problème ou un problème similaire, vous pouvez ajouter la référence de cet article dans le champ **Article des erreurs connues principales**.

Remarque :
le champ **Article des erreurs connues principales** n'est disponible que lorsque vous activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Que faire ensuite

Vous pouvez résoudre et terminer le problème. Vous pouvez également créer une demande de changement pour implémenter un correctif pour le problème.

Résolution et conclusion d'un problème

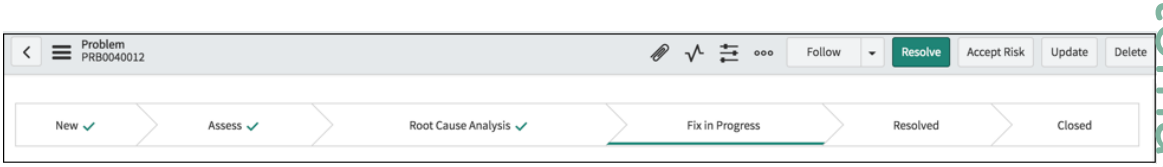
Résolvez le problème et ajoutez une note détaillée de la résolution pour référence future.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager
- Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème. Pour en savoir plus, consultez Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

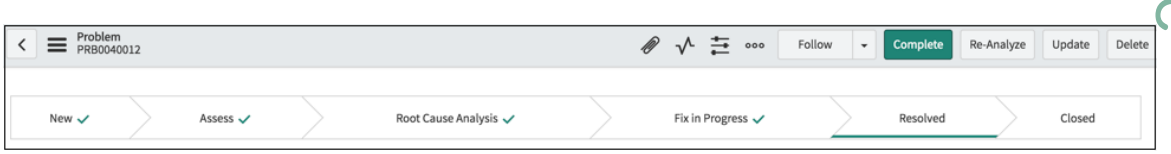
Procédure

1. Cliquez sur **Résoudre**.



Le problème entre dans l'état **Résolu** avec le **Code de résolution Correctif appliqué**.

2. Cliquez sur **Terminer**.



Le problème entre dans l'état **Fermé** avec le **Code de résolution Correctif appliqué**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Lorsqu'un problème est fermé ou annulé, toutes les tâches de problème ouvertes connexes sont annulées à condition que vous sélectionniez la propriété de gestion des problèmes **Annuler les tâches de problème ouvertes lors de la fermeture d'un problème** (*problem.closed.cancel_open_tasks*).
- Lorsqu'un problème est fermé, vous pouvez toujours créer des tâches de problème à condition que vous sélectionniez la propriété de gestion des problèmes **Une tâche de problème peut-elle être créée sur un problème fermé ?** (*problem.closed.can_create_tasks*).

Vous pouvez réanalyser le problème même après sa fermeture en cliquant sur **Analyser à nouveau**. L'état du problème passe de **Fermé** à **Analyse de la cause première**. Les propriétés de gestion des problèmes suivantes contrôlent qui peut réanalyser le problème :

- **Qui peut analyser de nouveau un problème annulé ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_canceled*)
- **Qui peut analyser de nouveau un problème Risque accepté (état Fermé) ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted*)
- **Qui peut analyser à nouveau un Problème terminé ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_completed*)

Lorsque toutes les tâches connexes mentionnées dans la propriété de gestion des problèmes **Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème. Utilisée pour informer le coordonnateur lorsque tous les enregistrements de correctifs connexes sont terminés ou annulés. Par exemple, incident.problem_id, change_request.parent** (*problem.fix.records*) sont terminées, une notification est envoyée au coordonnateur du problème à ce sujet.

Remarque :

Le changement de cette propriété pour inclure de nouvelles tables nécessite également la création d'une règle métier correspondante pour que la fonctionnalité globale fonctionne de façon transparente. Par exemple, pour la demande de changement, la règle métier est *Check Related Problem Fixes - Change Req*.

Création d'une demande de changement à partir d'un problème

Après avoir étudié et effectué une analyse de la cause première du problème, vous pouvez comprendre si le problème peut être résolu ou si vous devez trouver une solution de contournement temporaire pour le problème. Si le problème peut être résolu, implémentez le correctif ou la résolution pour le problème.

Avant de commencer

Rôle requis : problem_coordinator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez implémenter une résolution sur un problème en appliquant une procédure de changement standard et des tests pour confirmer la récupération du service. Pour un changement normal, vous émettez une Demande de changement (RFC). Le Comité consultatif sur les changements (CAB) doit approuver la RFC avant qu'une résolution ne soit appliquée au problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert** et ouvrez un enregistrement de problème.
2. Dans le menu contextuel, effectuez l'une des activités suivantes.
   Une demande de changement est créée pour implémenter la solution pour le problème.

Ajout de plusieurs demandes de changement à un problème

Ajoutez plusieurs demandes de changement à un problème pour capturer toutes les demandes que vous devez implémenter pour résoudre le problème.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement de problème.
3. Dans la liste connexe, cliquez sur l'onglet **Demandes de changement**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la liste, sélectionnez les enregistrements et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Les demandes de changement sélectionnées s'affichent sous l'onglet **Demandes de changement**.

Création d'une tâche de problème

Les tâches de problème permettent au coordinateur du problème de demander de l'aide à des experts en vue d'identifier la cause première et de proposer une solution. Divisez le problème en plusieurs tâches de problème pour faciliter l'enquête. Vous pouvez affecter les tâches de problème à différents groupes d'affectation ou utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou problem_task_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement de problème pour lequel vous souhaitez créer une tâche de problème.
3. Dans la liste connexe de l'enregistrement de problème, cliquez sur **Tâches de problème** et cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'une des tâches de problème suivantes.
5. Remplissez les champs sur le formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubriqueFormulaire de tâche de problème .
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La tâche de problème entre dans l'état **Nouveau**. Si vous avez rempli les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème à l'état **Évaluation**, alors celui-ci passera directement à l'état **Évaluation**. Si vous souhaitez ajouter un champ supplémentaire à l'état Évaluation, vous devez l'ajouter à **Interface utilisateur du système** > **Sections de formulaire**. Pour en savoir plus, reportez-vous à Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation.

Que faire ensuite
Évaluez la tâche de problème.

Évaluation d'une tâche de problème

Évaluez une tâche de problème pour déterminer la faisabilité d'un travail sur la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : problem_admin, problem_coordinator, problem_manager, problem_task_analyst ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'évaluation d'une tâche de problème implique l'analyse de l'échelle et de la portée de la tâche, ainsi que de sa cause et de son effet.

Procédure

1. Cliquer sur **Évaluer**.



La tâche de problème entre dans l'état **Évaluation**. Vous pouvez confirmer si les informations sont suffisantes pour travailler sur la tâche ou si la tâche doit être annulée.

2. Après avoir évalué la tâche, effectuez les actions suivantes.



Que faire ensuite
Résolvez la tâche de problème.

Fin d'une tâche de problème

Résolvez et terminez la tâche de problème.

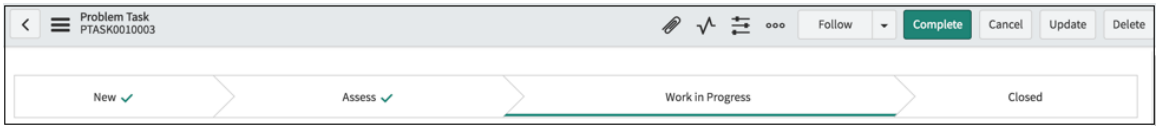
Avant de commencer
Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou problem_task_analyst

Procédure

Cliquez sur **Terminer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La tâche de problème entre dans l'état **Fermé** avec le **Code de fermeture Terminé**.

Remarque :
vous pouvez configurer les propriétés du problème pour analyser à nouveau une tâche même après sa fermeture en cliquant sur **Évaluer à nouveau**. L'état de la tâche passe de **Fermé** à **Évaluation**. Une fois que toutes les tâches de problème sont terminées ou annulées, une notification est envoyée au coordonnateur des problèmes à ce sujet.

Résolution d'incidents associés à partir d'un problème

Une fois que vous considérez qu'un problème doit être résolu, les incidents liés au problème avec l'état **En attente** peuvent être résolus à l'aide d'une action d'interface utilisateur à partir du formulaire **Problème**.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La rubrique ne s'applique qu'au problème hérité — de Jakarta à London.

Procédure

1. Ouvrez un problème résolu qui présente des incidents associés.
2. Dans le menu contextuel, cliquez sur **Résoudre les incidents**.
3. Entrez les valeurs pour les champs obligatoires.

Remarque :
seuls les incidents présentant l'état **En suspens** et avec **En attente du problème** comme motif de mise en suspens peuvent être résolus.

L'état des incidents dans la liste connexe des problèmes est modifié en **Résolu** et des notes de travail sont ajoutées au flux d'activités.

Communiquer le résultat d'un problème

Documentez la cause et la résolution d'un problème pour résoudre rapidement les incidents entrants et éviter l'apparition d'autres problèmes du même type.

Communiquer les solutions de contournement pour un problème

Documentez et communiquez des solutions de contournement pour faire savoir aux autres personnes que vous êtes au courant du problème. Les solutions de contournement sont un moyen temporaire de restaurer les défaillances de service et de réduire l'impact d'un problème pour lequel une véritable résolution n'est pas encore disponible.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous communiquez une solution de contournement, une notification indiquant sa disponibilité est envoyée aux incidents associés. Le processus d'incident est conçu pour utiliser les informations de la solution de contournement ou pour les communiquer à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'utilisateur. Pour plus d'informations sur les notifications, consultez Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes.

Remarque :
cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Saisissez les informations dans le **Informations d'analyse** > **Solution de contournement** Champ.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Sous Liens connexes, cliquez sur **Communiquer la solution de contournement**.

Communiquer la solution de contournement (hérité)

Vous pouvez saisir une note de solution de contournement dans un enregistrement de problème, puis publier les informations dans chaque incident connexe.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le lien connexe **Communiquer la solution de contournement** du formulaire de problème élimine la nécessité de mettre à jour manuellement chaque incident lié au problème.

Procédure

1. Ouvrez le problème pour lequel vous disposez d'une solution de contournement.
2. Saisissez les informations dans le champ **Solution de contournement**.
3. Cliquez sur **Publier**.
4. Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**.
   Le numéro de problème et le contenu du champ **Solution de contournement** sont ajoutés au flux d'activité pour tous les incidents associés. Par défaut, toutes les entrées faites dans un champ de flux d'activité d'incident génèrent une notification par e-mail reçue par l'**appelant** que vous mentionnez sur le formulaire Incident.

   Si la planification de la rotation d'astreinte de groupe est en vigueur lorsque vous communiquez une solution de contournement, le système arrête les escalades sur les incidents associés. L'escalade s'arrête parce qu'une solution de contournement est disponible. Cette action communique efficacement les connaissances à l'audience appropriée, mais ne crée pas d'article de la base connaissances.

Communiquer un correctif

Une fois que vous avez terminé l'analyse de la cause première d'un problème et que vous avez trouvé une solution ou un correctif pour ce problème, soumettez des demandes de changement pour que le problème soit résolu. Documenter et communiquer le correctif aide l'utilisateur à apprendre la solution à un problème.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous communiquez un correctif, une notification indiquant que celui-ci est disponible est envoyée aux incidents associés. Le processus d'incident est conçu pour utiliser les informations du correctif ou pour les communiquer à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur les notifications, consultez Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes.

Remarque :
cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Saisissez les informations dans le **Informations sur la résolution** > **Notes sur les correctifs** Champ.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Sous Liens connexes, cliquez sur **Communiquer le correctif**.
   Les informations sur la solution sont copiées du champ **Notes sur les correctifs** du formulaire Problème vers le champ **Commentaires additionnels** du formulaire Incident. Une notification par e-mail est envoyée à l'appelant et à l'utilisateur affecté à l'incident.

Articles de la base de connaissances issus des problèmes

Les bases de connaissances hébergent les informations qu'une organisation veut conserver et partager. Le formulaire de problème comprend quatre options pour créer des connaissances et communiquer des informations.

Remarque :
si votre module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

- Vous pouvez sélectionner la case à cocher **Connaissances** et envoyer automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.
- Vous pouvez saisir une note de solution de contournement dans un enregistrement de problème, puis publier les informations dans chaque incident connexe.
- Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir du problème immédiatement, sans attendre que le problème soit fermé.
- Vous pouvez créer et publier rapidement un article de la base de connaissances dans la catégorie Actualités.

Par défaut, la plupart des nouveaux articles sont créés sous forme de brouillons et passent par un état d'examen avant d'être publiés. Une exception au workflow standard est la publication de nouvelles depuis le formulaire de problème.

Si l'administrateur active le workflow de soumission de connaissances facultatif, les articles créés à partir d'incidents ou de problèmes deviennent des soumissions de connaissances, qui sont traitées par un chemin différent. Pour plus d'informations, consultez Workflows de la base de connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la case à cocher Connaissances

Comme pour les incidents, les problèmes génèrent souvent des informations qui pourraient être nécessaires à l'avenir. Le système peut automatiquement soumettre un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
si votre module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

Vous pouvez sélectionner la case à cocher **Connaissances** et envoyer automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.

Procédure

1. Sélectionnez la case à cocher **Connaissances** sur le formulaire de problème.
2. Résolvez et fermez le problème.

   Fermer le problème déclenche la règle métier *`Problem Create Knowledge`*. Par défaut, la règle métier crée un article de la base de connaissances dans l'état de workflow **Brouillon** prêt à être examiné et publié par un membre de l'équipe des connaissances. La **Brève description** du problème devient la **Brève description** de l'article et les **Notes de travail** du problème deviennent le **Texte** de l'article.

   Si le workflow de soumission de connaissances est activé, les **Notes de travail** du problème deviennent une soumission de connaissances au lieu d'un article. Pour plus d'informations, consultez Workflows de la base de connaissances .

Créer un article d'erreur connue

Créez des articles d'erreur connue qui serviront de matériel de référence. Les articles d'erreur connue documentent la cause première et la solution de contournement du problème pour aider à réorienter les incidents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager
Activez les modules d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois que vous avez créé un article d'erreur connue à partir d'un problème, l'article est enregistré dans la base de connaissances et maintenu dans l'application Knowledge Management. Les processus de publication et de retrait d'un article de la base de connaissances sont contrôlés par les workflows définis pour la base de connaissances à laquelle appartient l'article. Pour plus d'informations, consultez Workflows de la base de connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Problème** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Créer un article d'erreur connue**.

   Remarque :
   Le lien s'affiche lorsque le champ **Article d'erreur connue principale** est vide sous l'onglet **Informations d'analyse** du formulaire de problème.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Remarque :
   pour lire le contenu de l'article, cliquez sur **Afficher l'article** sous **Liens connexes**.

5. Remplissez les champs sur le formulaire.

   Remarque :
   cliquez sur **Rechercher des doublons** pour rechercher les articles d'erreur connue existants. La recherche est basée sur la brève description, la catégorie et la rubrique.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubriqueFormulaire d'article d'erreur connue .

Que faire ensuite

Cliquez sur **Publier** pour envoyer l'article pour revue et approbation. Selon la base de connaissances dans laquelle l'article est stocké et les contrôles d'accès à la base de connaissances, cet article d'erreur connue peut être recherché par des utilisateurs qui n'appartiennent pas à l'équipe informatique pour aider à réorienter l'incident.

Publier une connaissance

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir du problème immédiatement, sans attendre que le problème soit fermé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si votre module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

Procédure

1. Ouvrez un problème à partir duquel publier un article de la base de connaissances.
2. Cliquez sur le lien connexe **Publier des connaissances**.
   L'article de la base de connaissances qui en résulte contient les informations suivantes.

   - Le numéro et la **Brève description** du problème deviennent la **Brève description** de l'article de la base de connaissances.
   - La **description** et les **solutions de contournement** du problème deviennent le **texte** de l'article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'**Élément de configuration** du problème devient l'**Élément de configuration** de l'article de la base de connaissances.
- La **Rubrique** de l'article est définie sur **Erreur connue**.

Par défaut, le système crée un article de la base de connaissances dans l'état de workflow **Brouillon**. Si le workflow de soumission de connaissances est activé, la **Brève Description** et les **Notes de travail** du problème deviennent une soumission de connaissances au lieu d'un article. Pour plus d'informations, consultez Workflows de la base de connaissances .

Problem Management Solutions Analyse de la plateforme

Solutions Analyse de la plateforme et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Utilisez les widgets Analyse de la plateforme sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution pour Problem Management , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Mise en route**, puis accédez à la section relative à Problem Management . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Plusieurs des tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les tâches de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour plus d'informations sur la configuration de Solutions Analyse de la plateforme, reportez-vous à Configurer Solutions Analyse de la plateforme

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les tâches de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour en savoir plus sur la configuration Solutions Analyse de la plateformede , reportez-vous à la rubrique Configurer Solutions Analyse de la plateforme

Information associée

Solutions Analyse de la plateforme

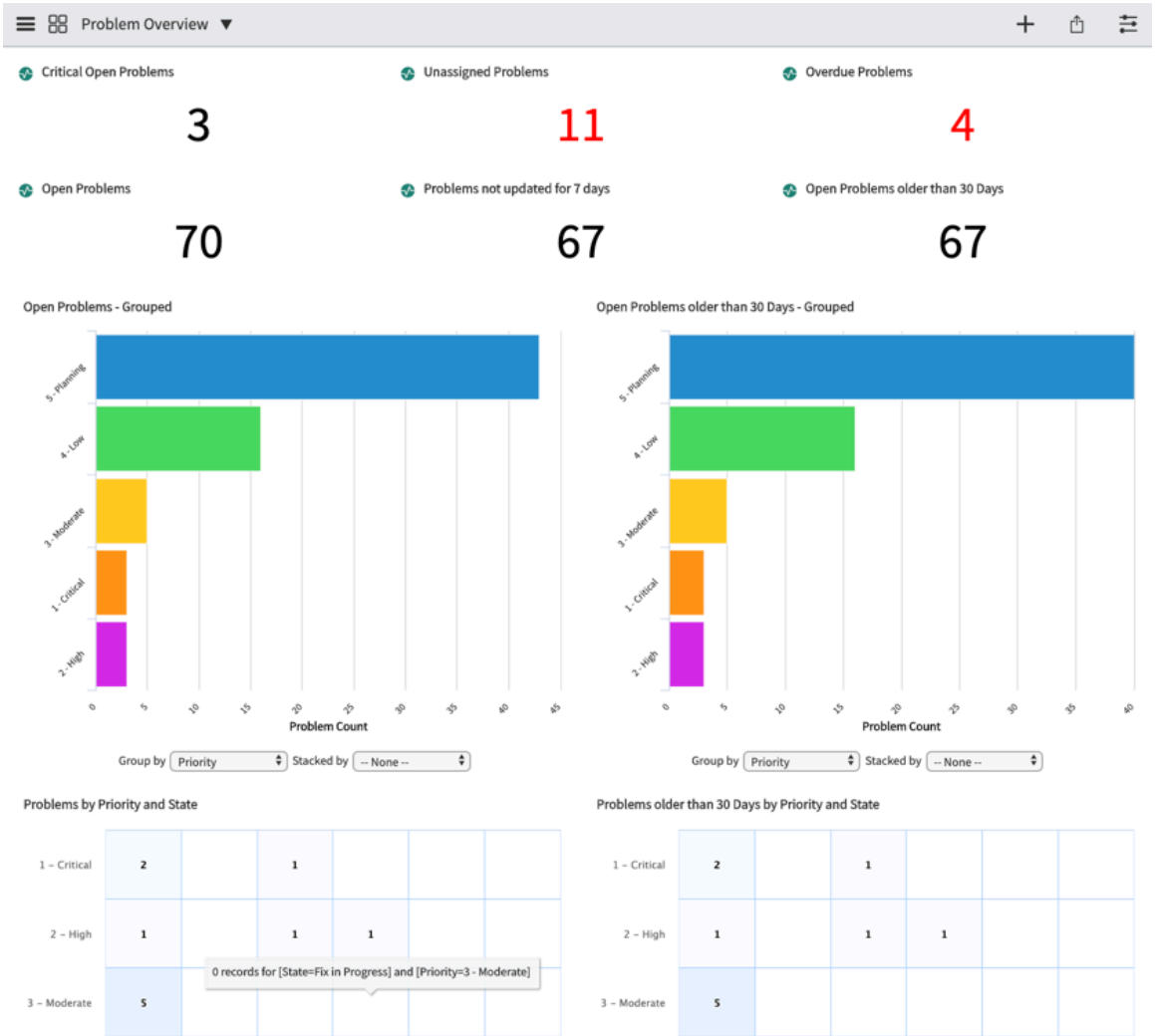
Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord de vue d'ensemble des problèmes

Ce tableau de bord affiche l'état actuel des problèmes ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes et agent chargé des problèmes : affichez le nombre actuel de problèmes critiques, en retard et non affectés pour identifier les zones d'action immédiate.	Néant

Visualisation des données

Titre	Type	Description
Problèmes ouverts critiques	Score unique	Tous les problèmes ouverts dont la priorité est 1 - Critique. Ce rapport vous indique en un coup d'œil le nombre de problèmes prioritaires.
Problèmes non affectés	Score unique	Tous les problèmes ouverts pour lesquels « Affecté à » est vide. Ce sont les problèmes que vous devez affecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Problèmes en retard	Score unique	Tous les problèmes ouverts où Escalade = En retard
Problèmes ouverts	Score unique	Tous les problèmes ouverts
Problèmes non mis à jour pendant 7 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 7 jours plus tôt
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt
Problèmes ouverts - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts groupés par priorité
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés par priorité
Problèmes par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts de plus de 30 jours par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts par semaine	Ligne	Nombre de problèmes ouverts cette année, tendance par Ouverts par semaine
Problèmes fermés par semaine	Ligne	Nombre de problèmes fermés cette année, tendance par Fermés par semaine

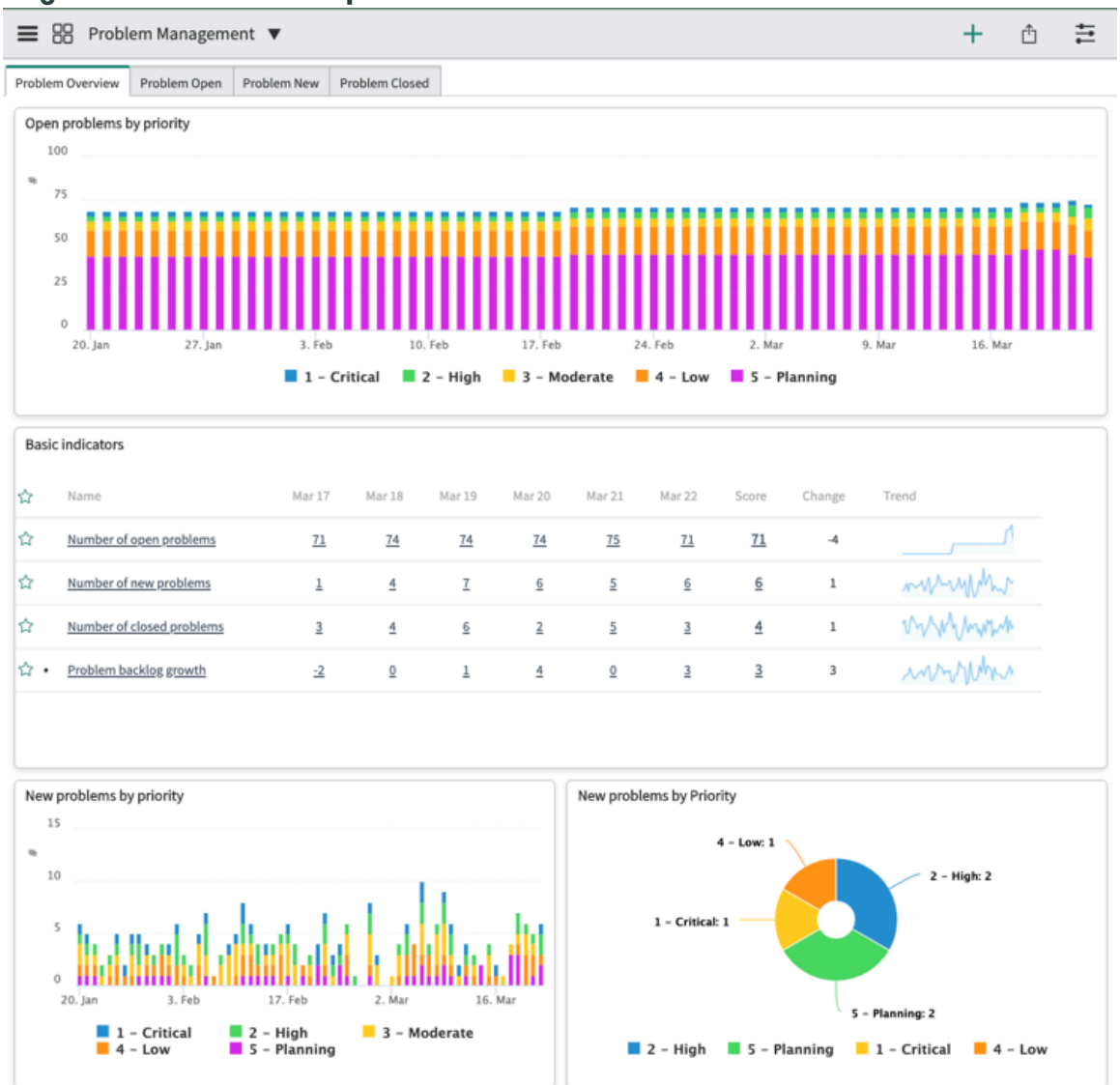
Tableau de bord Problem Management

Utilisez ce tableau de bord pour obtenir une vue de valeur élevée sur le processus de gestion des problèmes, de l'ouverture à la fermeture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

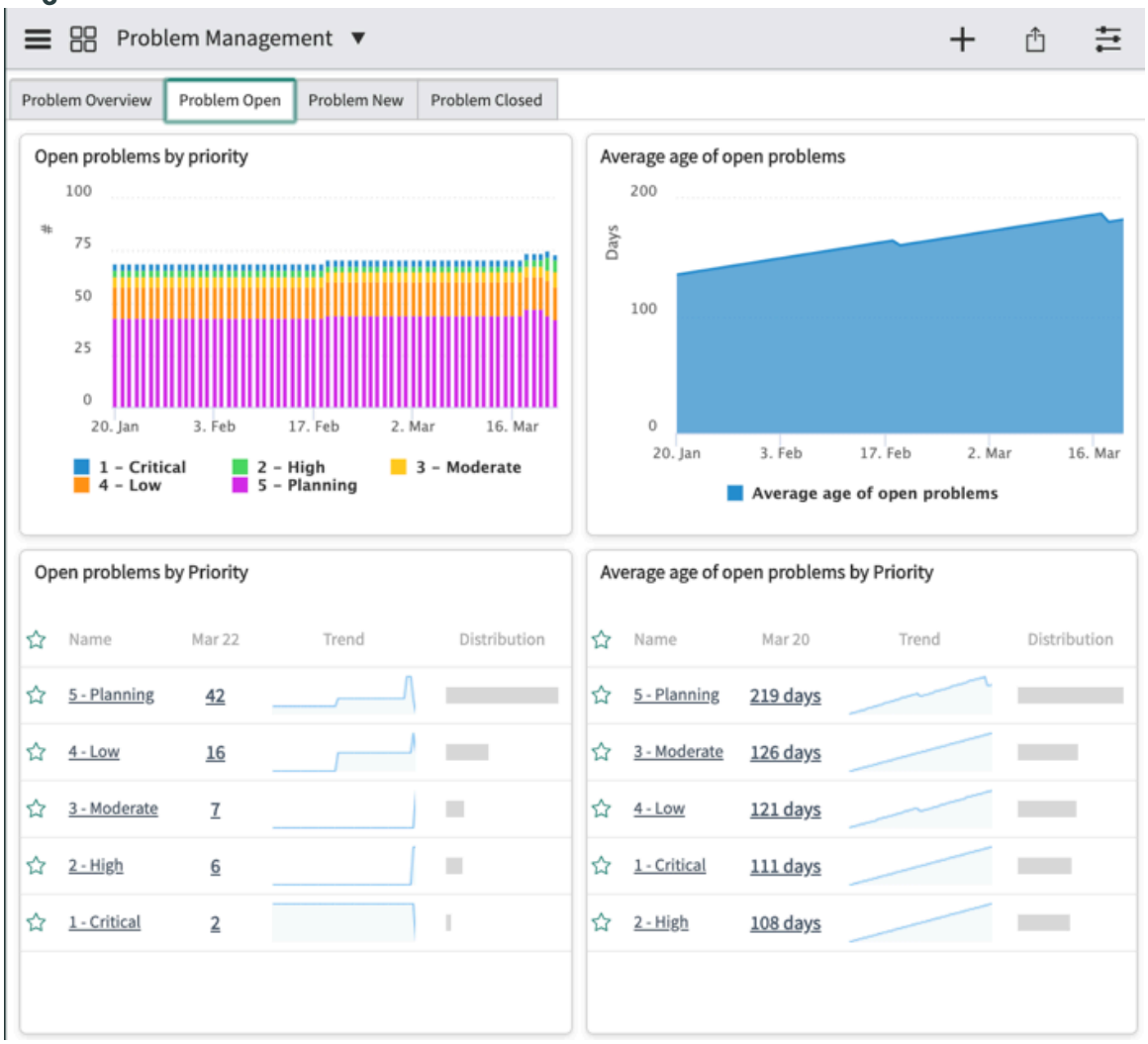
Onglet Vue d'ensemble des problèmes



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

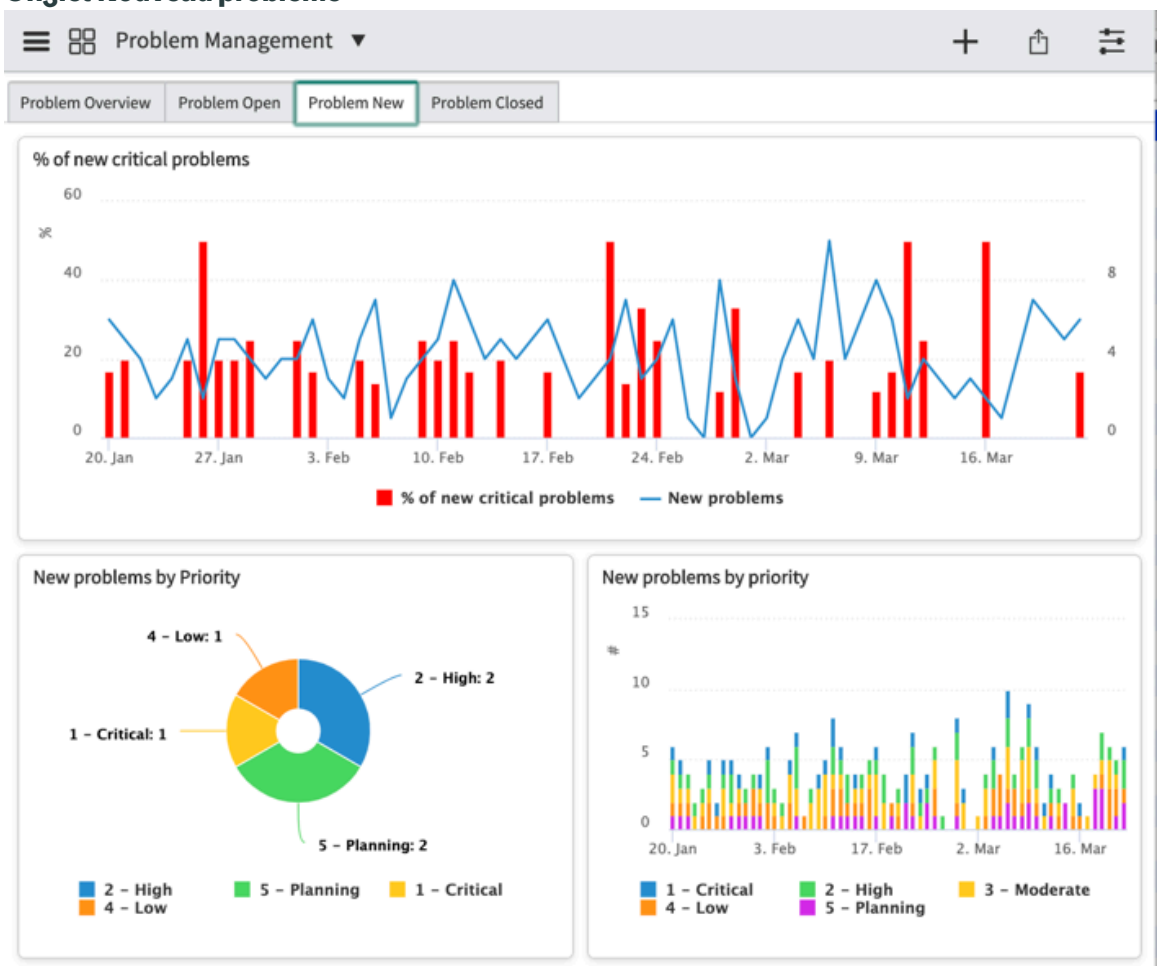
Onglet Problème ouvert



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

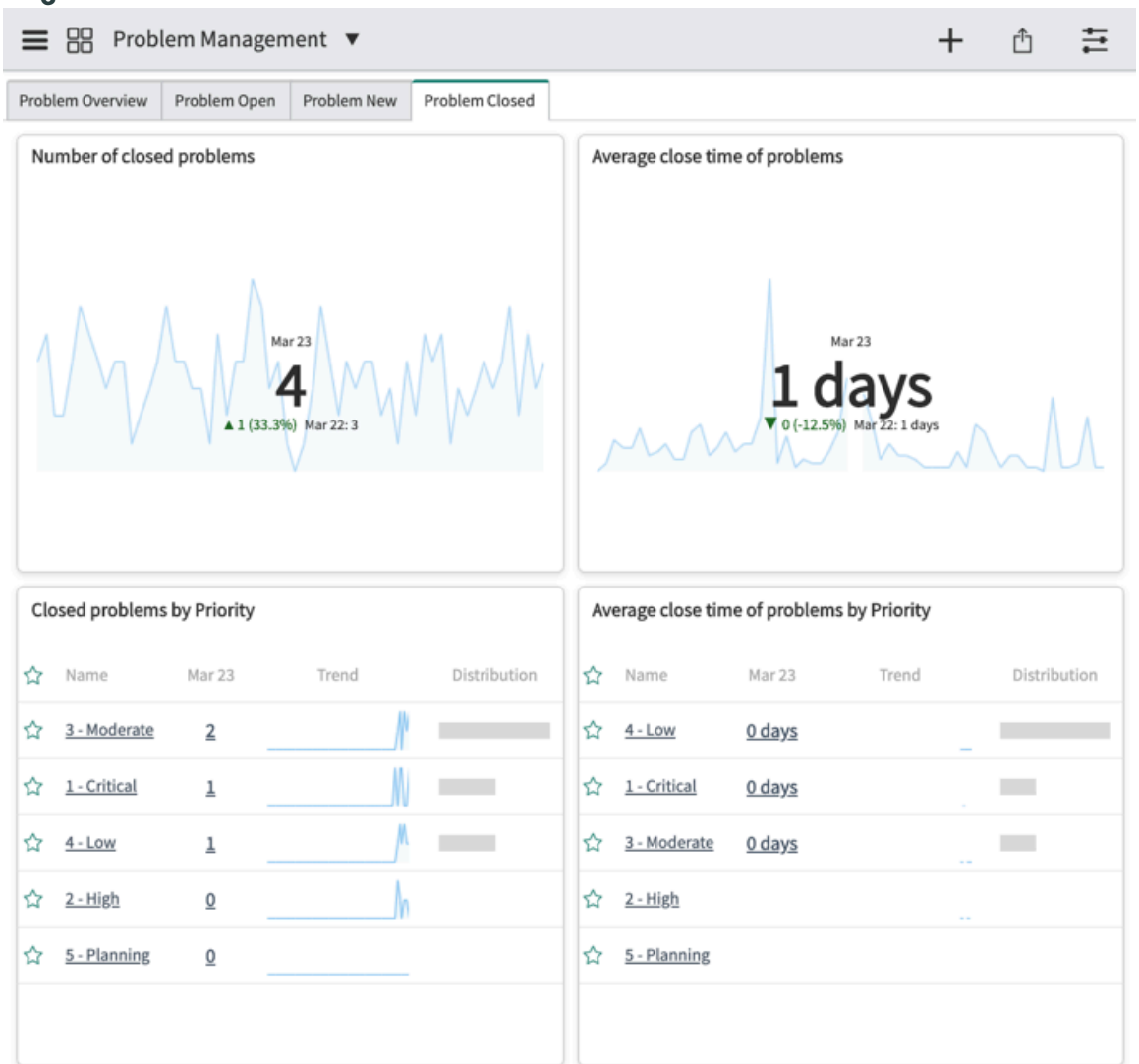
Onglet Nouveau problème



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Problème fermé



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de problème	pa_viewer nécessaire pour afficher la liste des indicateurs de base

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de nouveaux problèmes

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs 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.

Croissance du backlog de sprint des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[nombre de nouveaux problèmes]] - [[nombre de problèmes fermés]].

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

% de nouveaux problèmes critiques

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] - [[nombre de nouveaux problèmes]]) * 100

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés

Répartitions

Priorité

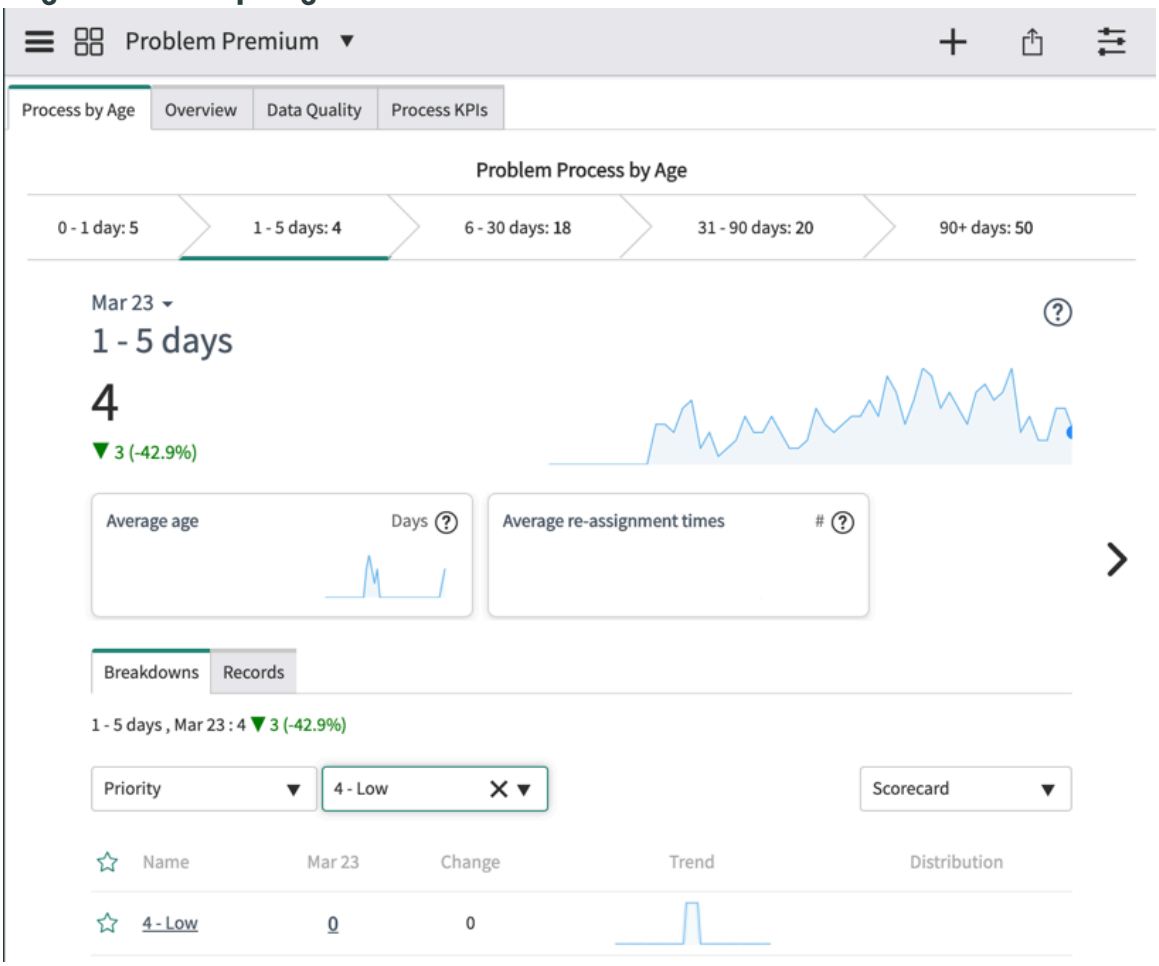
Tableau de bord de premier plan des problèmes

Ce tableau de bord utilise des fonctionnalités avancées telles que des filtres interactifs et des widgets de console pour fournir une vue générale des rapports de problèmes, en cours et dans le 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.

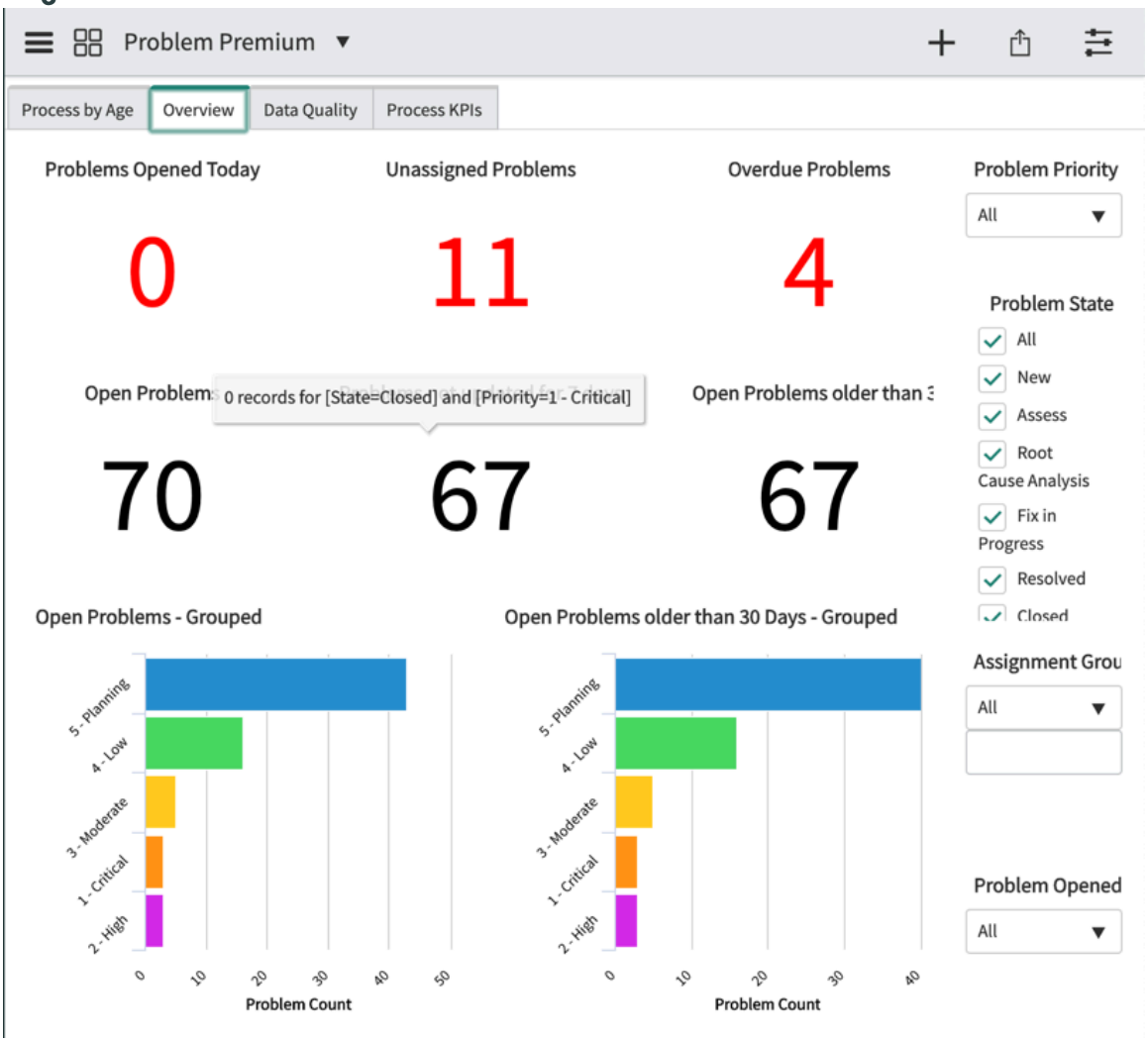
Onglet Processus par âge



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble

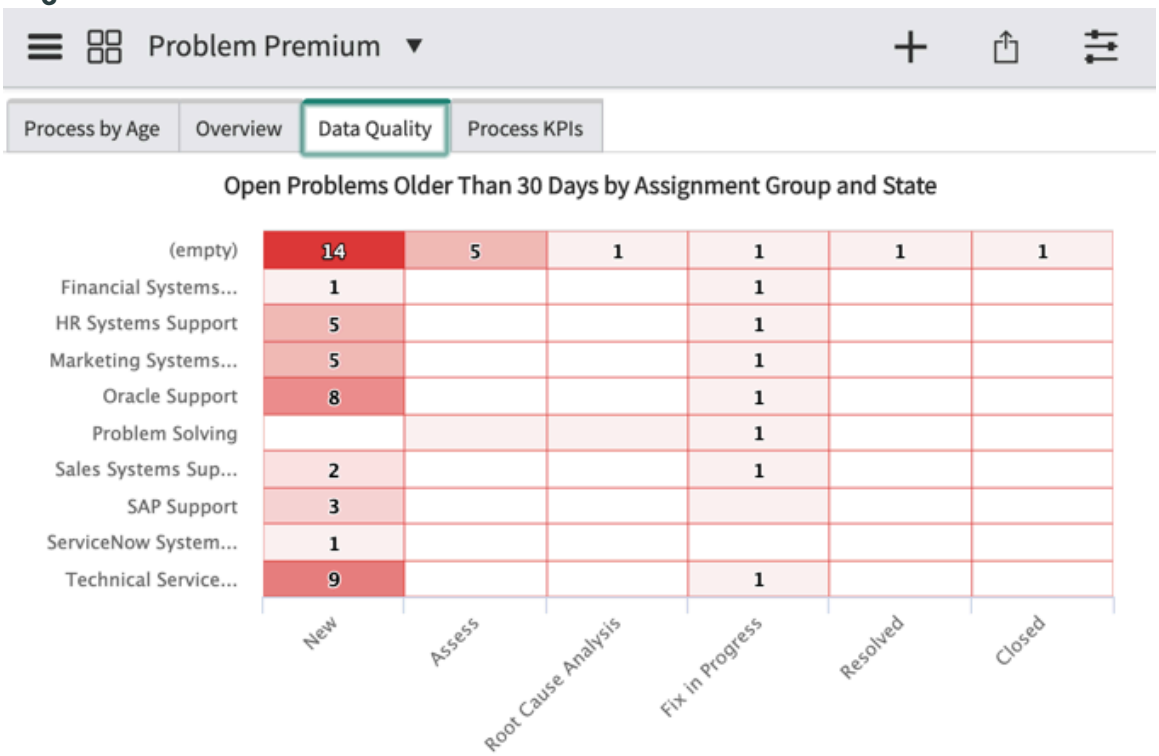


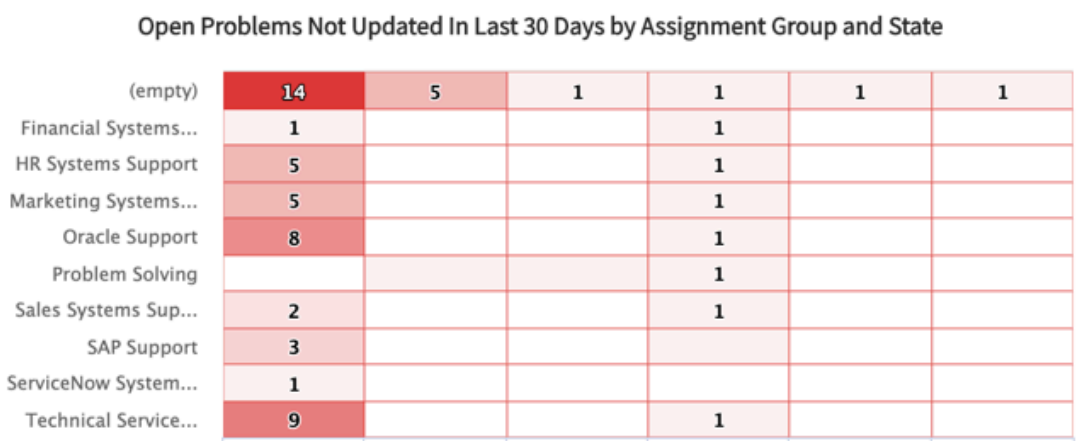
Remarque :
L'onglet Vue d’ensemble a le même contenu que le tableau de bord de vue d'ensemble des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Qualité des données

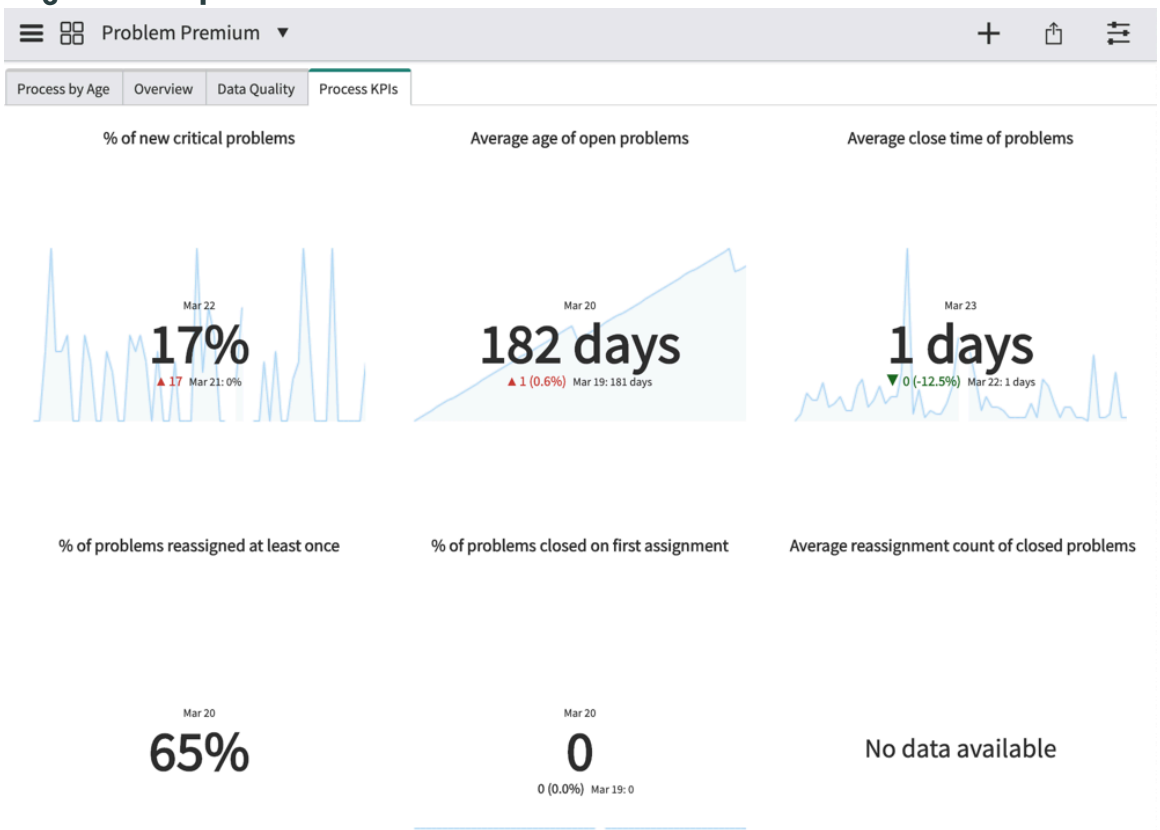




Traduction automatique

© 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.

Onglet KPI des processus



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Tous les rôles concernés par Problem Management	ITIL pour afficher la liste des enregistrements de problèmes

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des problèmes ouverts

Nombre moyen de réaffectation d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délai moyen, en jours, depuis la dernière mise à jour d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des mises à jour depuis les problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]] / 24.

% de nouveaux problèmes critiques

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] - [[nombre de nouveaux problèmes]]) * 100

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

% de problèmes réaffectés au moins une fois

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts réaffectés]] / [[nombre de problèmes ouverts]] * 100).

% de problèmes fermés lors de leur première affectation

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes fermés à la première affectation]] / [[nombre de problèmes fermés]] * 100).

Nombre moyen de réaffectations de problèmes fermés

Valeur moyenne du champ Nombre de réaffectations sur les problèmes fermés, où le nombre de réaffectations n'est pas vide.

% de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts classés comme erreur connue]] / [[nombre de problèmes ouverts]]) * 100.

% de problèmes fermés sans notes de fermeture

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes fermés sans notes de fermeture]] / [[nombre de problèmes fermés]]) * 100.

% de problèmes ouverts avec au moins un incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident]] / [[nombre de problèmes ouverts]]) * 100.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés
- Réaffectation cumulée des problèmes ouverts
- Nombre de problèmes ouverts réaffectés
- Nombre de problèmes fermés lors de leur première affectation
- Nombre de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue
- Nombre de problèmes fermés sans notes de fermeture
- Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident

Répartitions

- Âge
- Priorité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État
- Groupe d'affectation

Visualisation des données

Titre	Type	Description
Problèmes ouverts critiques	Score unique	Tous les problèmes ouverts dont la priorité est 1 - Critique. Ce rapport vous indique en un coup d'œil le nombre de problèmes prioritaires.
Problèmes non affectés	Score unique	Tous les problèmes ouverts pour lesquels « Affecté à » est vide. Ce sont les problèmes que vous devez affecter.
Problèmes en retard	Score unique	Tous les problèmes ouverts où Escalade = En retard
Problèmes ouverts	Score unique	Tous les problèmes ouverts
Problèmes non mis à jour pendant 7 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 7 jours plus tôt
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt
Problèmes ouverts - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts groupés par priorité
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés par priorité
Problèmes par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts de plus de 30 jours par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours par groupe d'affectation	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice d'état et de groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Problèmes ouverts par semaine	Ligne	Nombre de problèmes ouverts cette année, tendance par Ouverts par semaine
Problèmes fermés par semaine	Ligne	Nombre de problèmes fermés cette année, tendance par Fermés par semaine
Problèmes ouverts où le délégataire n'est pas actif	Carte thermique	Problèmes ouverts où la valeur Affecté à actif est fausse, groupés sur une matrice d’état et de groupe d’affectation
Problèmes en attente d'une demande de changement déjà fermée	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la demande de changement a une valeur d'état de 3, ce qui signifie que la demande est fermée, groupés sur une matrice d’état et de groupe d'affectation

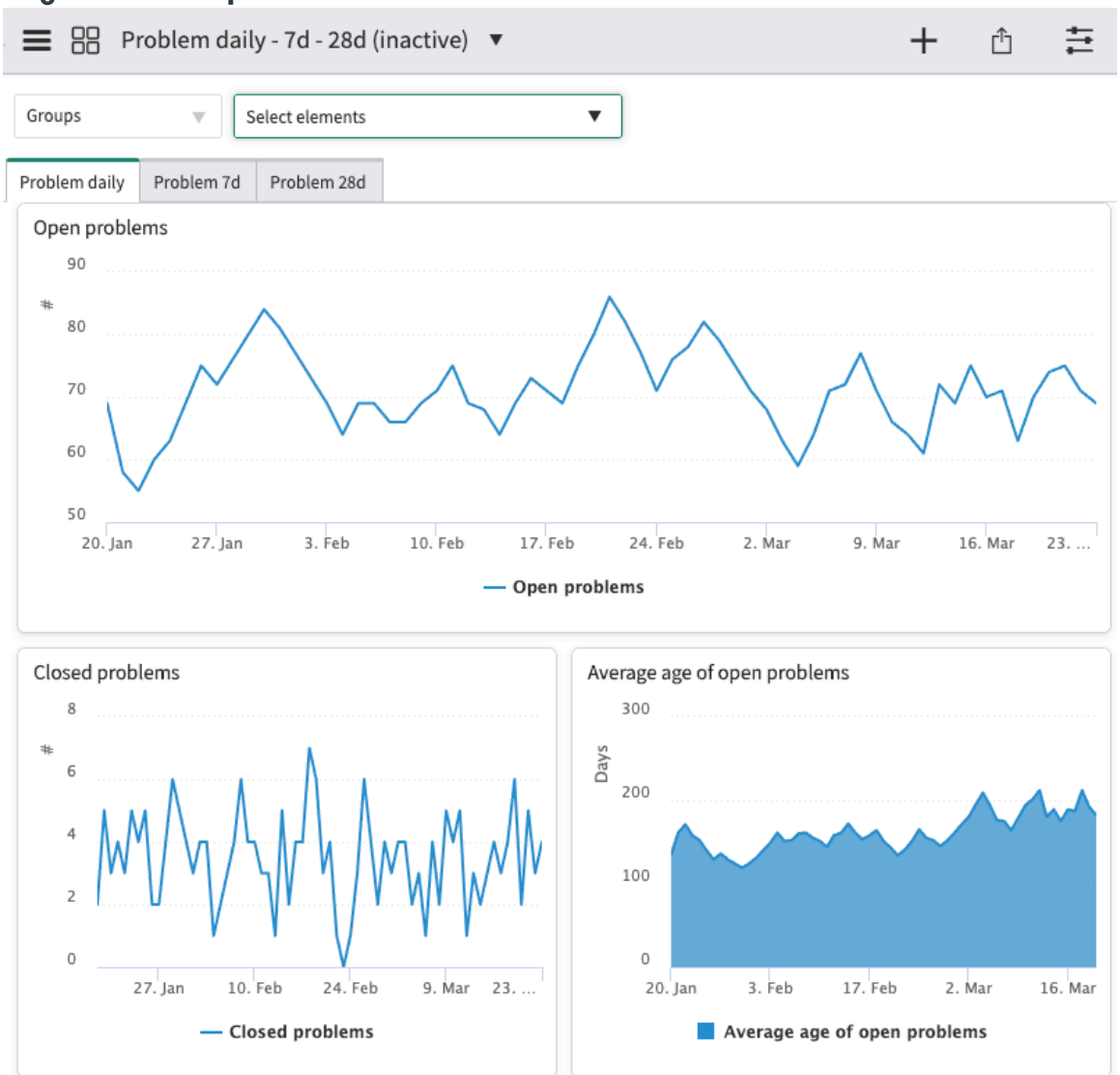
Tableau de bord Problème quotidien sur 7 jours/sur 28 jours

Suivez la progression effectuée par différents groupes d'affectation en matière de résolution des problèmes dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

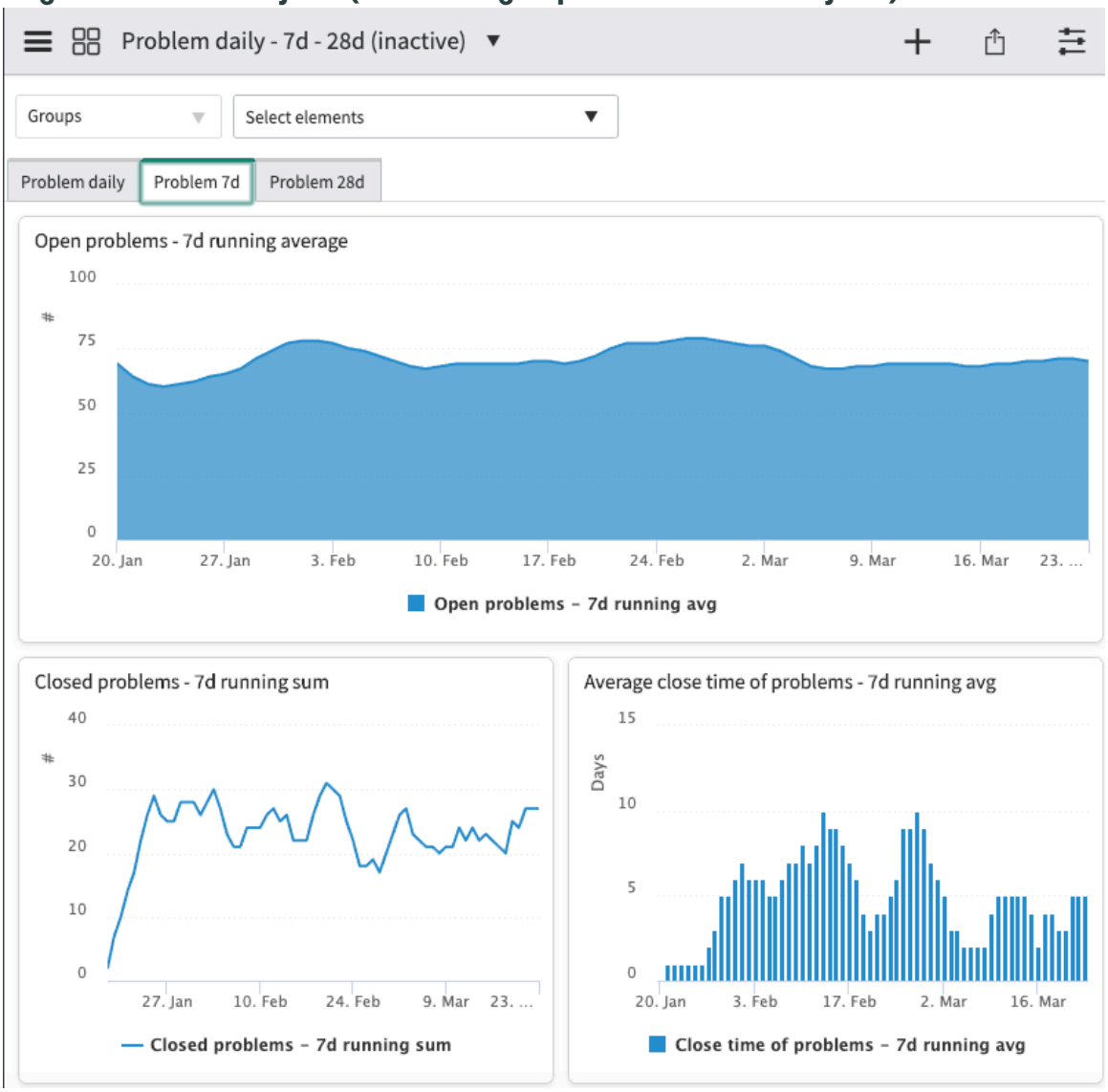
Onglet Problème quotidien



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Problème sur 7 jours (mêmes widgets pour Problème sur 28 jours)



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes : suivi de la progression de leurs groupes en matière de gestion des problèmes dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels	Aucun
Agent chargé des problèmes : suivi de la progression des incidents qu'ils possèdent dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels	Aucun

Indicateurs

Dans les onglets sur 7 jours et sur 28 jours, les widgets appliquent les agrégations de série chronologique de 7 jours et de 28 jours aux indicateurs.

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs 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.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec la valeur du champ Mis à jour supérieure à 30 jours plus tôt.

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 90 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec la valeur du champ Mis à jour supérieure à 90 jours plus tôt.

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés

Répartitions

Vous pouvez appliquer des éléments de répartition sur ce tableau de bord à tous les widgets simultanément. Seuls les éléments de groupe d'affectation sont disponibles. Sélectionnez un ou plusieurs groupes d'affectation dans la liste **Sélectionner des éléments**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

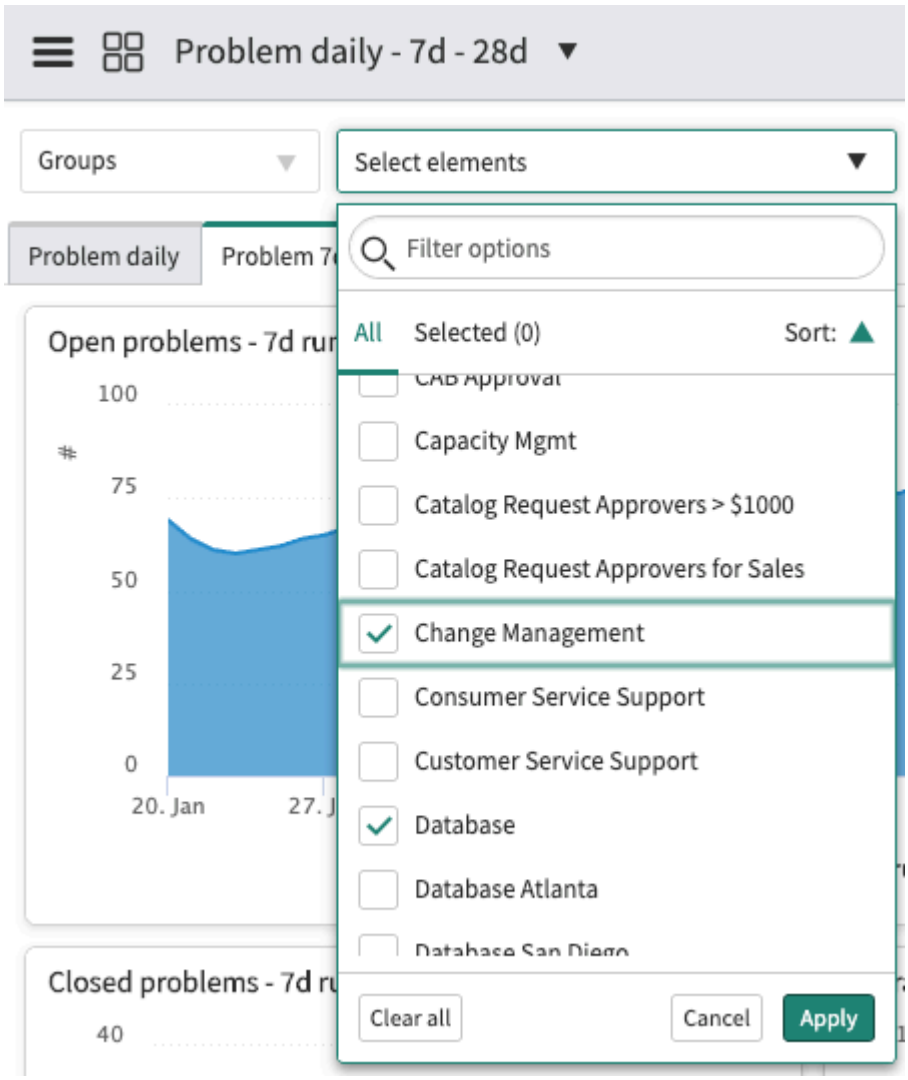
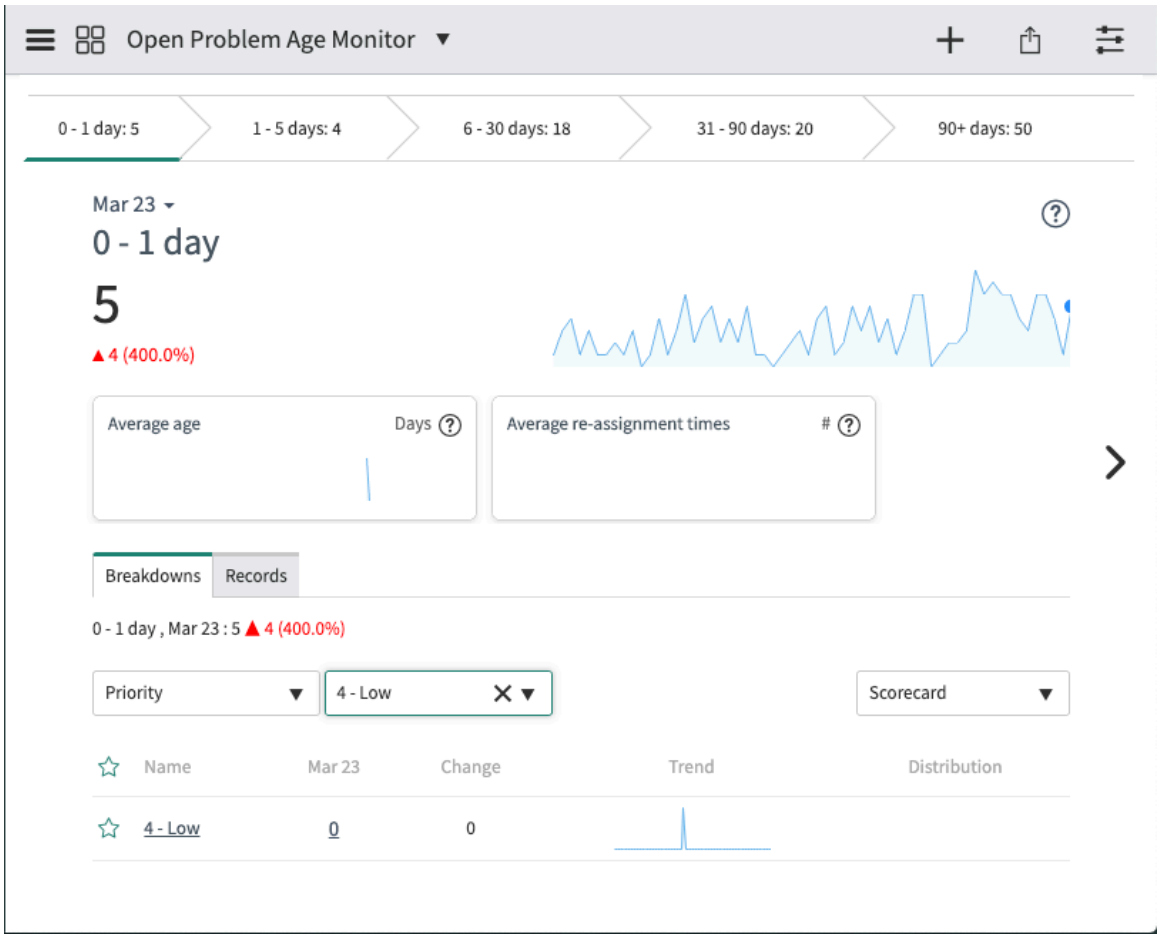


Tableau de bord Surveillance de l'âge des problèmes ouverts

Utilisez ce tableau de bord pour suivre la progression des problèmes ouverts sur différentes catégories d'âge. Vous pouvez répartir les problèmes par priorité ou par groupe d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes : suivi de la façon dont leurs groupes gèrent les problèmes de longue date	ITIL pour lire les enregistrements, sinon aucun
Agent chargé des problèmes : suivi des problèmes de longue date qu'ils possèdent	ITIL pour lire les enregistrements, sinon aucun

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des problèmes ouverts

Nombre moyen de réaffectation d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délai moyen, en jours, depuis la dernière mise à jour d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des mises à jour depuis les problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]] / 24.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Réaffectation cumulée des problèmes ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

Répartitions

- Priorité
- État
- Groupe d’affectation

Section de référence pour Problem Management

Les rubriques de référence fournissent des descriptions de champs de divers formulaires.

Formulaire de problème

Description des valeurs de champ pour le formulaire de problème.

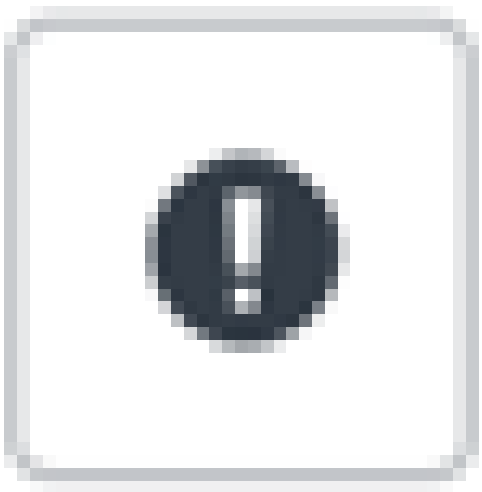
Formulaire de problème

Nom	Définition
Numéro	Champ en lecture seule. Numéro unique permettant d'identifier le problème.
Signalé pour la première fois par	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier.
Catégorie	Groupe auquel le problème appartient tel que le logiciel, le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Service aux entreprises auquel le problème s’applique Si vous sélectionnez un service aux entreprises comme élément de configuration et que ce service aux entreprises est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des tâches actives (

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 problème (suite)

Nom	Définition
	) s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service aux entreprises. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service aux entreprises sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance .
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
État	Pour les clients existants, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid, le processus de gestion des états est appliqué. Ce champ d'état est un champ en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 problème (suite)

Nom	Définition
Code de résolution	Indique si le problème est résolu, si un correctif est appliqué, si un doublon est disponible ou si le coordonnateur du problème accepte le risque. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Doublon de	Lorsque le **code de résolution** est **Doublon**, le champ **Doublon de** est la référence au problème à partir duquel le problème actuel est dupliqué.
Impact	Effet que le problème a sur l'entreprise. Sélectionnez le niveau d'impact approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre. Sélectionnez le niveau d'urgence approprié (**élevé**, **moyen** ou**faible**).
Priorité	Rapidité avec laquelle le Service Desk doit gérer le problème (**Critique**, **Élevée**, **Modérée**, **Faible** ou **Planification**). Le champ **Priorité** est en lecture seule et est défini en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence** saisies.
Groupe d'affectation	Groupe qui travaillera sur le problème. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* remplit le champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : • *`com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name`* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. • *`com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n`* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
	Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, l'incident est automatiquement affecté à un groupe.
Affecté à	Coordonnateur de problème spécifique auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Description du problème que l'équipe de résolution des problèmes traite. Lorsque vous mettez à jour la description du problème et que vous passez à un autre champ, le champ **Recherche connexe** affiche les articles de la base de connaissances. Si vous configurez les propriétés du problème, le champ **Recherche connexe** affiche d'autres informations liées à la description du problème.
Description	Description détaillée du problème.
Recherche connexe	Résultat d'une recherche. **Remarque :** si vous souhaitez rechercher et lier un article d'erreur connue ou un article de la base de connaissances au problème, cliquez sur **Joindre**.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème.
Notes de travail	Inscription sur le travail que vous effectuez sur le problème.
Informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Fournissez une solution de contournement si cela s'avère utile pour la résolution rapide de l'incident. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre. Si une solution de contournement est disponible, le coordonnateur du problème peut cliquer sur l'action Communiquer la solution de contournement pour en notifier les incidents associés.
Notes sur la cause première	Inscription sur la cause du problème.
Informations sur la résolution	
Résolu par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a résolu le problème. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Résolu	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles le problème est résolu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 problème (suite)

Nom	Définition
	Remarque : ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Notes sur les correctifs	Inscription sur la façon dont vous avez résolu le problème. Si un correctif est disponible, le coordonnateur du problème peut cliquer sur l'action Communiquer la solution de contournement pour en notifier les incidents associés.
Autres informations	
Ouvert par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a ouvert le problème.
Ouvert	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Confirmé par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui confirme que le problème est valide et qu'il a besoin d'une résolution. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Confirmé	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles l'utilisateur confirme que le problème est valide et qu'il a besoin d'une résolution. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Corriger par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a lancé la correction.
Corriger	Champ en lecture seule. La date et l'heure du lancement de la correction par l'utilisateur.

Formulaire de tâche de problème

Description des valeurs de champ pour le formulaire de tâche de problème.

Formulaire de tâche de problème

Champ	Description
Numéro	Lecture seule. Numéro unique permettant d'identifier la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de problème (suite)

Champ	Description
Type	État de lecture seule. Détermine si la tâche de problème est créée spécifiquement pour étudier la cause du problème ou s'il s'agit d'une tâche générale. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s’applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Date d’échéance	Date à laquelle la tâche de problème doit être terminée.
Problème source	Numéro unique du problème pour lequel la tâche de problème est créée.
État	Pour les clients existants, les états disponibles sont : **En attente**, **Ouvert**, **Travail en cours**, **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** et **Fermé ignoré**. Pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid, le processus de gestion des états est appliqué. Ce champ d'état est un champ en lecture seule. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Travail en cours** et **Fermé**.
Code de fermeture	Champ en lecture seule indiquant si la tâche de problème a été terminée ou annulée. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Priorité	Rapidité avec laquelle le Service Desk doit gérer la tâche de problème (Critique, Élevée, Modérée, Faible ou Planification).
Groupe d’affectation	Groupe spécifique auquel la tâche de problème est affectée.
Affectée à	Analyste de problème spécifique à qui la tâche est affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de problème (suite)

Champ	Description
Description courte	Brève description de la tâche de problème. Lorsque vous mettez à jour la brève description et que vous passez à un autre champ, le champ **Recherche connexe** affiche les articles de la base de connaissances. Si vous configurez les propriétés du problème, le champ **Recherche connexe** affiche d'autres informations liées à la brève description.
Description	Description détaillée de la tâche de problème.
Recherche connexe	Résultat d'une recherche. **Remarque :** si vous souhaitez rechercher et lier un article de la base de connaissances à la tâche de problème, cliquez sur **Joindre**.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées à la tâche de problème.
Notes de travail	Inscription sur le travail que vous effectuez sur la tâche de problème.
Informations d'analyse	
Code de la cause première	Cause du problème tel que Sinistre environnemental, Problème matériel, Personnes/Processus/ Documentation.
Solution de contournement (Analyse de la cause première uniquement)	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre.
Informations sur la fermeture	
Effectué par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a terminé la tâche.
Terminé	Raison pour laquelle cette tâche de problème a été annulée.
Notes sur la solution proposée (analyse de la cause première uniquement)	Inscription sur la façon dont vous avez résolu la tâche de problème.
Notes de fermeture (tâche générale uniquement)	Inscription sur le travail que vous avez terminé.

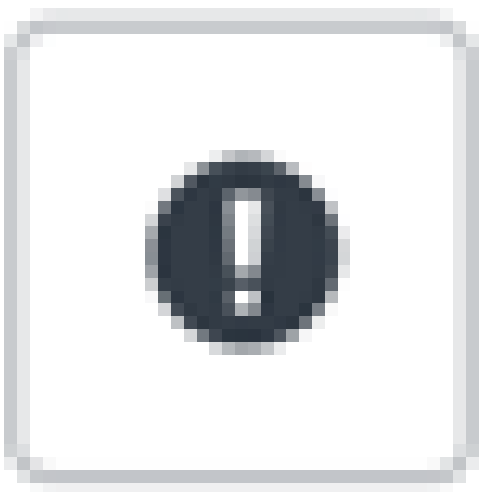
Formulaire de problème hérité

Description des valeurs de champ pour le formulaire de problème hérité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 formulaire Problème

Nom	Définition
Service aux entreprises	Service aux entreprises auquel le problème s'applique Si vous sélectionnez un service aux entreprises comme élément de configuration et que ce service aux entreprises est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des tâches actives () s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service aux entreprises. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service aux entreprises sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance .
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s’applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Demande de changement	Demande de changement associée au problème.
Problème majeur	Cochez la case pour classer les problèmes par ordre de priorité et souligner qu'ils doivent être examinés.
Connaissances	Cochez la case pour soumettre automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.
État	État du problème : • **Ouvert** : ouvert et non affecté. • **Changement en attente** : en attente de la fermeture de la demande de changement correspondante. • **Erreur connue** : ce problème ne va pas être résolu et il existe une solution de contournement. Les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Problème (suite)

Nom	Définition
	utilisateurs disposant du rôle itil ont accès au module **Erreurs connues**. • **Fermé/Résolu** : le problème est résolu et fermé.
Impact	Effet que le problème a sur l'entreprise. Sélectionnez le niveau d'impact approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre. Sélectionnez le niveau d'urgence approprié (**élevé**, **moyen** ou**faible**).
Priorité	Rapidité avec laquelle le Service Desk doit gérer le problème (**Critique**, **Élevée**, **Modérée**, **Faible** ou **Planification**). Le champ **Priorité** est en lecture seule et est défini en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence** saisies.
Groupe d'affectation	Le groupe qui travaillera sur l'incident. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* remplit le champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : • *`com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name`* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. • *`com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n`* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** l'ACL sys_user_group *`read`* appelle la fonction *`SNCRoleUtil`*. La fonction vérifie si le groupe passé en revue contient soit le rôle admin soit le rôle security_admin. Cette fonction permet à l'utilisateur d'afficher le groupe uniquement si l'utilisateur dispose du même rôle. Par conséquent, un utilisateur ayant le rôle ITIL ne peut pas affecter un incident à un groupe qui a le rôle admin ou security_admin, ni à un groupe dont le parent a ces rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Problème (suite)

Nom	Définition
Affecté à	Utilisateur spécifique auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Parent	Tâche parente pour ce problème.
Description courte	Résumé du problème.
Description	Description détaillée du problème.
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous ajouter à la liste des notes de travail pour les problèmes que vous souhaitez surveiller.

Formulaire d'article d'erreur connue

Description des valeurs de champ pour le formulaire de problème hérité.

Formulaire d'article d'erreur connue

Champ	Description
Numéro	Champ en lecture seule. Numéro unique pour identifier l'article d'erreur connue.
Base de connaissances	Base de connaissances (par défaut Erreur connue) dans laquelle l'article est stocké pour référence ultérieure. L'article est enregistré dans la table Article d'erreur connue [kb_template_known_error_article].
Catégorie	Champ en lecture seule. La valeur de ce champ est une référence issue du champ Catégorie du problème.
Dates de fin de validité	Date après laquelle l'article d'erreur connue sera supprimé de la base de données. Après cette date, l'article n'apparaîtra plus dans les résultats de recherche.
Version	Champ en lecture seule. Géré par le processus Knowledge Management lorsqu'un article publié est modifié.
Workflow	Champ en lecture seule.
Tâche source	Champ en lecture seule. L'enregistrement du problème sur lequel vous créez l'article.
Lien de la pièce jointe	Sélectionnez la case à cocher de sorte que l'article s'affiche comme pièce jointe dans l'enregistrement du problème. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, le contenu de l'article apparaît dans la note de travail du problème.
Afficher les pièces jointes	Sélectionnez la case à cocher afin que toutes les pièces jointes à l'article s'affichent lorsque vous consultez l'article. Le champ n'est pertinent que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'article d'erreur connue (suite)

Champ	Description
	lorsque le champ Lien de la pièce jointe n'est pas sélectionné.
Description courte	Brève description de l'erreur connue.
Description	Explication détaillée de l'erreur connue.
Solution de contournement	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre.
Cause	Informations sur la cause du problème.

Recherche de données pour le classement des problèmes par ordre de priorité

Pour suivre les directives ITIL, les enregistrements de problèmes sont classés par ordre de priorité en fonction de l'impact et de l'urgence des problèmes.

Le classement des problèmes par ordre de priorité est disponible sur les nouvelles instances.

Dans le formulaire de problème, les utilisateurs sélectionnent les valeurs des champs **Impact** et **Urgence** qui déterminent quelle valeur de priorité est générée pour le problème.

Ordre des problèmes ITIL

Champ	Définition
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.

La priorité est calculée selon les règles de recherche de données suivantes :

Règles de recherche de données pour la priorité

Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recherche de données pour la priorité (suite)

Impact	Urgence	Priorité
3 - Bas	3 - Bas	5 - En préparation

Par défaut, le champ **Priorité** est en lecture seule et doit être défini en sélectionnant les valeurs **Impact** et **Urgence**. Pour modifier le mode de calcul de la priorité, vous pouvez modifier les règles de recherche pour la priorité ou désactiver la politique d'interface utilisateur **La priorité est gérée par la recherche de données - Définie sur Lecture seule** et créer votre propre logique métier.

Dans la table Recherche de données pour la priorité du problème [dl_problem_priority], vous pouvez modifier les règles de recherche de données pour la priorité des tâches.

Notes de travail pour les priorités de problème

Lorsque vous créez et enregistrez un problème, le champ **Notes de travail** n'est pas obligatoire. Si vous modifiez la priorité du problème en sélectionnant différentes valeurs d'**Impact** ou d'**Urgence** dans un formulaire de problème enregistré, le champ **Notes de travail** devient obligatoire.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Propriétés de Problem Management

Les propriétés de Gestion des problèmes sont utilisées pour contrôler des fonctionnalités telles que la création d'une tâche de problème pour un problème fermé et la réanalyse d'un problème fermé ou annulé.

Ces propriétés sont disponibles à l'adresse **Problème** > **Administration** > **Propriétés du problème**.

Propriétés pour Gestion des problèmes

Propriété	Description
Propriétés des transitions d'état de problèmes	
L'option Accepter le risque fait passer le problème à l'état Fermé (et non à l'état Résolu) problem.acceptrisk.move_to_closed	• Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true
Une tâche de problème peut-elle être créée sur un problème fermé ? problem.closed.can_create_tasks	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : false
Qui peut analyser de nouveau un problème annulé ? problem.closed.role.reanalyze_from_canceled	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des problèmes (suite)

Propriété	Description
Qui peut analyser de nouveau un problème Risque accepté (état Fermé) ? problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager
Qui peut analyser à nouveau un Problème terminé ? problem.closed.role.reanalyze_from_completed	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager
Propriétés des transitions d'état des tâches de problèmes	
Annuler les tâches de problème ouvertes lors de la fermeture d'un problème problem.closed.cancel_open_tasks	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : true
Qui peut évaluer à nouveau une tâche de problème terminée ou annulée ? problem_task.closed.role.reaassess_from_closed	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_coordinator

Une tâche de problème peut-elle être réévaluée sur un problème fermé ?
 	
problem_task.closed.can_reassess_on_closed_problem
	• Type : vrai | faux
	• Valeur par défaut
	  ○ Mise à niveau : true
	  ○ Nouvelles instances : false

Propriétés des listes associées aux problèmes	
Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème. Utilisée pour informer le coordinateur lorsque tous les enregistrements de correctifs connexes sont terminés ou annulés. Par exemple, change_request.parent problem.fix.records	• Type : chaîne • Valeur par défaut : change_request.parent, rm_defect.parent, rm_release.parent, rm_enhancement.parent, sn_cim_register.source_id
Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à déplacer lorsqu'un problème est marqué comme doublon d'un autre. Par exemple, incident.problem_id problem.duplicate.records_to_move	• Type : chaîne • Valeur par défaut : incident.problem_id, sn_customerservice_case.problem, problem_task.problem
Qui peut associer les incidents fermés à un problème ? problem.role.relate_closed_incidents	• Type : choix • Valeur par défaut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des problèmes (suite)

Propriété	Description
	◦ Mise à niveau : personne ◦ Nouvelles instances : coordinateurs des problèmes
Problème créé à partir des propriétés de l'incident	
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer un nouveau problème com.snc.problem.create_from_incident.attributes	• Type : chaîne • Valeur par défaut : number, description, short_description, cmdb_ci, impact, urgency, priority, company, sys_domain, business_service, category, subcategory
Problème créé à partir des propriétés de l'interaction	
Créer un problème enregistré com.snc.problem.create_from_interaction.save	• Type : booléen • Valeur par défaut : ◦ Mettre à niveau les clients : non ◦ Nouveaux clients : oui
Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction glide.problem.interaction.allow_create	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : false

Tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes

Validez que Gestion des problèmes fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes nécessitent l'activation des modules d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des problèmes — ATF Tests (com.snc.problem.atf). Pour tous les tests liés à l'état, le module d'extension Gestion des problèmes State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) doit être activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes

Test	Description	Version
PRB MGMT : annuler un problème lorsque son état est Évaluation	Vérifiez que lors de l'annulation d'un problème à l'état **Évaluation**, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Annulé**.	Madrid
PRB MGMT : annuler un problème lorsque son état est Analyse de la cause première	Vérifiez que lors de l'annulation d'un problème à l'état **Analyse de la cause première**, l'état de ce problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Annulé**.	Madrid
PRB MGMT : marquer un problème comme Doublon lorsque son état est Évaluation	Vérifiez que lorsqu'un problème à l'état **Évaluation** est marqué comme Doublon, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Doublon**.	Madrid
PRB MGMT : marquer un problème comme Doublon lorsque son état est Analyse de la cause première	Vérifiez que lorsqu'un problème à l'état **Analyse de la cause première** est marqué comme Doublon, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Doublon**.	Madrid
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed: false, le risque in Progress)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Correction en cours** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Résolu** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur faux.	Madrid
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed: true, le risque in Progress)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Correction en cours** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur vrai.	
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed:firstRootCause Analysis)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Analyse de la cause première** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Résolu** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur faux.	Madrid
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed:firstRootCause Analysis)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Analyse de la cause première** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur vrai.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème fermé – Risque accepté à l'état Analyse de la cause première	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
PRB MGMT : créer un changement urgent à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un changement urgent à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : créer un changement normal à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un changement normal à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : gestion des états des problèmes	Vérifiez la gestion des états des problèmes.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème à partir d'un état Terminé	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Correctif appliqué**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème annulé depuis l'état Évaluation	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Annulé**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème annulé depuis l'état Analyse de la cause première	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Annulé**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème fermé – Risque accepté à l'état Correction en cours	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : créer un article d'erreur connue à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un article d'erreur connue à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : motif de l'acceptation de risque pour un incident	Vérifiez que le **motif de l'acceptation de risque** est copié dans les incidents qui sont en attente de résolution d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : communiquer un correctif	Vérifiez la fonctionnalité de communication de correctifs.	Madrid
PRB MGMT : communication d'une solution de contournement	Vérifiez la fonctionnalité de communication de solutions de contournement.	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
PRB MGMT : informations sur le correctif d'un incident	Vérifiez que lorsqu'un problème est résolu, l'état des incidents en attente de résolution du problème passe à **Résolu**. Les notes sur les correctifs du problème sont copiées dans les incidents.	Madrid
PRB MGMT : gestion des états d'une tâche de problème (Type:General)	Vérifiez la gestion des états d'une tâche de problème pour un problème de type Général.	Madrid

Information associée

Tests de démarrage rapide

Domain separation et Problem Management

Domain Separation est prise en charge dans Gestion des problèmes. 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 : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

- Gestion des problèmes permet d'éliminer la cause première d'une interruption de service.
- Les tables de problèmes et de tâches de problème prennent en charge Domain separation. Par conséquent, un utilisateur de Problem ne voit que les problèmes ou tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.
- Seuls les utilisateurs de Problem peuvent créer des problèmes et des tâches de problème et y accéder.
- Les tables de problèmes et de tâches de problème prennent en charge Domain separation. Par conséquent, un utilisateur de Problem ne voit que les problèmes et tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 fonctionne Domain separation dans Gestion des problèmes

Les utilisateurs de Problem ne voient que les problèmes et tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Les utilisateurs de Problem peuvent utiliser des problèmes et des tâches de problème dans les domaines des locataires. Ils peuvent aussi créer et mettre à jour les problèmes et les tâches de problème de leur domaine, de tous les domaines enfants et du domaine global.

Problèmes connus

La relation tâche/panne [cmdb_ci_outage] n'est pas séparée par domaine.

Si elle est installée, la table de relation tâche/panne n'est pas séparée par domaine. Par conséquent, les prestataires et utilisateurs de Problem peuvent afficher n'importe quel enregistrement de relation tâche/panne quel que soit le domaine auquel les enregistrements appartiennent.

La table de relation tâche/panne est installée lorsque l'administrateur active le module d'extension Relation panne de tâche facultatif.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Données pour la résolution des problèmes

La résolution rapide des problèmes nécessite la collecte d'autant d'informations que possible sur le problème.

En plus des informations contenues dans le ticket de problème, des informations utiles se trouvent souvent dans d'autres tables.

Enregistrements connexes pertinents

Les enregistrements connexes courants comprennent les changements (via la liste connexe **Demande de changement**) et les incidents dans la liste connexe **Incidents**. Tous les enregistrements directement liés sont accessibles par le biais des listes connexes. Si la liste connexe appropriée n'apparaît pas sur le formulaire, l'administrateur peut configurer le formulaire pour l'ajouter.

Erreurs connues et articles de la base de connaissances

Vous trouverez des informations sur les problèmes déjà connus à deux endroits : le module **Erreurs connues** de l'application Gestion des problèmes ou l'application Connaissances. Le module **Erreurs connues** filtre la table des problèmes pour présenter tous les problèmes dont la cause a été identifiée sans pouvoir être corrigée. La base de connaissances peut contenir des informations collectées à partir d'incidents et peut également présenter des contournements utiles pour les problèmes.

Carte des vues de dépendance

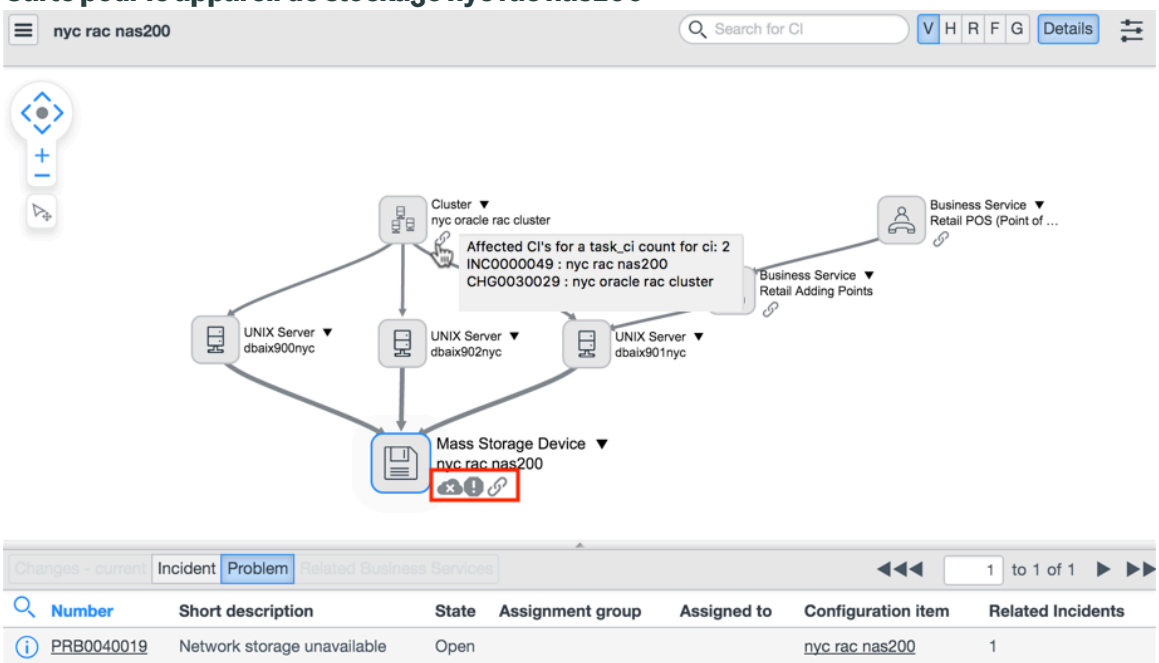
La carte des vues de dépendance fournit une représentation visuelle des éléments de configuration et de leurs relations et affiche des informations sur les problèmes liés.

Par exemple, l'image suivante est une carte pour le CI **nyc rac na200**, qui est un appareil de stockage de masse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte pour le appareil de stockage nyc rac nas200



Les icônes en regard des CI indiquent les informations suivantes. Vous pouvez afficher les informations pour le CI sélectionné en cliquant sur **Détails** dans l'en-tête du formulaire ou en pointant vers l'icône et en affichant une boîte contextuelle.

- L'icône de cloud **x** indique que le CI présente un problème associé, qui est répertorié dans le volet de détails **Problème**.
- L'icône **(!)** indique qu'il existe un incident connexe.
- L'icône de lien indique que des tâches sont associées et qu'il peut s'agir d'incidents, de problèmes ou de changements. Si vous sélectionnez le CI, le volet Détails affiche les enregistrements associés.

Pour ouvrir l'enregistrement d'incident ou de problème, cliquez sur le numéro du volet Détails.

La carte affiche les relations en amont et en aval du CI. Le problème de l'appareil de stockage peut être un changement incorrect de l'un des serveurs UNIX.

Historique de la base de référence CMDB

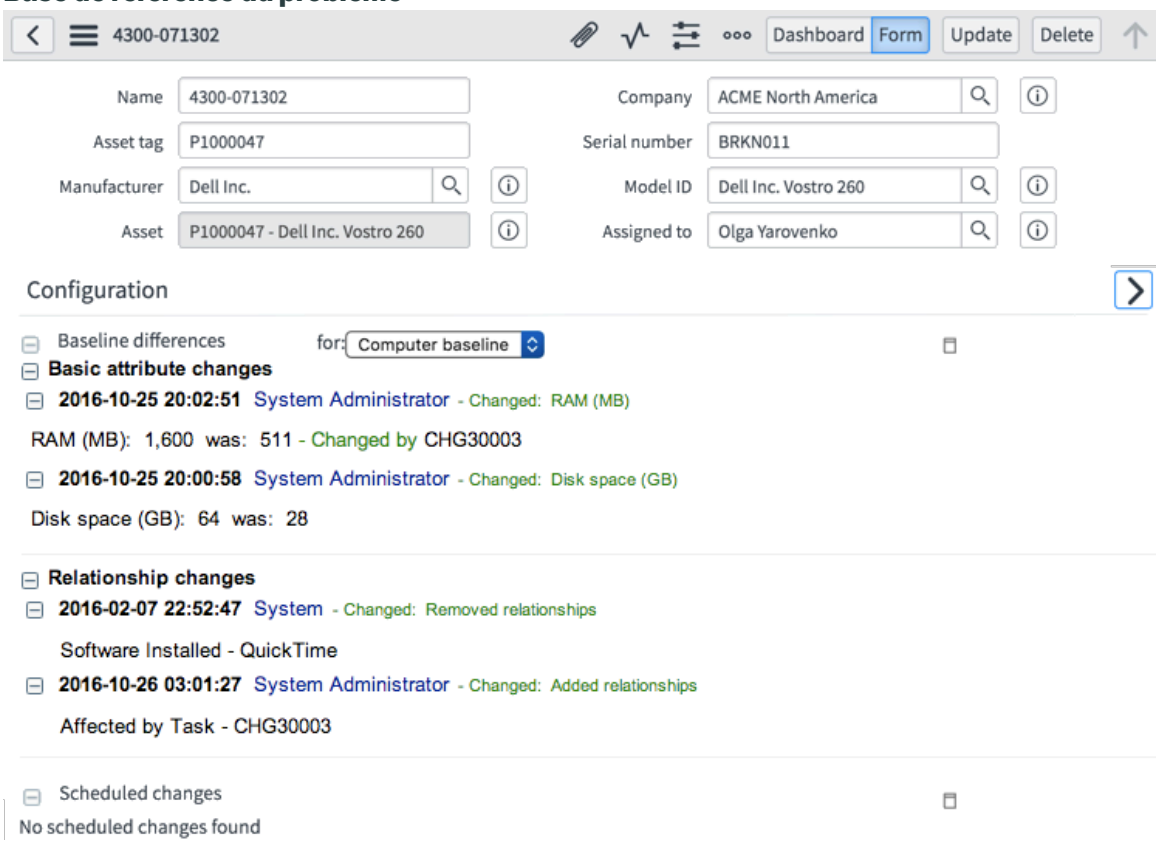
Si une base de référence est générée , les changements planifiés ou non planifiés font l'objet d'un suivi au sein du système. Une cause courante de problèmes est les changements mal exécutés et l'examen de l'historique des changements apportés à un CI aide à suivre les problèmes causés par des changements incorrects.

Pour vérifier la base de référence CMDB, affichez l'enregistrement de CI et vérifiez les éléments **Différences de bases de référence** et **Changements planifiés**. L'administrateur peut utiliser le concepteur de formulaire pour ajouter ces formateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base de référence du problème



Dans l'exemple ci-dessus, le changement de la RAM est associé à une demande de changement. Vous pouvez examiner le changement et voir ce qui a été planifié et ce qui a été implémenté. La suppression du logiciel QuickTime a été enregistrée comme un changement non planifié.

Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes

Un changement dans un enregistrement de problème influe sur les enregistrements d'incidents associés. Une notification est envoyée à l'utilisateur pour chaque mise à jour.

Lorsque vous activez les modules d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Problem Management Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), les changements dans un enregistrement de problème influent sur les incidents qui sont associés à ce problème.

Impact sur les enregistrements d'incidents

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
Module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Tout état d'incident autre que résolu, fermé ou annulé.	N'importe lequel	Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**	• La solution de contournement est copiée dans le champ **Notes de travail**. Une notification est envoyée aux utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
				répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail**. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours. • La solution de contournement est copiée dans le champ **Commentaires supplémentaires**. Si **Erreur connue** est sélectionnée dans le champ **Code de résolution** de l'incident, une notification est envoyée à l'appelant et aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de surveillance**.
Module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Tout état d'incident autre que résolu, fermé ou annulé.	N'importe lequel	Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution**	• La solution est copiée dans le champ **Notes de travail**de l'enregistrement d'incident. • Une notification est envoyée aux utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
				répertoriés dans les champs de liste **Affecté à** et **Notes de travail** de l'enregistrement d'incident.
Module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — State Model `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	Les champs **En suspens** et **Motif de la mise en suspens** sont **En attente du problème**	L'état du problème est **Fermé** ou **Résolu** et le **Code de résolution** du problème est **Correctif appliqué**	N/A	• Les **notes de résolution** sur le formulaire d'incident affichent le message Problème connexe INCxxxx fermé. Veuillez consulter les commentaires supplémentaires pour les notes sur les correctifs, où INCxxxx est le numéro d'incident à partir duquel le problème a été créé. • L'état de l'incident devient **Résolu**. • Le **code de résolution** est remplacé par **Résolu par problème**. • Une notification par e-mail est envoyée à l'appelant 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.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
				à l'utilisateur affecté à l'incident.
Module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — State Model `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	Les champs **En suspens** et **Motif de la mise en suspens** sont **En attente du problème**	L'état du problème est **Fermé** ou **Résolu** et le **Code de résolution** du problème est **Risque accepté**	N/A	• Les informations du champ **Motif de l'acceptation du risque** du formulaire Problème sont copiées vers le champ **Notes de travail** du formulaire Incident. • Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur affecté à l'incident.

Travailler avec Contextual Search

Contextual Search affiche les résultats sur les formulaires et les créateurs d'enregistrement en fonction du texte que vous fournissez dans un champ.

Remarque :
Contextual Search est disponible pour les problèmes dans les instances à partir de la mise en production Madrid. Les utilisateurs existants peuvent demander l'activation du module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Vous pouvez :

- Trouver des articles à l'aide du champ **Recherche connexe**. Les articles peuvent être basés sur n'importe quelle catégorie que vous sélectionnez dans la liste de choix.
- Utiliser la liste de choix en regard du champ de **Recherche connexe** pour sélectionner la catégorie, par exemple **Connaissances (Toutes)**, **Articles épinglés**, **Incidents**, **Problèmes ouverts** et **Problèmes résolus**.
- Joindre l'article dans **Notes** > **Notes de travail** si votre résultat de recherche affiche des articles de la base de connaissances.

Information associée

Présentation de Contextual Search

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 mises en production

L'application v2 ServiceNow® Gestion des mises en production comprend la planification, la conception, le développement, la configuration et l'essai de mises en production matérielles et logicielles pour créer un ensemble défini de composants de version.

L'application v2 Gestion des mises en production gère les mises en production à l'aide du système d'enregistrement des tâches. Chaque fonctionnalité planifiée est générée par divers moyens en tant qu'enregistrement de tâche, contenant les informations pertinentes dans les champs individuels. Ces tâches peuvent être affectées aux membres appropriés de l'équipe de gestion des mises en production, qui s'occupent des tâches le cas échéant jusqu'à ce que la version soit correctement déployée.

Gestion des mises en production permet de coordonner les mises en production en servant de moyen de planification des mises en production, composé d'éléments de travail individuels (projets, épopées, stories et problèmes). Une fois le champ d'application de la mise en production (projets, stories, etc.) finalisé, vous pouvez générer des éléments de changement et les associer à la mise en production, ce qui permet de gérer l'implémentation et le déploiement de la mise en production dans le cadre du processus de gestion des changements.

Activer Gestion des mises en production

Activez le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2) avec le rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Composants installés avec Gestion des mises en production

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension v2 Gestion des mises en production, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Les données de démonstration sont disponibles pour 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.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur de mise en production [release_v2_admin]	Peut accéder à l'intégralité de l'application.	release_v2_user
Utilisateur de mise en production [release_v2_user]	Peut accéder à toutes les fonctionnalités et modules liés aux tâches, mais ne peut pas mettre à jour le contenu, quel qu'il soit.	Aucun

Tables installées

L'application Gestion des mises en production v2 contient avec un produit flexible, la mise en production, la phase, les éléments de travail de la mise en production et la mise en page de la table hiérarchique des tâches pour permettre des mises en production de complexité variable.

Table	Description
Produit [rm_product]	Représente les produits entiers dont les mises en production sont actuellement gérées. L'utilisation de la construction du produit est facultative. Une mise en production générique peut également être définie sans produit spécifique.
Version [rm_release]	Représente les mises en production individuelles du produit.
Phase de mise en production [rm_release_phase]	Représente les différentes étapes de travail requises pour réaliser une mise en production.
Tâches de mise en production [rm_task]	Représente les tâches d'une phase pour les activités de phase.
Éléments de mise en production [rm_m2m_release_task]	Représente les éléments de travail et les enregistrements de changements associés à la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle de parties prenantes de l'entreprise pour Gestion des mises en production

Utilisez le rôle de partie prenante de l'entreprise pour lire et récupérer des données à partir de n'importe quelle table de l'application Gestion des mises en production afin de générer des rapports.

Lorsque vous activez le module d'extension Business Stakeholder (com.snc.business_stakeholder) dans votre instance ServiceNow, les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles) sont également activés. Ce module d'extension fournit un rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) qui vous permet d'accéder à toutes les tables de l'application Gestion des mises en production. Vous pouvez affecter ce rôle à n'importe quel utilisateur de votre organisation qui est une partie prenante de l'entreprise.

Disponibilité du module d'extension

Si vous êtes un nouveau client, les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles) sont activés sur zBoot. Toutefois, le rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) n'est disponible que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles).

Si vous êtes un client de mise à niveau, vous devez activer manuellement les rôles de lecture seule pour le module d'extension Gestion des mises en production et le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2).

Tables Gestion des mises en production accessibles aux utilisateurs ayant le rôle de partie prenante de l'entreprise

Lorsque les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2) sont actifs dans votre instance ServiceNow, l'utilisateur ayant le rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) a un accès en lecture aux tables suivantes.

Tables Gestion des mises en production

Table	Description
Produit [rm_product]	Représente les produits entiers dont les mises en production sont actuellement gérées. L'utilisation de la construction du produit est facultative. Une mise en production générique peut également être définie sans produit spécifique.
Version [rm_release]	Représente les mises en production individuelles du produit.
Phase de mise en production [rm_release_phase]	Représente les différentes étapes de travail requises pour réaliser une mise en production.
Tâches de mise en production	Représente les tâches d'une phase pour les activités de 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.

Tables Gestion des mises en production (suite)

Table	Description
[rm_task]	
Éléments de mise en production [rm_m2m_release_task]	Représente les éléments de travail et les enregistrements de changements associés à la mise en production.

Domain separation dans Gestion des mises en production

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Domain Separation et de Gestion des mises en production. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

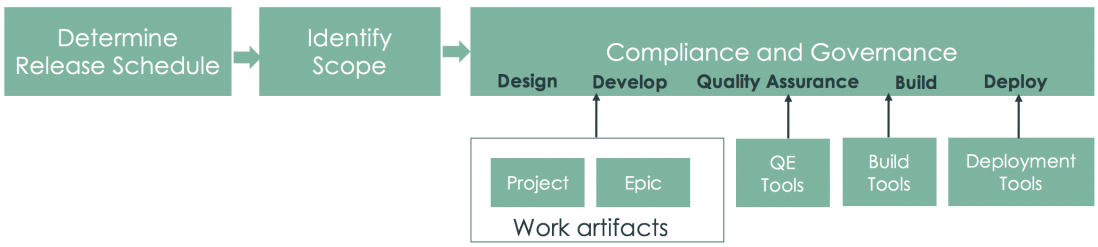
Concepts Gestion des mises en production

L'application Gestion des mises en production comprend la planification, la conception, le développement, la configuration et l'essai de mises en production matérielles et logicielles pour créer un ensemble défini de composants de version.

La gestion des mises en production comprend une série d'activités exécutées pour s'assurer que les changements sont appliqués avec succès dans les environnements de pré-production et de produits.

Traduction automatique

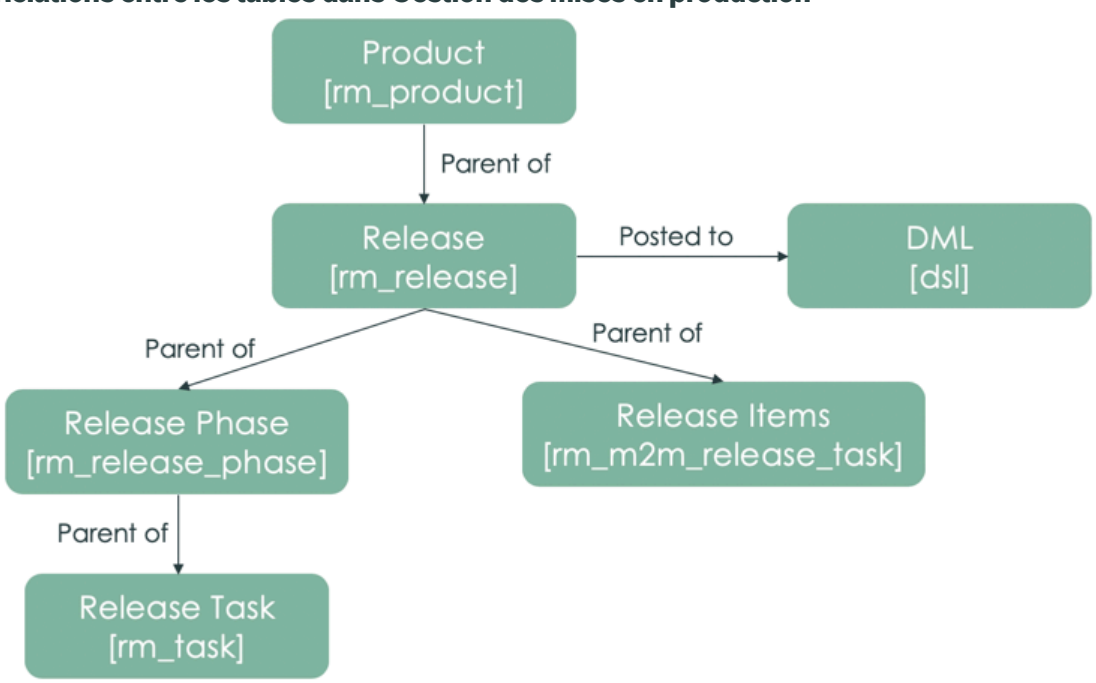
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Concepts Gestion des mises en production

Concept	Description
Produits	Représente le matériel ou le logiciel pour lequel les mises en production sont développées. Un produit peut être lié à un service aux entreprises dans la CMDB pour le relier à d'autres processus ITIL.
Versions	Regroupe tout le travail effectué (projets, épiques, stories, améliorations, défauts, problèmes, incidents, etc.) pour des produits ou des services et s'assure que ces éléments de travail sont développés, testés et déployés sur des environnements de non-production et/ou de production.
Étapes de mise en production	Représente les phases prévues d'une mise en production qui sont utilisées pour regrouper les tâches requises pour réaliser la mise en production. Par exemple, la collecte des besoins, la planification, la conception, le développement, les tests et le déploiement.
Tâches de mise en production	Représente toute tâche requise pour implémenter une fonctionnalité d'un produit.

Relations entre les tables dans Gestion des mises en production



Remarque :
Les tables Fonctionnalité et Tâche de fonctionnalité d'une mise en production ne sont pas supprimées. Si vous utilisez déjà Fonctionnalité et Tâche de fonctionnalité pour une mise en production, vous pouvez continuer à le faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories d'états par défaut pour les tables Mise en production et Tâche de mise en production

Découvrez comment les différents états des tables Mise en production [rm_release] et Tâche de mise en production [rm_task] sont configurés par défaut. Utilisez ces informations pour personnaliser les états en fonction des processus de mise en production organisationnelle.

Catégories d'états pour la table Mise en production

Catégorie	Numéro d'état
completed_states	3
close_states	3, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2, 4, 10
skipped_states	4, 7

Catégories d'états pour la table Tâche de mise en production

Catégorie	Numéro d'état
completed_states	3
close_states	3, 4, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2
skipped_states	4, 7

Utiliser v2 Gestion des mises en production

Le module d'extension Gestion des mises en production v2 (com.snc.release_management_v2) fournit des tables de mise en production qui stockent des informations sur la mise en production planifiée et les tâches qui sont nécessaires pour exécuter la mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produit

Utilisez un enregistrement de produit dans Gestion des mises en production pour stocker des informations sur un produit à des fins de référence et regrouper toutes les mises en production et artefacts de travail du produit.

Vous pouvez utiliser le champ de référence **Éléments de configuration** pour lier le produit à un CI correspondant dans la CMDB. Chaque CI conserve des informations sur la façon dont il se rapporte à d'autres CI et peut suivre tous les incidents, problèmes et changements qui lui sont liés. Spécifier un CI pour le produit relie les informations du processus de mise en production à d'autres processus de l'instance.

La définition d'un produit n'est pas obligatoire pour gérer le processus de mise en production. Une mise en production peut être une mise en production d'entreprise, dans laquelle elle est associée à tous les produits ou services ou elle peut être associée à plus d'un produit. Dans un cas comme dans l'autre, la définition d'un produit n'est pas obligatoire.

Une fois que les mises en production d'un produit ont été définies, le lien connexe Hiérarchie de produits affiche la hiérarchie, les phases et les tâches de mise en production associées au produit.

Version

Une fois qu'un produit est défini, vous pouvez planifier et exécuter une mise en production. Commencez par définir une mise en production pour le produit, puis ajoutez-y des phases de mise en production enfants. Définissez ensuite le champ d'application de la mise en production en spécifiant les artefacts de travail de la mise en production.

Phase de mise en production

Définissez plusieurs phases de mise en production pour une gouvernance et une exécution fluide de la mise en production.

Par exemple, si la mise en production est gérée plutôt comme un processus de cascade, les phases de mise en production pourraient être la collecte des besoins, la conception, le développement, les tests, la construction, l'acceptation et le déploiement. Pour chaque phase, des tâches de mise en production peuvent y être associées. La phase est terminée lorsque toutes les tâches de la phase sont terminées. Les gestionnaires de mise en production doivent tenir les phases de mise en production à jour.

Si la mise en production est divisée en plusieurs fusions, les phases peuvent être fusion 1, fusion 2, fusion 3, etc. Le type et le nombre de phases dépendraient du processus de gestion des mises en production de votre organisation.

Définir le champ d'application d'une mise en production

Avant de commencer l'exécution de la mise en production, vous devez définir son champ d'application. La définition du champ d'application d'une mise en production inclut les artefacts de travail (projets, épopées, stories, améliorations, défauts, etc.) qui font partie de la mise en production.

Par exemple, une mise en production mineure peut avoir uniquement quelques problèmes et améliorations alors que plusieurs projets ou épiques peuvent être associés à une mise en production majeure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

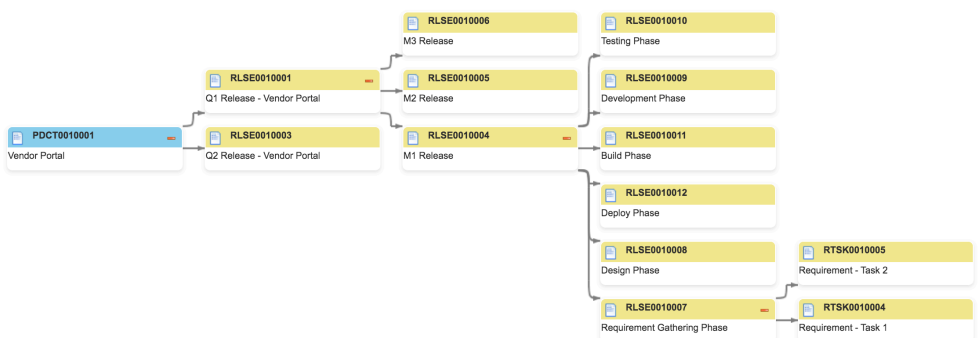
Important :
La définition du champ d'application d'une mise en production à l'aide de SDLC ou Scrum (Agile Development 1.0 (com.snc.sdlc.scrum.pp)) n'est plus disponible à partir de la mise en production New York.

Pour afficher la mise en production sous forme de hiérarchie, vous pouvez utiliser la liste connexe de Hiérarchie des mises en production dans la vue du formulaire de mise en production lors de la définition du champ d'application d'une mise en production.

Hiérarchie de produits dans Gestion des mises en production

Une mise en production peut être une mise en production d'entreprise, dans laquelle elle est associée à tous les produits ou services ou à plus d'un produit. Dans les deux cas, il n'est pas nécessaire de définir un produit.

Une fois que les mises en production d'un produit ont été définies, le lien connexe **Hiérarchie de produits** affiche la hiérarchie des mises en production, les phases et les tâches de phase associées au produit.



Définir un produit dans Gestion des mises en production

Définissez un produit dans l'application Gestion des mises en production pour faciliter la gestion d'un processus de mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mise en production** > **Produits**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Valeur d'entrée
Numéro	Identificateur unique généré automatiquement pour le produit.
Élément de configuration	CI correspondant au produit.
Groupe d'affectation	Groupe responsable du produit.
Affecté à	Utilisateur responsable du produit.
Brève description	Brève description du 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.

Champ	Valeur d'entrée
Description	Description détaillée du produit.
Notes de travail	Un champ journal pour les notes de journalisation sur le produit.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir une mise en production dans Gestion des mises en production

Au cours du processus de planification de la mise en production, les gestionnaires de mise en production définissent le type de mise en production (majeure, mineure, etc.), le calendrier de la mise en production (dates de début et de fin prévues), la phase requise, les tâches de phase et le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mise en production** > **Produits**.
2. Ouvrez le produit auquel vous souhaitez ajouter une mise en production.

   Si une mise en production n'appartient à aucun produit ou si elle appartient à plusieurs produits, vous pouvez accéder directement à **Mise en production** > **Versions** pour définir la mise en production. Vous n'avez pas besoin de définir une mise en production dans le contexte d'un produit.
3. Dans la liste connexe des **Mises en production**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mise en production

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique généré automatiquement pour la mise en production.
Type de mise en production	Type de mise en production (majeure, mineure, mise à niveau, correctif, etc.).
Priorité	Priorité de la mise en production (critique, élevée, modérée, etc.).
État	État de la mise en production (brouillon, travail en cours, test, etc.). Si vous souhaitez personnaliser les options de cette liste, contactez votre administrateur. Il est possible d'ajouter des états personnalisés en fonction des catégories d'état par défaut de la table de mise en production. En savoir plus sur les états par défaut de la table de mise en production.
Pourcentage terminé	Progression globale de la mise en production en pourcentage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Brève description	Brève description de la mise en production. Cette description permet d'identifier la mise en production à partir d'une liste de mises en production.
Description	Détails de la mise en production.
Date de début planifiée	Date de début provisoire de la mise en production.
Date de fin planifiée	Date de fin provisoire de la mise en production.
Durée estimée	Durée de la mise en production en jours. Lorsque vous soumettez ce formulaire, ce champ se remplit automatiquement en fonction des valeurs Date de début planifiée et Date de fin planifiée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Joignez des documents à une mise en production, par exemple les plans de mise en production et de déploiement, les manuels d'installation et les documents de formation.

  Pour plus d'informations, voir Ajouter et gérer des pièces jointes .

- Les mises en production peuvent avoir des mises en productions enfants. Ainsi, vous pouvez regrouper des mises en production mineures dans des mises en production majeures.

  Ajoutez une mise en production enfant en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Mises en production du formulaire de mise en production.

- Définir une phase de mise en production dans Gestion des mises en production.
- Définir le champ d'application d'une mise en production dans Gestion des mises en production.

Définir une phase de mise en production dans Gestion des mises en production

Définit une phase de mise en production pour représenter les différentes étapes de travail requises pour réaliser votre mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mise en production** > **Versions**.
2. Cliquez sur le numéro de la mise en production à laquelle vous souhaitez ajouter une phase de mise en production.
3. Dans la liste connexe **Phases de mise en production**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de mise en production

Champ	Description
Priorité	Priorité de la phase (critique, élevée, modérée, etc.).
État	État de la phase (brouillon, travail en cours, test, etc.).
Pourcentage terminé	Progression globale de la phase en pourcentage.
Brève description	Brève description de la phase. Cette description permet d'identifier cette phase à partir d'une liste de phases de mise en production.
Description	Détails de la phase.
Date de début planifiée	Date de début provisoire de la phase.
Date de fin planifiée	Date de fin provisoire de la phase.
Durée estimée	Durée de la phase en jours. Lorsque vous soumettez ce formulaire, ce champ se remplit automatiquement en fonction des valeurs Date de début planifiée et Date de fin planifiée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir le champ d'application d'une mise en production dans Gestion des mises en production

Ajoutez des projets, des épiques, des stories, des améliorations et des défauts pour définir le champ d'application d'une mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mise en production** > **Versions**.
2. Cliquez sur le numéro de la mise en production pour laquelle vous souhaitez définir le champ d'application.
3. Dans le formulaire de mise en production, accédez à l'une des listes connexes suivantes.
   - Projets
   - Scrum Epics
   - Scrum Stories
   - Épiques SAFe
   - Fonctionnalités SAFe
   - SAFE Stories
   - Défauts
   - Améliorations
   - 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.

- Problèmes
- Changements

Remarque :
Pour afficher les éléments de travail respectifs, assurez-vous que les modules d'extension Agile Development 2.0, Gestion des portefeuilles de projets, Essential SAFe et Portfolio SAFe sont activés.

4. Ajoutez une tâche à la liste connexe.
   a. Cliquez sur **Joindre la tâche**.
   b. Localisez la tâche requise en cliquant sur l'icône de recherche ( ).
   c. Ajoutez la tâche en tant que tâche de mise en production en cliquant sur le numéro de la tâche.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Contrôle de la distribution de logiciels

L'application permet à l'équipe Gestion des mises en production de contrôler la distribution des logiciels en créant une Definitive Media Library (DML) stockée dans la CMDB.

La table DML [dsl] se compose d'un magasin physique et d'un magasin logique.

- Le magasin physique contient les copies d'origines de tous les supports logiciels. Il s'agit généralement d'un logiciel fourni par une source externe.
- Le magasin logique est l'index de tous les logiciels et mises en production, versions, etc., qui met en évidence l'emplacement du support physique. Le magasin logique peut également être utilisé pour stocker les logiciels qui sont développés dans l'organisation.

Les logiciels stockés physiquement et logiquement sont représentés comme des enregistrements dans la table DML [dsl].

Cadre de travail des recommandations

ServiceNow® Cadre de travail des recommandations fournit un cadre de travail avec des recommandations pertinentes, contextuelles et exploitables pour un utilisateur dans un espace de travail configurable.

Cadre de travail des recommandations est désormais déconseillé et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Recommended Actions for ITSM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous devez vous procurer ITSM un Actions recommandées avancées pour ITSM abonnement au package Pro.

Remarque :
La meilleure pratique pour obtenir la version avancée consiste à installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et à vous procurer l'abonnement au ITSM package Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Recommended Actions for ITSM dans Service Operations Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Intégrer
Cadre de travail des recommandations Découvrez les concepts et les fonctionnalités.	Configurez l’environnement et les propriétés.	Intégrer Cadre de travail des recommandations à d’autres applications.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

Contact Service et assistance client

Explorer Cadre de travail des recommandations

Un cadre de travail réutilisable permettant de fournir des recommandations basées sur les résultats pour un utilisateur dans un espace de travail configurable.

Les recommandations sont disponibles dans plusieurs zones d'un espace de travail configurable.

Recommandations dans un panneau contextuel

Vous pouvez configurer des recommandations dans un panneau contextuel, par exemple, le panneau **Recommandations** accessible à partir de la barre latérale d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Les recommandations peuvent être configurées et regroupées dans l'un des formats suivants.

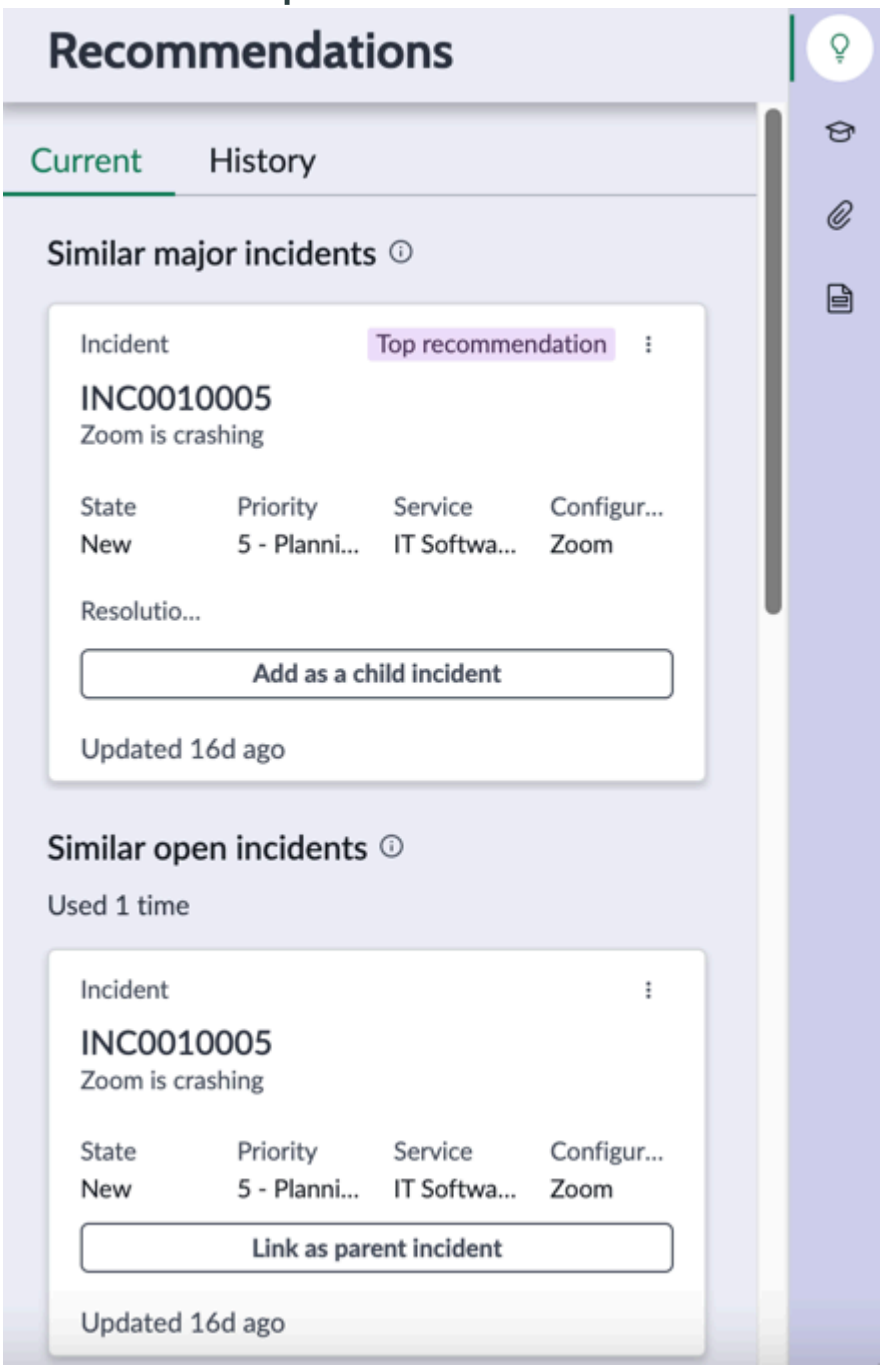
- Carte d'enregistrement : les détails d'enregistrement pertinents d'une table et les actions correspondantes sont disponibles.
- Carte de message : un message dérivé de la recommandation et des actions correspondantes est disponible. Par exemple, la carte **Proposer un incident majeur** pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Remarque :
toutes les cartes de la même règle de recommandation sont regroupées. Par exemple, pour la règle Incidents ouverts similaires pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, tous les incidents pertinents sont regroupés sous forme de cartes sous **Incidents ouverts 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.

Recommandations depuis la barre latérale



Pour en savoir plus sur les groupes de cartes disponibles et leurs dépendances vis-à-vis des règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Lorsque vous cliquez sur une carte ou sur son numéro d'enregistrement, les informations détaillées sur cette carte et ses actions sont affichées dans un nouvel onglet.

Chaque carte présente une action primaire et plusieurs autres actions. À chaque action que vous effectuez sur la carte, les recommandations sont recalculées. Vous pouvez ignorer une recommandation si elle n'est pas pertinente. De plus, lorsque vous effectuez une action primaire sur une carte, celle-ci est transférée de l'onglet **Actif** à l'onglet **Historique**.

Traduction automatique

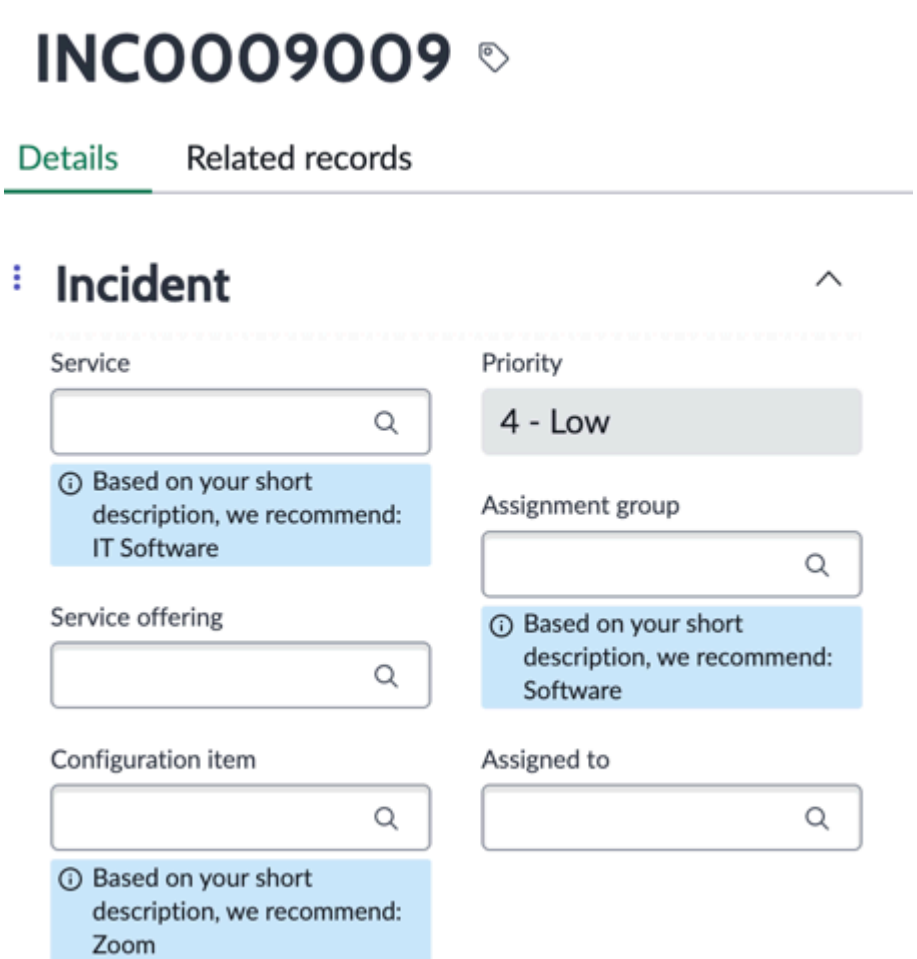
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en fonction de la priorité, la première carte du groupe de cartes supérieur est affichée comme la recommandation prioritaire en haut du panneau **Recommandations**.

Recommandations au niveau du champ

Une valeur prévue s'affiche au niveau du champ en fonction de la règle de recommandation correspondante. Pour en savoir plus sur ces règles pour un incident, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Quand une valeur de seuil est configurée, la valeur recommandée peut être marquée ou renseignée automatiquement comme la valeur de champ. Pour en savoir plus sur ces configurations pour un incident, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations au niveau du champ



Configurer Cadre de travail des recommandations

Configurez Cadre de travail des recommandations pour que les utilisateurs puissent examiner les recommandations et effectuer une action dans un espace de travail configurable.

Pour en savoir plus sur la façon de configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Cadre de travail des recommandations avec d'autres applications

Cadre de travail des recommandations s'intègre à Espace de travail pour l'exploitation des services pour fournir des recommandations dynamiques et contextuelles à un agent pendant qu'il travaille sur un incident.

Des recommandations sont disponibles dans plusieurs zones pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur Cadre de travail des recommandations dans Service Operations Workspace, reportez-vous à la rubrique Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Request Management

Request Management permet de demander des éléments de catalogue et d'y répondre en fonction des flux définis.

Architecture de Request Management

Request Management permet de demander des éléments de catalogue et d'y répondre en fonction des flux définis.

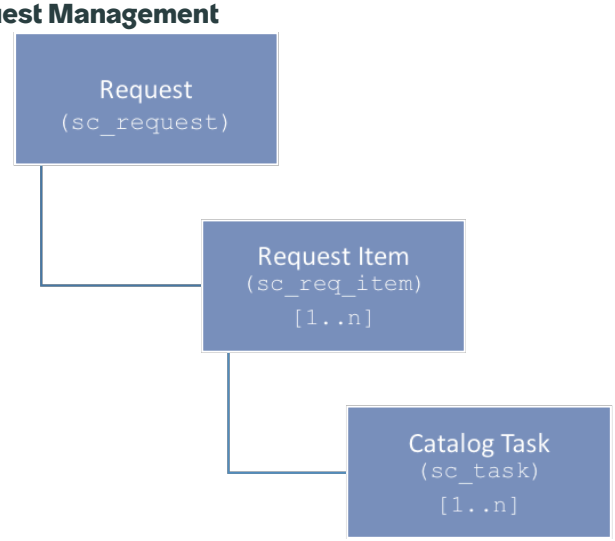
Hiérarchie de Request Management

Service Catalog est le point de départ du processus de gestion des demandes. Le processus de gestion des demandes n'est déclenché que lorsqu'un élément de catalogue de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] est demandé.

Lorsqu'un utilisateur envoie une demande pour un élément de catalogue, les enregistrements sont générés dans la hiérarchie suivante.

Remarque :
les variables sont uniquement associées à la table Élément demandé [sc_req_item]. Les variables ne sont pas prises en charge pour les tables étendues.

Hiérarchie de Request 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.

Remarque :
lorsque vous configurez Request Management :

- Le modèle de données ne prend pas en charge le créateur d'enregistrement qui génère des objets de la gestion des demandes tels que la demande, l'élément de demande et la tâche du catalogue. Par conséquent, n'utilisez pas de créateur d'enregistrement pour insérer des enregistrements dans les tables Request Management suivantes ou leurs extensions :
  - Demande [sc_request]
  - Élément de demande [sc_req_item]
  - Tâche du catalogue [sc_task]
- N'écrivez pas de règles métier avec le déclencheur `avant` pour les tables suivantes :
  - Demande [sc_request]
  - Élément de demande [sc_req_item]
  - Panier [sc_cart]
  - Élément du panier [sc_cart_item]

Processus de gestion des demandes

L'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier

Lorsqu'un élément de catalogue est commandé ou demandé directement sans avoir été ajouté au panier, le processus est le suivant :

1. Un panier temporaire, sc_cart, est créé.
2. L'élément de catalogue ainsi que les variables (valeurs saisies par l'utilisateur) sont ajoutés au panier temporaire en tant qu'enregistrement dans la table Élément du panier [sc_cart_item].
3. Les variables sont enregistrées dans les tables Options [sc_item_option] et Propriété de variable [sc_item_option_mtom].
4. Le panier temporaire est alors vérifié de la manière suivante.
   a. Un enregistrement de la table Demande [sc_request] est initialisé mais n'est pas validé dans la base de données.
   b. Un enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est initialisé mais n'est pas validé dans la base de données.
   c. La référence de la demande de l'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est mise à jour avec l'enregistrement de la table Demande [sc_request].
   d. Les variables enregistrées dans les tables Options [sc_item_option] et Propriété de variable [sc_item_option_mtom] sont mises à jour en fonction de l'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item].
   e. L'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est validé dans la base de données.
   f. L'enregistrement de la table Demande [sc_request] est validé dans la base de données.

La demande est envoyée après l'ajout de l'élément au panier

Si un élément de catalogue est ajouté au panier et que la demande est envoyée à l'aide du processus de validation, le panier par défaut est vérifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 étapes mentionnées dans le scénario précédent, l'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier, sont applicables. Toutefois, si plusieurs éléments de catalogue sont ajoutés au panier, l'étape b à l'étape e sont répétées pour chaque élément.

La demande est envoyée à l'aide d'un guide de commande

Pour une validation avec un guide de commande en deux étapes, le panier temporaire est utilisé pour tous les éléments. Pour une validation avec un guide de commande en trois étapes, le panier par défaut est utilisé pour les éléments.

Toutes les étapes mentionnées dans le scénario précédent, l'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier, sont applicables.

Remarque :
le workflow du système de base joint à la demande est données de démonstration.

Domain separation dans Request Management

Il s'agit d'un aperçu de Domain separation dans Request Management. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Informations sur l'activation

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé pour activer Domain separation dans Request Management. Pour plus d'informations sur la façon dont vous pouvez demander l'activation de ce module d'extension, voir Demander Domain Separation .

Fonctionnement de Domain separation dans Request Management

Les prestataires ne voient que les demandes, les éléments demandés et les tâches du catalogue qui ont été créés dans le domaine (locataire) sur lequel le prestataire a une visibilité. Pour plus d'informations sur la visibilité dans les hiérarchies de domaines, consultez Domaines de visibilité et Domaines de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables séparées par domaine

- Demande [sc_request]
- Élément demandé [sc_req_item]
- Tâche de catalogue [sc_task]

Cas d'utilisation

- Un utilisateur appartenant au domaine « Initech » envoie une demande. Seuls les prestataires appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cette demande.
- Un prestataire appartenant à un domaine parent peut aussi voir les demandes, les éléments demandés et les tâches du catalogue de tous ses domaines enfants.
- Un prestataire appartenant à un domaine spécifique peut créer des demandes uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Espace de travail d'agent pour Request Management

Espace de travail d'agent pour Request Management intègre la fonctionnalité de la plateforme spécifique aux agents de niveau 1 dans une interface intuitive. Cette interface à plusieurs onglets aide les agents à gérer efficacement plusieurs incidents, demandes du catalogue et tâches du catalogue. Le module d'extension ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm) qui active automatiquement le module d'extension Service Catalog - Workspace (com.glideapp.servicecatalog.workspace) doit être activé pour les flux Request Management dans l'espace de travail.

Catégories Request Management dans l'espace de travail

- **Demande** : affiche les demandes actives et les éléments demandés.
- **Tâche du catalogue** : affiche les tâches actives affectées à l'utilisateur actuel et à au moins un des groupes d'affectation de l'utilisateur.

Formulaires Request Management dans l'espace de travail

Les mises en page des formulaires, les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients disponibles dans les formulaires Request Management suivants dans la plateforme sont également disponibles dans les formulaires de l'espace de travail correspondants.

- Demande
- Élément de demande
- Tâche du catalogue

Remarque :
un éditeur de variable est affiché sous la forme d'une fenêtre contextuelle pour les éléments de demande et les tâches du catalogue uniquement s'il est inclus dans les formulaires 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.

Si vous souhaitez modifier la vue de n'importe quel formulaire d'espace de travail, personnalisez la vue de l'espace de travail depuis le formulaire Request Management correspondant dans l'interface utilisateur de la plateforme.

Créer une demande du catalogue dans Agent Workspace

Vous pouvez créer une demande du catalogue dans Agent Workspace pour rejoindre le flux de Service Catalog depuis un flux différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Vous pouvez créer une demande du catalogue dans Agent Workspace pour rejoindre le flux de Service Catalog depuis un flux différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

- Pour associer une demande à n'importe quel enregistrement de table parent, la configuration de mappage correspondante doit être disponible dans le **Administration des catalogues** > **Mappage du parent de la demande** sous-module.
- Pour associer une demande de créateur d'enregistrement à l'enregistrement de la table parente, récupérez les paramètres *sysparm_parent_sys_id* et *sysparm_parent_table* à partir de l'URL à l'aide de la méthode RP.getParameterValue() dans le champ **Script** du créateur d'enregistrement.
- Pour les actions d'interface utilisateur **Créer une demande** dans l'espace de travail de la table Interaction [interaction], les valeurs de champ doivent être les suivantes :
  - **Script client d'espace de travail** :

```
function onClick() {
   var result = g_form.submit('sysverb_ws_save');
   if (!result) {
      // failed form submission
      return;
   }
   result.then(function () {
      var params = {};
      params.sysparm_parent_table = "interaction";
      params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
      g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
   });
}
```

- Pour les actions d'interface utilisateur **Créer une demande** dans l'espace de travail de la table Incident [incident], les valeurs de champ doivent être les suivantes :
  - **Condition** : current.incident_state != global.IncidentState.CLOSED && gs.hasRole("itil")
  - **Script client d'espace de travail** :

```
function onClick() {
   g_form.submit('sysverb_ws_update').then(function () {
      var params = {};
      params.sysparm_parent_table = "incident";
      params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
      g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    });
}
```

Procédure

1. Initiez une demande du catalogue en utilisant l'une des options suivantes.

2. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.

   Remarque :
   La valeur du champ **Demande pour** est définie par défaut en fonction de l'origine de création de la demande :

   - Si la demande est créée à partir d'un incident, la valeur définie est la personne qui a appelé de l'incident.
   - Si la demande est démarrée à partir d'une interaction, la valeur définie est la personne avec qui l'interaction se produit.

3. **Facultatif :** Indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
4. Cliquez sur **Valider**.
   La demande est créée et associée à l'incident parent.
5. Cliquez sur **Fermer**.
6. **Facultatif :** Pour afficher la demande créée, cliquez sur **Afficher les détails**.

Intégration de Request Management avec Demande universelle

L'intégration de Request Management à l'application Demande universelle étend les options d'Demande universelle et permet à vos employés et agents de créer une demande universelle en soumettant une demande à partir d'un élément de catalogue ou d'un créateur d'enregistrement. Cette intégration fournit une expérience de création de tickets cohérente et facilite les transferts de demandes inter-départements.

Remarque :
pour utiliser cette option, activez la propriété `sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration` sous les propriétés d'Universal Request dans l'application Demande universelle. Pour plus d'informations, consultez Propriétés d'Universal Request .

Configurez l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle. L'élément demandé associé (pour l'élément de catalogue) ou l'enregistrement basé sur la tâche (pour le créateur d'enregistrement) devient le ticket principal pour cette demande universelle. Pour plus d'informations sur Universal Request, consultez Explorer Universal Request

Avantages de l'intégration à Demande universelle

L'intégration vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Créez une demande directement à partir de l'application Demande universelle à l'aide de l'option **Créer une demande**.
- Transférez une demande à un autre département ou de nouveau à la file d'attente Universal Request en utilisant l'option **Transférer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez un élément de catalogue en tant que demande universelle et associez automatiquement la demande comme ticket principal de la demande universelle. Pour en savoir plus, consultez Configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle .
- Affichez l'ensemble des demandes et éléments de demande associés sous forme de liste connexe d'une demande universelle.
- Les employés peuvent consulter les détails relatifs à leur demande universelle depuis Centre des employés.

Configuration requise pour intégrer Request Management à Demande universelle

Assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Universal Request (com.snc.universal_request) pour créer une demande universelle à partir d'un élément de demande.

Une fois les modules d'extension installés, dans les propriétés de l'application Demande universelle, définissez la propriété *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* sur true. Pour plus d'informations, consultez Propriétés d'Universal Request .

Créer une demande depuis Universal Request

En tant qu'agent d'acheminement, créez une demande depuis une demande universelle, puis affectez-la au groupe d'affectation approprié. Le gestionnaire de demandes gère les éléments demandés et prend des mesures supplémentaires pour répondre à la demande.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés.

- Module d'extension Universal Request (com.snc.universal_request)
- Module d'extension Request Management (com.sn_cs_sm_request)

Rôle requis : agent d'acheminement

Procédure

1. Accédez à la **Demande universelle** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer une demande.
3. Cliquez sur **Créer une demande**.

Résultats

Une demande est créée et affectée automatiquement au groupe d'affectation approprié. Si nécessaire, vous pouvez également ajouter des détails au formulaire Élément demandé.

Sur le formulaire Élément demandé, le numéro de la demande universelle utilisé pour créer la demande s'affiche. Le numéro de l'élément de demande (nº RITM) apparaît dans le champ **Ticket principal** du formulaire Demande universelle ainsi que sous la liste connexe Demandes associées.

Mappage de l'état de l'élément demandé

Mappez les états des éléments demandés aux états des demandes universelles pour fournir une meilleure expérience utilisateur pendant la transition d'état de l'élément demandé et suivre la progression de la demande.

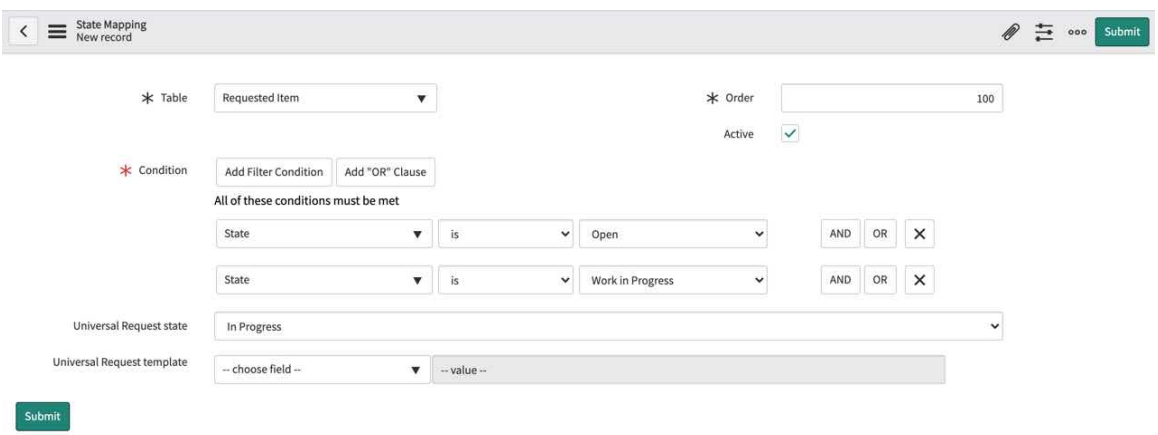
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le mappage des états de l'élément demandé à l'état de la demande universelle garantit que l'état de la demande se répercute également sur l'état de la demande universelle. À mesure que la demande passe par différentes étapes du cycle de vie, l'état de la demande universelle est également mis à jour pour refléter le changement.

Par exemple, imaginez qu'une demande universelle a un élément demandé comme ticket principal. Lorsque l'état de la demande passe de **Ouvert** à **Travail en cours**, l'état de la demande universelle passe de **Nouveau** à **En cours**.



Le tableau suivant répertorie le mappage par défaut de l'état de l'élément demandé avec les états des demandes universelles.

Mappage par défaut de l'état de l'élément demandé avec les états des demandes universelles

État de l'élément de demande	État de demande universelle
Ouvert	En cours
En cours de résolution	En cours
En attente	En cours
Fermé terminé	Fermé
Fermé ignoré	Fermé
Fermé incomplet	Fermé

Si vous modifiez l'état de la demande sur Fermé incomplet, Fermé ignoré ou Fermé terminé sans transférer la demande à nouveau dans la file d'attente Universal Request ou vers un autre département, l'une des actions suivantes est effectuée :

- Si l'option **Nécessite un examen de résolution** est sélectionnée sur la demande universelle, l'état de la demande passe à Fermé incomplet, Fermé ignoré ou Fermé terminé et le motif de l'état de la demande universelle passe à Confirmer la réponse.
- Si l'option **Nécessite un examen de résolution** n'est pas sélectionnée sur la demande universelle, la demande est fermée en fonction du mappage d'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Par défaut, l'option **Nécessite un examen de résolution** est définie sur false pour la demande universelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Mappage de l'état**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Formulaire Mappage de l'état .

Transférer une demande à un autre département

Transférez une demande vers un autre département avec ou sans résolution pour exécuter la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, routing agent, sn_request_write ou sn_hr_core_case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Enregistrements ouverts** > **Éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de demande que vous souhaitez transférer.
3. Cliquez sur **Transférer**.
4. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, renseignez les détails.

Boîte de dialogue Transférer le ticket

Champ	Description
Département	Département auquel vous souhaitez transférer la demande.
Motif du transfert	Motif pour lequel vous transférez la demande au département.
Remarques sur le transfert	Brève description du motif du transfert du ticket principal. Ces remarques sont lues par l'agent d'acheminement UR qui gère les demandes universelles.
Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires	Option permettant de copier les commentaires et les pièces jointes de cette demande lors du transfert. L'option est automatiquement sélectionnée. **Remarque :** Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

5. Cliquez sur **Transférer**.

Résultats
L'élément de demande est transféré au département sélectionné.

Demander ITSM Roles - Request Management

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management) pour obtenir davantage de contrôle 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.

l'accès auquel les différents agents, techniciens et gestionnaires du Service Desk disposent dans votre processus Request Management.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) inclut un modèle de sécurité supplémentaire. Le modèle de sécurité offre des rôles plus granulaires entre les applications ITSM et à l'intérieur de celles-ci, ce qui vous offre une meilleure flexibilité pour la configuration des contrôles d'accès. Le module d'extension ITSM Roles est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les utilisateurs effectuant une mise à niveau depuis la version Madrid ou une version antérieure doivent demander le module d'extension.

Modules d'extension pour ITSM Roles

Module d'extension	Adds roles
Parties prenantes de l'entreprise [com.snc_business_stakeholder]	business_stakeholder **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.
ITSM Roles — Incident Management [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM Roles — Problem Management [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — Change Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM Roles — Request Management [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read • sn_request_write • sn_request_comment_write **Remarque :** Le rôle sn_request_comment_write seul ne donne pas accès à l'écriture des commentaires, vous devez disposer d'un accès en écriture pour la table.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Traduction automatique

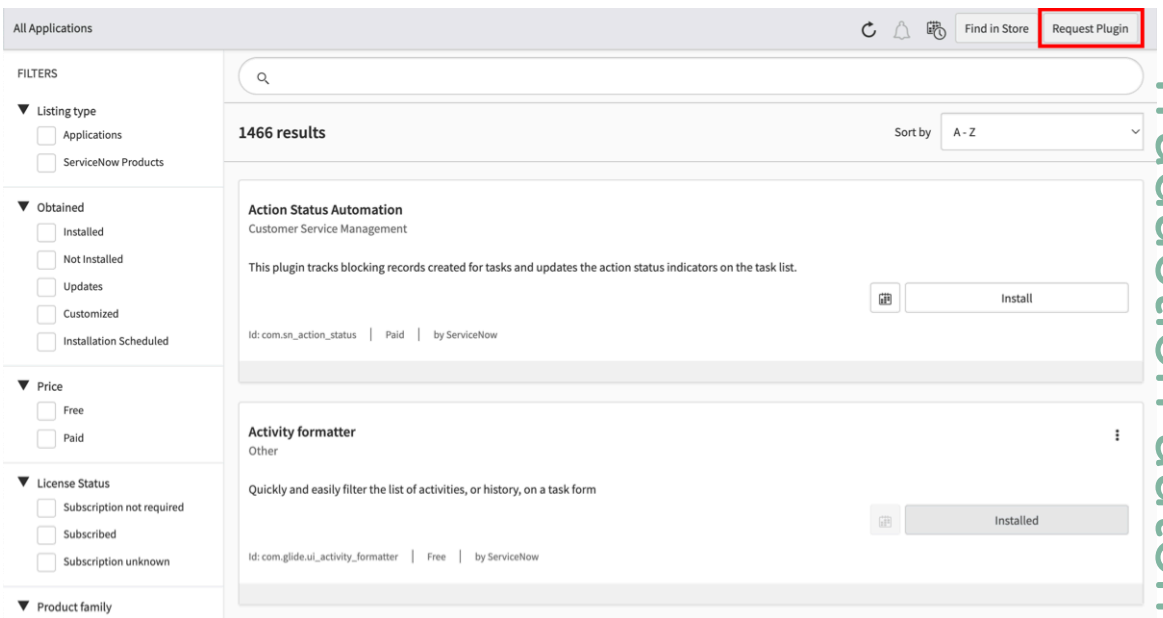
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

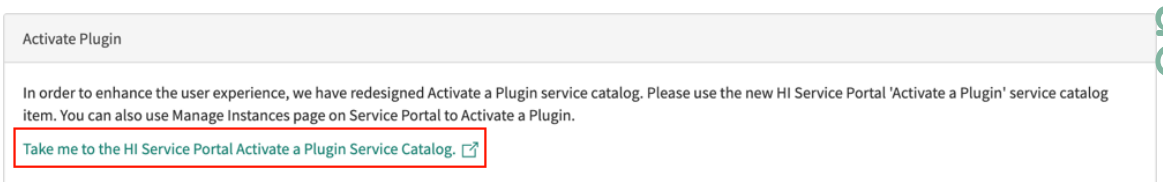
Remarque :
Activez le module d'extension ITSM Roles dans un environnement de sous-production et testez sa fonctionnalité avant de demander l'activation dans l'environnement de production. Pour obtenir de l'aide, contactez l'équipe des services professionnels ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

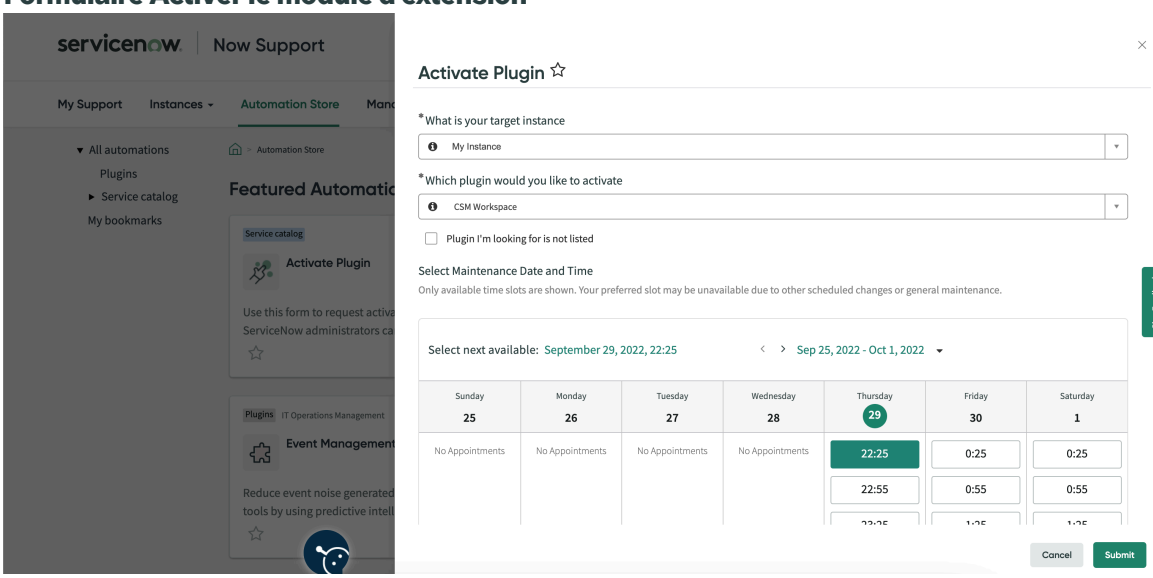
Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Composants installés avec ITSM Roles — Request Management

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles - Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_request_read	Lisez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item) uniquement pour un utilisateur qui est aussi l'approbateur de la demande ou de l'élément demandé. **Remarque :** Comme des mises à jour futures sont attendues pour le rôle sn_request_read, ne l'affectez pas aux utilisateurs sans le rôle business_stakeholder.	N/A
sn_request_write	Écrivez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item).	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Accès en écriture aux commentaires pour l'élément demandé (sc_req_item). **Remarque :** Le rôle sn_request_comment_write seul ne donne pas accès à l'écriture des commentaires, vous aurez besoin d'un accès en écriture pour la table.	N/A

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension installe le rôle Partie prenante de l'entreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits 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.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Assurez-vous que le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise. Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension IRSM Roles, reportez-vous à Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

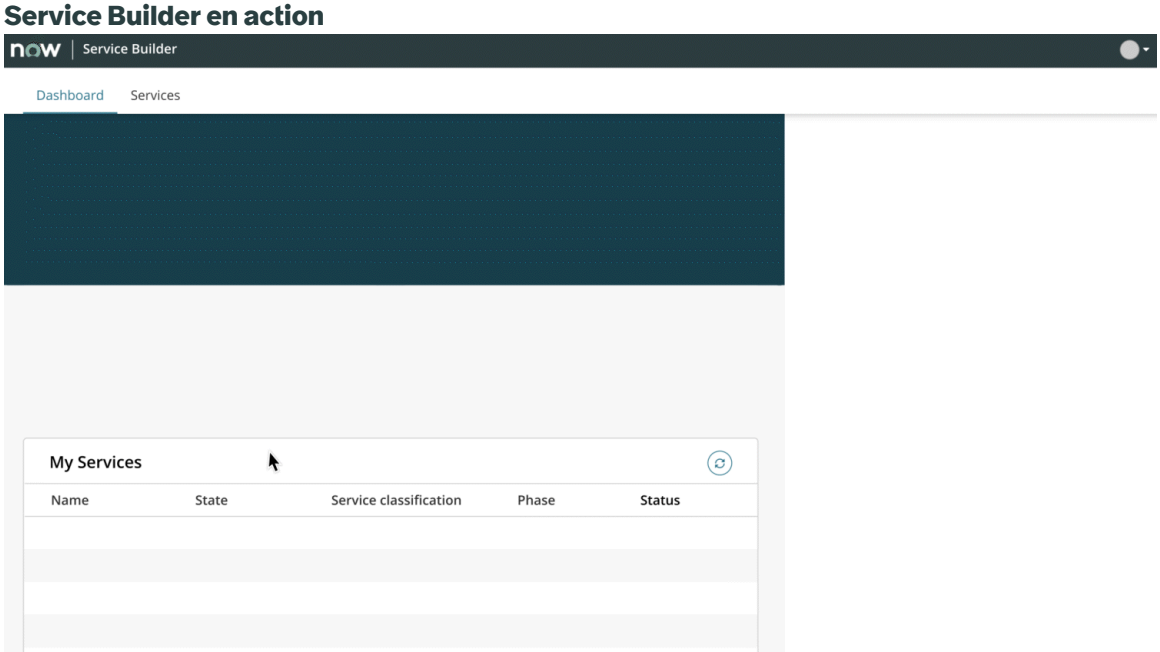
Service Builder

Créez et modifiez des services et des offres de service à l'aide de l'application. est une expérience guidée interactive qui vous permet de créer et de modifier les détails des ServiceNow® Service Builder services et des offres de service. est une fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services. Service BuilderService Builder

Démo Service Builder

Voici une courte démo de Service Builder en action. Une fois qu'il se termine, actualisez votre navigateur pour lire à nouveau la démo.

Service Builder en action



Vue d'ensemble

Créez et gérez les définitions de vos services d'entreprise et techniques grâce à une expérience guidée dans Service Builder. Vous pouvez modifier les définitions de service à tout moment avant la publication et mettre à jour les services déjà publiés à l'aide du contrôle de version.

Créez un service à partir de l'onglet **Tableau de bord** de la page d'accueil ou examinez et modifiez une liste de vos services et offres de service à partir de l'onglet **Services** . Une fois vos éléments publiés dans , vous pouvez les afficher et les modifier dans cet emplacement et dans Service Builderson application parente, Gestion des portefeuilles de services.

Onglets de la page d'accueil de Service Builder

Onglet Page d'accueil	Description
Tableau de bord	La page de destination par défaut, à partir de laquelle vous pouvez créer un service d'entreprise ou un service technique. Vous pouvez également afficher les services avec lesquels vous avez interagi au cours des derniers jours à partir de la 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.

Onglets de la page d'accueil de Service Builder (suite)

Onglet Page d'accueil	Description
Services	Liste de tous les services avec leur état, leur classification, leur phase, leur statut et leur propriétaire. Si vous avez l'autorisation de modifier les services et les offres de service, vous pouvez le faire à partir de cet onglet.

Conseils contextuels

Les conseils contextuels vous guident tout au long du processus de création de vos services et offres de service. Lorsque vous créez ou modifiez un élément, les conseils contextuels vous aident à ajouter ou à modifier des valeurs dans chacun des Service Builder onglets.

Service Builder Onglets

Onglet	Définition
Détails	Informations générales sur le service, telles que le nom, le type et la classification.
Équipe	Informations sur l'équipe de service, y compris le propriétaire, le délégué et les contacts professionnels.
Performances du service	Critères de mesure de la performance du service.
Gérer les offres	Informations générales sur l'offre de service. Cet onglet possède son propre ensemble d'onglets permettant de saisir ou de modifier les détails, l'équipe, les opérations, les finances et les critères de performance de l'offre.
Examiner et soumettre	Vue complète du service et des offres que vous avez créés. Vous pouvez apporter des modifications, si nécessaire. Après examen, envoyez pour publication.

Vous pouvez extraire vos services et offres pour les modifier. Pour plus d'informations sur les états de sortie et le processus d'approbation, reportez-vous à la section États des services et processus d'approbation dans Service Builder.

Installer Service Builder

Vous pouvez installer l'application Service Builder (com.snc.service_builder) à l'aide du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension connexes qui ne sont pas déjà installés. Elle installe également le module d'extension Service Builder Components permettant d'activer les composants d'interface utilisateur pour le produit.

Avant de commencer
Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Service Builder.
3. Sélectionnez **Installer** et suivez les instructions à l'écran.

   Si l'application ne s'affiche pas dans votre recherche, faites-en la demande auprès du ServiceNow Store.

   - Visitez le ServiceNow Store site internet.
   - Recherchez Service Builder.
   - Suivez les instructions de l'écran en ligne pour installer l'application.
     - Si la version de **compatibilité** diffère de celle souhaitée, sélectionnez **Autres versions de l'application**.
     - Ouvrez la version souhaitée, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
     - Sélectionnez **Installer** et suivez les instructions à l'écran.

Rôles installés avec Service Builder

Des rôles sont ajoutés à Service Builder avec l'activation de ServiceNow® Gestion des portefeuilles de services.

Rôles

Service Builder est une fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services. Son module d'extension (com.snc.service_builder) est activé dans le système de base et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs. Les rôles pour sont les mêmes que pour Service Builder .Gestion des portefeuilles de services Pour en savoir plus, consultez la section Installé avec Service Portfolio Management.

États des services et processus d'approbation dans Service Builder

Lorsque vous créez et modifiez des services et des offres de service dans Service Builder, différents états sont affectés et changent en cours de publication (approuvés) des services. Vous pouvez voir les états à la fois dans l'application Service Builder et dans son application parente, Gestion des portefeuilles de services.

États des services

État	Description
Publié	Lorsqu'un nouveau service ou une nouvelle offre est créé et soumis dans Service Builder, l'élément passe par un processus d'approbation avant d'être affecté à l'état **Publié** . L'état **Publié** indique que l'élément est la version utilisée par l'application et disponible pour d'autres utilisateurs. Lorsque vous modifiez un élément publié, Service Builder l'extrait automatiquement pour vous et crée une copie sur laquelle vous pourrez travailler. La copie est définie sur l'état **Brouillon** .

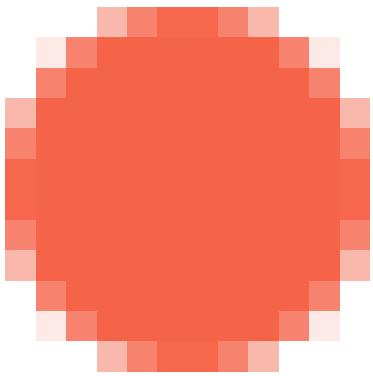
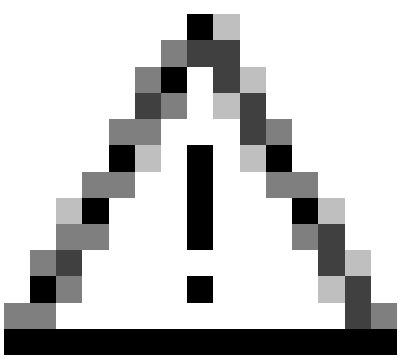
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Si vous modifiez un enregistrement brouillon et sélectionnez **Annuler**, l'enregistrement revient à l'état **Publié** .
Brouillon	Un élément de service est à l'état de **Brouillon** dans l'un des scénarios suivants : • Un nouveau service ou une nouvelle offre est en cours de création et Service Builder n'a pas encore été soumis. • Un service ou une offre publiée existante a été extrait pour modification dans Service Builder. ◦ Lorsque l'élément est en cours de modification, Service Builder vérifiez l'élément et créez une copie de celui-ci et de ses enregistrements connexes (offres et abonnés). ◦ La copie est à l'état **Brouillon** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Remarque : Lorsqu'un élément est extrait dans Service Builder, il s'affiche de deux manières dans Gestion des portefeuilles de services: ▪ Un point rouge (point rouge.) se trouve à côté du service, ce qui signifie qu'il est en lecture  seule ▪ Un symbole d'avertissement triangulaire clair ( .) se trouve à côté du service, signifiant que c'est la nouvelle copie (brouillon) sur laquelle on travaille. ◦ L'élément publié reste à l'état **Publié** et le champ **Extrait** est défini sur **Vrai**. ◦ Après avoir modifié et soumis l'élément, les modifications apportées au brouillon sont fusionnées avec l'élément publié connexe, puis la version brouillon est supprimée.
En attente d'approbation	Après avoir soumis votre service ou votre offre de service, votre soumission passe par un processus d'approbation. Le flux d'approbation de votre organisation garantit que le service est créé conformément aux normes telles que les conventions de dénomination, les descriptions, l'utilisation appropriée des engagements et les indicateurs clés de performance (KPI). Il permet également un contrôle de la qualité pour s'assurer que les services ne sont pas dupliqués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	La liste suivante répertorie les tâches pour chaque profil dans le flux d'approbation : • Les propriétaires de services créent ou modifient des services et des offres à l'état **Brouillon** , puis les soumettent pour approbation. • Les propriétaires de processus et les propriétaires de portefeuille examinent et approuvent les services et les offres avant d'approuver leur publication. • Les propriétaires et les administrateurs de processus peuvent accéder Concepteur de flux au flux d'approbation pour le configurer et le modifier en fonction des besoins de l'organisation.

Important :

- vous ne pouvez modifier un élément que lorsqu'il est à l'état **Brouillon** . Vous ne pouvez pas modifier un élément publié qui a été extrait.
- Un élément à l'état de **brouillon** est toujours inactif et n'apparaît pas dans une recherche ou lorsque vous naviguez.
- Si vous sélectionnez **Annuler** pendant la modification, l'enregistrement n'est plus à l'état **Brouillon** . L'état **Publié** est rétabli tel qu'il était avant que vous ne commenciez la modification.
- Vous ne pouvez pas modifier le marqueur **Actif** d'un élément à l'état **Brouillon** .
- Le processus d'approbation est disponible à partir de et après le Utah Selon votre organisation, le processus d'approbation peut prendre un certain temps. Contactez votre administrateur si vous avez des questions sur la durée du processus d'approbation.

Processus d'approbation de service

Par défaut, le flux d'approbation est Service Builder défini pour approuver automatiquement les services. En tant qu'administrateur, vous pouvez mettre à jour un paramètre pour Concepteur de flux activer le flux d'approbation fourni avec le système de base. Vous pouvez également créer un flux personnalisé qui répond le mieux aux besoins de votre organisation.

Lors de la modification d'un service ou d'une offre, le flux d'approbation standard est le suivant :

- Lorsque vous modifiez un service ou une offre, l'état est **Brouillon** .
- Une fois que vous avez soumis votre service ou votre offre, il passe à l'état **En attente d'approbation** .
- Une fois votre service ou votre offre approuvé, il passe à l'état **Publié** .
- Si vous sélectionnez **Annuler** lors de la modification d'un service ou d'une offre, vos modifications sont ignorées et l'élément revient à l'état **Publié** .

Vous pouvez modifier (extraire) un service ou une seule offre, un par un. Vous pouvez extraire un service pour le modifier sans extraire ses offres enfants : les offres restent à l'état Publié jusqu'à ce qu'elles soient extraites séparément.

Lorsque vous vérifiez une offre pour la modifier, l'offre et son service parent sont extraits. Les autres offres enfants de ce service parent restent à l'état Publié. Une fois que vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avez terminé vos modifications de l'offre, soumettez-la (archivage) au service parent afin que l'offre puisse être republiée (les offres sont publiées via le service parent).

Créer un service dans Service Builder

Créez un service dans Service Builder pour modéliser, mapper et documenter vos propres offres et services techniques et d'entreprise associés à vos données dans Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer

Rôle requis : service_admin, service_author, service_editor, portfolio_admin ou portfolio_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le cadre de travail Service Builder vous offre la possibilité de créer un service d'entreprise ou un service technique. Une fois que vous avez sélectionné le type de service que vous souhaitez créer, le workflow vous guide dans le processus d'ajout d'informations dans un ordre logique :

1. **Détails**
2. **Équipe**
3. **Gérer les offres**
4. **Examiner et publier**

Remarque :
Vous pouvez annuler la création d'un service à tout moment en sélectionnant le bouton **Annuler** (en regard du bouton **Enregistrer**).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Service Builder**.
2. À partir de la page de destination, sélectionnez le type de service que vous souhaitez créer : **Entreprise** ou **Technique**.
3. Examinez l'écran de Mise en route, puis sélectionnez **Continuer**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails

Champ	Description
Nom de service	Nom unique qui reflète la nature du service. Le nom doit être agnostique en matière de technologie.
Type de consommateur	Définition des destinataires du service.
Portefeuille	Une catégorisation hiérarchique des services qui vous permet d'organiser vos services et d'en rendre compte à chaque niveau de la taxonomie du portefeuille.
Nœud	Les nœuds de taxonomie vous permettent d'organiser et de catégoriser les services dans votre portefeuille. Les services peuvent uniquement être ajoutés au nœud de taxonomie de plus bas niveau du portefeuille.
Phase	La phase pour le service que vous créez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• **Pipeline** : le service est en cours de conception et un dossier métier est en cours de création. • **Catalogue** : le service a été approuvé et est en cours de conception ou opérationnel. • **Mis hors service** : le service ne fait plus partie des opérations.
État	Un workflow d'état unique qui vous permet de suivre chaque étape du cycle de vie du service.
Description	Une description succincte de votre service qui soit facile à comprendre pour l'utilisateur final ou le consommateur du service.
Criticité opérationnelle	Criticité opérationnelle pour le service : • **1 – Très critique** • **2 – Assez critique** • **3 – Peu critique** • **4 – Non critique**
Besoin professionnel	Justification commerciale du service. Par exemple : la manière dont il réduit les coûts, la façon dont il augmente la productivité des employés, etc.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe** ou **Continuer vers Équipe**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Équipe à partir de

Champ	Description
Propriété de	Personne responsable du service et pouvant modifier ce service à tout moment. Cette personne est le propriétaire de service. Les propriétaires de services doivent disposer du rôle service_editor.
Délégué	Personne qui peut modifier ce service et agir au nom du propriétaire de service. Les délégués doivent disposer du rôle service_editor.
Responsable de livraison	Personne responsable de la gestion et de la prestation quotidiennes de ce service.
Business Relationship Manager	Personne qui fournit les besoins commerciaux au propriétaire de service. Cette personne aide à définir la vision, la stratégie et les résultats souhaités pour le service. Elle travaille en étroite collaboration avec le propriétaire de service.
Contact professionnel	Personne qui participe aux besoins commerciaux du service ou qui a un intérêt particulier dans les performances de service.
Fournisseur	Fournisseur qui peut aider à fournir et à prendre en charge ce service ou fournir les outils ou la technologie nécessaires pour proposer ce service.
Parties prenantes	Personnes qui ont un intérêt particulier pour ce 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.

7. Sélectionnez l'onglet **Gérer les offres** ou sur **Continuer vers Gérer les offres**.
   L'**onglet Gérer les offres** affiche les offres pour lesquelles ce service est fourni et la façon dont il leur est fourni. Ici, vous pouvez modifier une offre ou en créer une nouvelle. Il contient des onglets pour les détails, l'équipe, les opérations, les finances et les performances de l'offre. Un service doit avoir au moins une offre pour être publié. Sélectionnez une info-bulle ( ) pour afficher une description de l'entrée de champ de chaque onglet.
8. Sélectionnez **Continuer vers Examiner et soumettre**.
9. Faites défiler la page vers le bas pour examiner et, si nécessaire, modifier vos entrées.
10. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une offre de service dans Service Builder

Créez une offre de service pour définir et afficher les produits ou applications qui composent votre service Service Builder.

Avant de commencer

Rôle requis : service_author ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une offre de service représente la façon dont un service est fourni, ainsi que la ou les personnes à qui il s'adresse. Un service doit avoir au moins une offre pour être publié. Le workflow vous guide dans la création d'une offre de service dans un ordre logique :

1. **Détails**
2. **Équipe**
3. **Opérations**
4. **Financials**

Remarque :
Vous pouvez annuler la création d'une offre de service à tout moment en sélectionnant le bouton **Annuler** (en regard du bouton **Enregistrer**).

Pour créer un service et une offre de service, le rôle service_author doit vous être attribué. Pour modifier (pas créer) un service ou une offre de service, le rôle service_editor doit vous être attribué.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Service Builder**.
2. Pour ajouter ou modifier une offre de service, sélectionnez le service, puis sélectionnez l'onglet **Gérer les offres**.
3. Pour ajouter une nouvelle offre de service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails

Champ	Description
Nom de l'offre	Nom unique pour l'offre qui s'associe au service parent.
Type de consommateur	Définition des destinataires de l'offre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Criticité opérationnelle	Indique l'importance de cette offre pour les opérations business. La valeur de ce champ peut être utilisée pour déclencher une logique métier. Par exemple, vos offres les plus critiques peuvent justifier un traitement spécial pour la récupération d'urgence.
Phase	La phase de l'offre : • **Pipeline** : l'offre est en cours de conception et un dossier métier est en cours de création. • **Catalogue** : l'offre a été approuvée et est en cours de conception ou opérationnelle. • **Mis hors service** : l'offre ne fait plus partie des opérations.
État	L'état permet un workflow d'état unique qui vous permet de suivre chaque étape du cycle de vie de l'offre de service.
Description	Description succincte de l'offre de service, facile à comprendre pour l'utilisateur final ou le consommateur du service.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe** ou cliquez sur **Continuer vers Équipe**.
6. Remplissez les champs sur le formulaire.

Formulaire Équipe

Champ	Description
Propriété de	Personne responsable de l'offre de service et pouvant modifier le service à tout moment. Cette personne est le propriétaire de service. Les propriétaires de services doivent disposer du rôle service_editor.
Délégué	Personne qui peut modifier l'offre de service et agir au nom du propriétaire de service. Les délégués doivent se voir attribuer le rôle de service_editor.
Responsable de livraison	Personne responsable de la gestion quotidienne et de la livraison de l'offre de service.
Groupe de support	Groupe qui fournit une assistance d'expert pour cette offre de service. Il s'agit généralement d'une équipe d'assistance de niveau 2.
Modifier le groupe	Équipe chargée de fournir Change Management pour l'offre de service.
Fournisseur	Fournisseur qui peut aider à fournir et à prendre en charge l'offre de service. Ce champ permet d'afficher et de suivre la responsabilité en matière de fourniture d'offres de services.
Parties prenantes	Personnes qui ont un intérêt particulier pour l'offre de service.

7. Sélectionnez l'onglet **Opérations** ou sélectionnez **Continuer vers Opérations**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Opérations

Champ	Description
Groupes sélectionnés	Groupes d'abonnés qui ont un intérêt pour l'offre de service.
Départements sélectionnés	Départements qui ont un intérêt pour l'offre de service.
Emplacements sélectionnés	Utilisateurs par site.
Utilisateurs sélectionnés	Personnes concernées par l'offre de service.
Sociétés sélectionnées	Personnes concernées par l'offre de service qui sont définies par la table de société principale. Ces personnes représentent tous les utilisateurs associés à une société donnée. **Remarque :** Vous devrez peut-être faire défiler vers le bas pour voir les champs restants sur ce formulaire.
Engagements sélectionnés	Sélectionnez des engagements, par exemple des accords sur les niveaux de service et des engagements de disponibilité. Les engagements peuvent être définis dans un contrat pour l'offre de service ou en fonction de normes définies par votre société.
Exigences de niveau de service	Exigences de niveau de service pour l'offre de service.
Contrat actif	Contrat actif pour tenir compte des engagements de service.
Contrats supplémentaires	Sélectionnez les contrats supplémentaires, secondaires ou passés liés à l'offre de service.
Éléments de catalogue sélectionnés	Élément de catalogue pour suivre l'activité de demande pour tous les éléments de catalogue associés à cette offre. Une seule offre peut avoir plusieurs éléments de catalogue.
Offres dont je dépends	Autres offres de service dont dépend votre offre de service. Par exemple, si une panne survient au niveau d'une autre offre, la disponibilité de votre offre peut être impactée ou dégradée en conséquence.
Services d'application dont je dépends	S’applique aux services d’entreprise. Services d'application dont dépend l'offre de service.
Les services d'application qui m'appartiennent	S’applique aux services techniques. Services d’application pris en charge par l’offre.

9. Sélectionnez l'onglet **Indicateurs financiers** ou sélectionnez **Continuer vers Indicateurs financiers**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaires Indicateurs financiers

Champ	Description
Modèle de tarification	Tarification de l'offre de service. Votre sélection détermine le champ suivant à afficher.
Unité de tarification	Si le prix est défini sur **Par unité**, saisissez l'unité de tarification dans ce champ. Par exemple, licence ou abonnement.
Prix	Si le prix est défini sur **Fixe**, saisissez le prix dans ce champ. Assurez-vous également de saisir le symbole de la devise (par exemple, $ pour le dollar américain).
Description d'unité	Si le prix est défini sur **Par unité**, utilisez ce champ pour décrire ce que comprend l'unité.
Les champs suivants s'affichent sous condition, en fonction de la source de coût sélectionnée dans Gestion des portefeuilles de services. Ces champs sont activés dans le cadre du module d'extension financier facultatif pour Gestion des portefeuilles de services. Pour obtenir les informations sur les indicateurs financiers, le module d'extension requis est com.snc.financial_management_for_spm. Pour obtenir les informations sur les dépenses estimées, le module d'extension requis est com.snc.spm.spend. Les deux modules d'extension nécessitent une référence ITSM Pro.	
Modèle de coût	Modèle de coût qui détermine la méthode de calcul des dépenses estimées.
Coût de l'offre	Si le modèle de coût est défini sur **Fixe**, le coût doit représenter le coût estimé de l'offre par période.
Période	Intervalle selon lequel vous souhaitez suivre les dépenses estimées (**jour**, **mois**, **trimestre**, **année**).
Unité de coût	Si le modèle de coût est défini sur **Par unité**, le coût doit représenter le coût unitaire.
Unités par période	Nombre d'unités par période.
Dépenses estimées	Dépenses estimées pour cet élément.

11. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

ServiceNow® Espace de travail pour l'exploitation des services est un espace de travail configurable qui fournit une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des services informatiques et Gestion des opérations informatiques. Configurez votre expérience d'agent à l'aide de l'interface intuitive de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Premiers pas

Explorer



Espace de travail pour l'exploitation des services
Découvrez les ITSM concepts et fonctionnalités.

Configurer



Configurez l’environnement, les
outils et l’accès des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Découvrez comment les agents utilisent Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Référence



Obtenez des détails sur Espace de travail pour l'exploitation des services les composants tels que les rôles et les ITSM applications dépendantes.

Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services for ITOM, consultez Service Operations Workspace for ITOM .

Dépannage et demande d'aide

Contact Service et assistance client

Explorer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Vous pouvez gérer le cycle de vie des enregistrements de tâches tels que les incidents, les demandes et les visites dans les workflows Gestion des services informatiques.

Fonctionnalités principales

Page de destination.

Page de destination adaptée pour vos agents de niveau 1 et de niveau 2. Cette page fournit une vue d'ensemble des pannes, des annonces de service et des affectations afin de classer efficacement votre travail par ordre de priorité. Les agents de niveau 1 peuvent afficher et gérer leurs performances et les tâches d'apprentissage affectées par leur gestionnaire.

Incident Management

Les agents peuvent gérer efficacement les incidents avec des informations contextuelles et des actions ciblées. Rationalisez les enquêtes et accélérez la résolution des incidents grâce aux données de mesures collectées à partir d'Agent Client Collector (ACC).

Recommandations personnalisées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 agents peuvent utiliser les informations provenant d'incidents similaires et d'articles de la base de connaissances pour accélérer la résolution des incidents.

Experts d'astreinte

Les agents peuvent contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.

Collaboration sur les incidents

Les agents peuvent collaborer facilement avec le demandeur et des pairs directement à partir de la messagerie instantanée Microsoft Teams.

Gestion des demandes

Les agents peuvent créer des demandes à partir d'incidents et d'interactions. Ils peuvent également gérer l'ensemble du cycle de vie des demandes.

Walk-up Experience

Les agents et les administrateurs peuvent examiner et gérer les interactions de visite, les rendez-vous, les entrepôts et les guichets à l'emplacement du service de visite.

Expérience d'intégration pour les utilisateurs connectés

Tous les utilisateurs connectés peuvent afficher les fonctionnalités clés pour démarrer avec Service Operations Workspace for ITSM.

Configuration guidée

Les administrateurs peuvent recevoir des instructions guidées sur la configuration initiale de Service Operations Workspace for ITSM.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités clés de for , consultez Exploration de Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSMService Operations Workspace for ITOM.

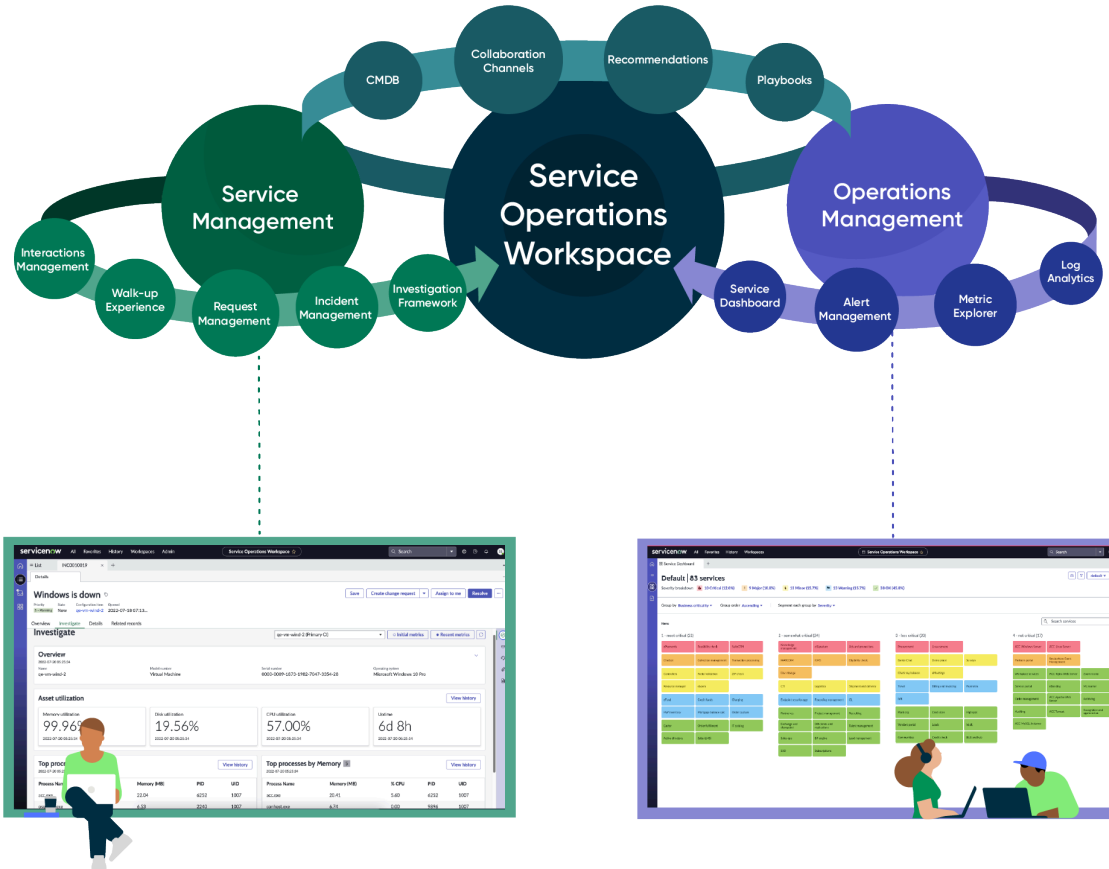
Traduction automatique

© 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.

servicenow

Vue d’ensemble SOW

Diagram of SOW Workflow

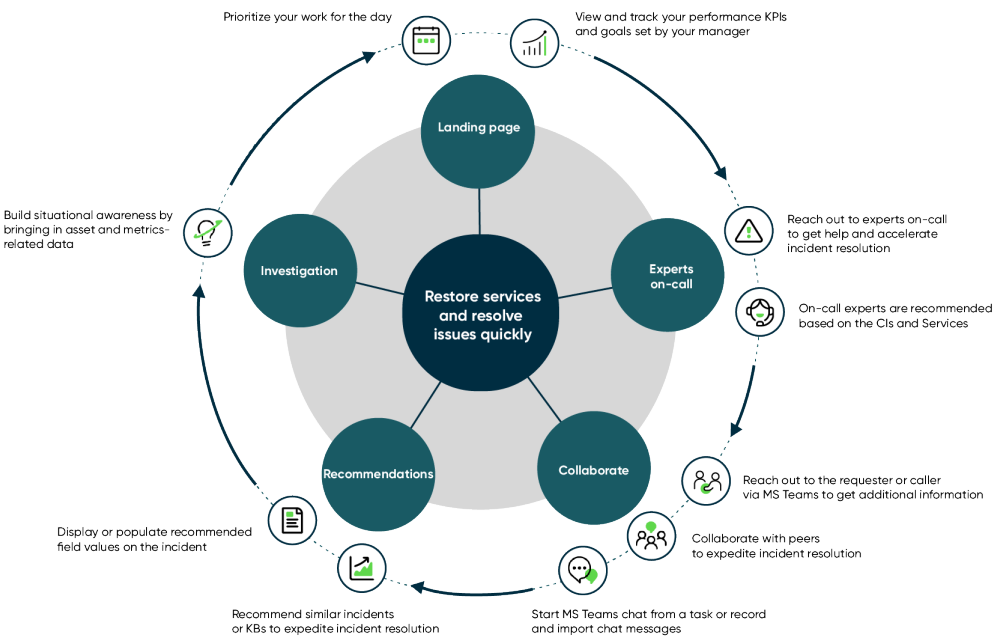


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow SOW

Landing page	Experts on-call	Collaborate	Recommendations	Investigation
Start your day with an overview of outages, service announcements, and assignments to efficiently prioritize your work.	Reach out to experts on-call on high priority tasks.	Stay connected with the requester and peers right from the task for easy collaboration.	Get tailored recommendations to speed upyour investigation and incident resolution.	Build situational awareness by bringing in asset and metrics-related data to expedite and streamline incident investigation.



Expérience de l'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

- Un agent peut commencer la journée en examinant une vue d'ensemble des affectations, des pannes et des annonces de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin de classer les tâches par ordre de priorité en fonction des accords sur les niveaux de service (SLA), du niveau de priorité et de l'urgence.
- L'agent peut créer un incident en fonction du problème signalé. Étant donné que l'agent a accès aux incidents associés et aux interactions récentes, il peut fournir une meilleure assistance plus rapidement. L'agent a également accès à toutes les informations connexes à partir de la page d'enregistrement d'incident.
- L'agent peut résoudre l'incident plus rapidement en utilisant des recommandations personnalisées.
- L'agent peut contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.
- L'agent peut collaborer facilement avec le demandeur et ses pairs directement à partir de la tâche.
- L'agent peut créer une demande de changement pour résoudre le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la fonction Guided Setup pour implémenter Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

La fonction Guided Setup de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM fournit une séquence de tâches pour vous aider à configurer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir Espace de travail pour l'exploitation des services la configuration guidée d'ITSM, accédez à **Tous** > **Services d'adoption** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Interface utilisateur de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Vous pouvez parcourir Espace de travail pour l'exploitation des services pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont un agent peut classer les tâches par ordre de priorité et fournir une résolution.

Accéder à Espace de travail pour l'exploitation des services

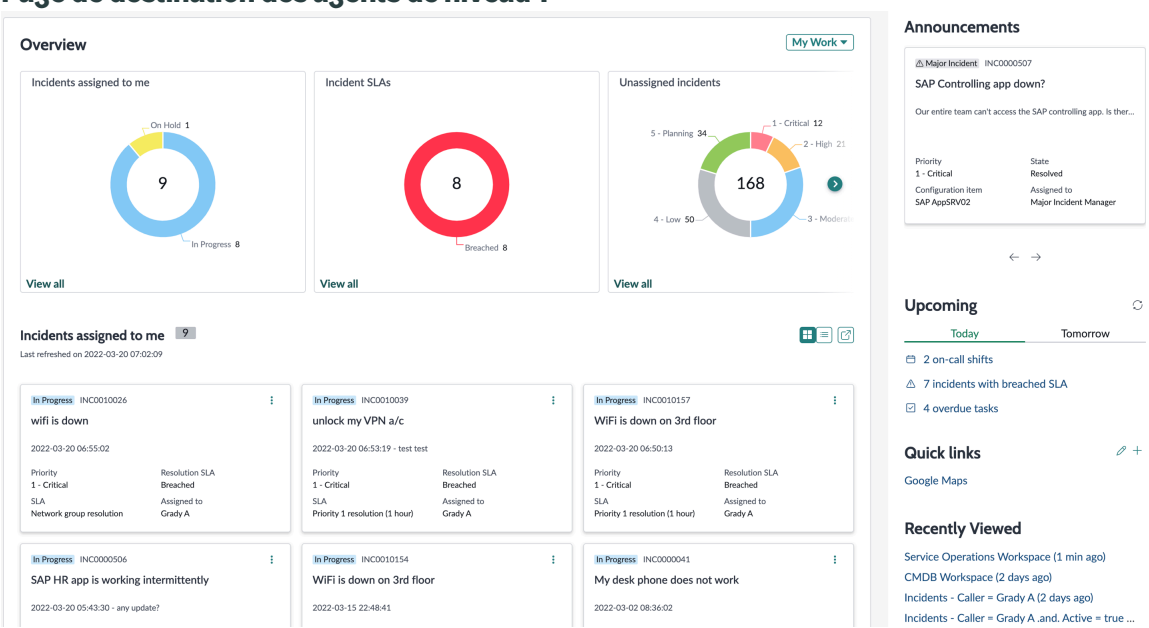
Dans le menu **Espaces de travail**, sélectionnez **Service Operations Workspace**.

Page de destination.

Dans le menu **Espaces de travail**, sélectionnez **Service Operations Workspace** et cliquez sur l'icône Page d'accueil ( ).

Un agent peut analyser les affectations, et afficher les annonces et les tâches à venir. Les agents de niveau 1 peuvent également analyser les performances et afficher les cours affectés. Pour en savoir plus sur la page de destination, reportez-vous à la rubrique Page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Page de destination des agents de niveau 1



Listes

Dans le menu **Espaces de travail**, sélectionnez **Service Operations Workspace** et cliquez sur l'icône Liste ( ).

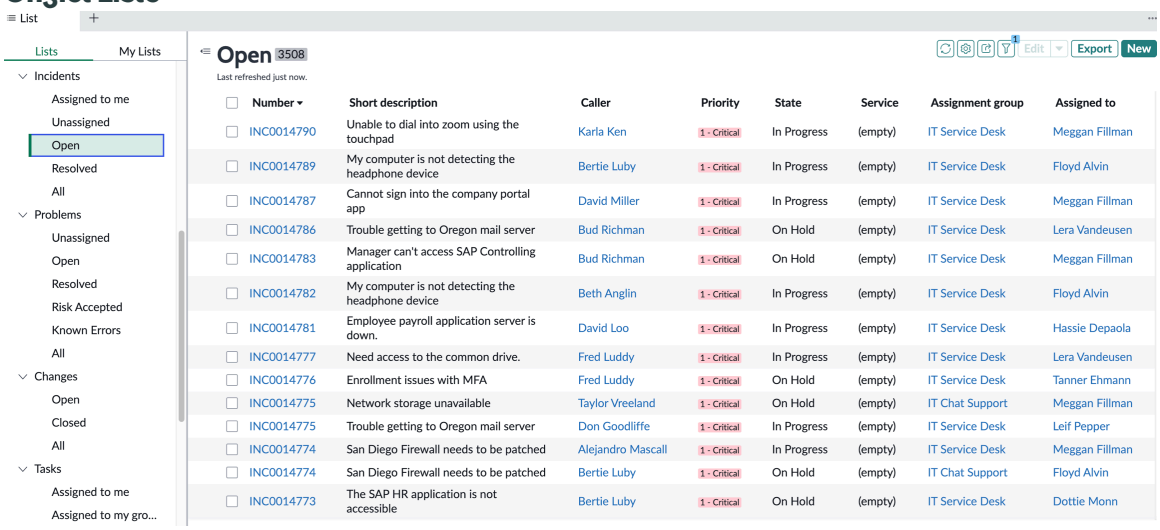
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un agent peut analyser les listes individuelles d'incidents, de tâches de catalogue, de demandes, de problèmes, etc., et prendre les mesures appropriées.

À partir de l'onglet **Mes listes**, un agent peut créer une liste distincte ou une autre version de la liste existante. Pour en savoir plus sur la création d'une liste, reportez-vous à la rubrique Configurer une liste filtrée dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

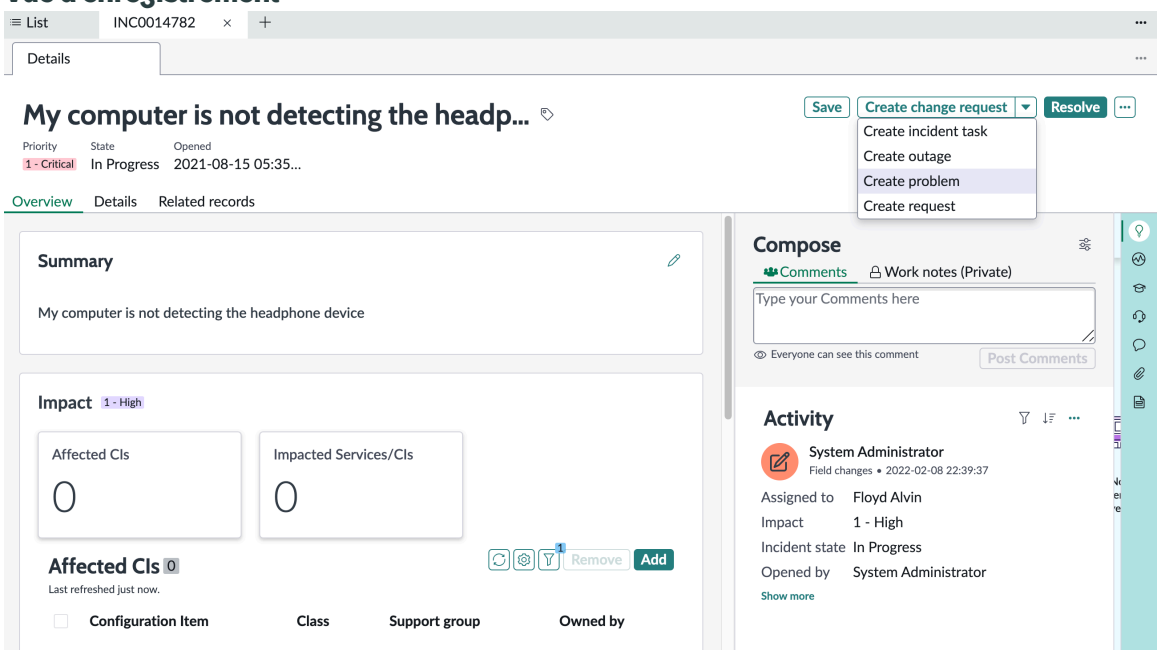
Onglet Liste



Vue d'enregistrement

Ouvrez n'importe quel enregistrement de tâche pour accéder à sa vue d'enregistrement.

Vue d'enregistrement



Boîte de réception

Les agents peuvent définir l'état sur Disponible ou Absent pour ouvrir ou fermer la boîte de réception des demandes de messagerie instantanée. Lorsqu'un demandeur lance une conversation de messagerie instantanée à partir d'une page Portail de services, l'interaction de messagerie instantanée apparaît dans la boîte de réception de tous les agents configurés en tant que membres du groupe pour la file d'attente de Chat d'agent. Pour en savoir plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

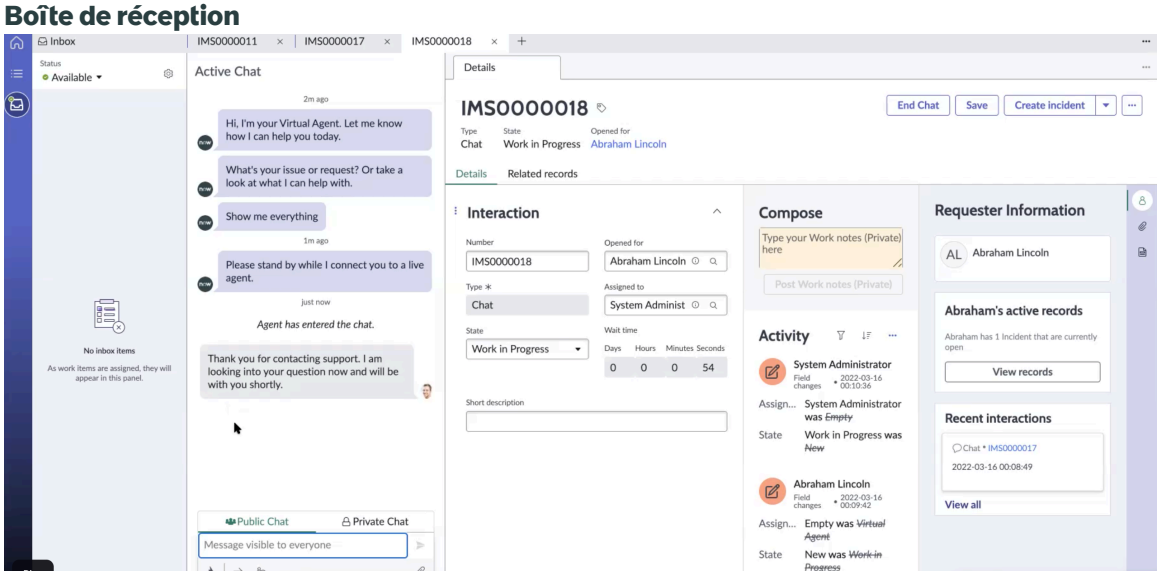
sur la configuration de la boîte de réception, reportez-vous à la rubrique Configurer la boîte de réception dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les cas de figure suivants peuvent se présenter lors de l'affectation de conversations de messagerie instantanée à un agent :

- Lorsque l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée est activée, la conversation de messagerie instantanée est automatiquement affectée à l'agent, un enregistrement d'interaction est créé dans Espace de travail pour l'exploitation des services, et l'agent peut poursuivre la conversation de messagerie instantanée. En fonction des options sélectionnées dans la règle d'affectation Messagerie instantanée - La plupart des capacités, les interactions peuvent s'ouvrir en tant qu'onglets non actifs dans la boîte de réception. Pour plus d'informations sur l'activation de l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée à l'aide de cette règle d'affectation, consultez la rubrique Activer l'affectation automatique des interactions à un agent.
- Si l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée n'est pas activée, l'agent peut approuver ou rejeter la conversation de messagerie instantanée. Lorsque l'agent accepte la conversation de messagerie instantanée, un enregistrement d'interaction est créé dans Espace de travail pour l'exploitation des services et l'agent peut poursuivre la conversation de messagerie instantanée.

Lorsque le demandeur dans Service Portal ou l'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services met fin à la conversation de messagerie instantanée, l'interaction est fermée.

Boîte de réception



Page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Un agent peut obtenir une visibilité rapide sur le travail affecté, consulter les annonces et afficher les tâches à venir.

Rôles requis

Un utilisateur doit avoir le rôle itil pour accéder à la page de destination. Un agent de niveau 1 est un utilisateur ITIL qui appartient à un groupe Service Desk. Un agent de niveau 2 est un utilisateur ITIL qui n'appartient pas à un groupe Service Desk. Pour plus d'informations sur la redirection des agents de niveau 1 et de niveau 2 vers la page de destination respective, reportez-vous à la section Rediriger un agent vers la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent cette page de destination, consultez les cas d'utilisation suivants. Sauf indication contraire, les agents de niveau 1 et de niveau 2 ont accès à différentes sections de la page de destination.

Cas d'utilisation de Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisateur	Cas d'utilisation
Agent de niveau 1	• Obtenez une visibilité rapide sur le travail affecté à l'agent ou à l'équipe de l'agent avant de commencer la journée. • Analysez les incidents et les tâches de catalogue à surveiller, et accédez aux enregistrements à traiter. • Surveillez les incidents avec des accords sur les niveaux de service (SLA) qui ont été violés ou en péril, des incidents P1 ouverts ou ceux qui n'ont pas été mis à jour depuis 24 heures. Pour utiliser les fonctionnalités de , reportez-vous à la section **Explorer les principales fonctionnalités de .** *Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM*Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Agent de niveau 2	• obtenir une visibilité rapide sur le travail affecté à l'agent et à l'équipe de l'agent avant de commencer la journée ; • analyser les incidents, les problèmes, les demandes de changement et les tâches à surveiller, et accéder aux enregistrements à traiter ; • afficher les tâches et les annonces à venir ; • accéder aux éléments récemment consultés.

Section d'en-tête

Cette section affiche le texte du message d'accueil et les détails de l'équipe de l'agent. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Modifier le texte du message d'accueil sur la page de destination.

Section d'en-tête

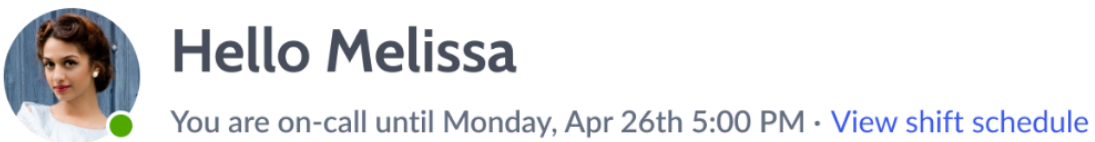


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un agent de niveau 1 disposant du rôle sn_shift_planning.agent peut accéder au calendrier d'équipe lorsque l'application Planification de l'équipe pour l'espace de travail configurable (sn_uib_agent_sp) est activée.

Calendrier d'équipe d'un agent



Section Vue d'ensemble

Dans cette section, un agent peut obtenir une vue d'ensemble des différentes affectations à partir des cartes de premier niveau.

Important :

- Un agent de niveau 1 peut obtenir une vue d'ensemble des incidents et des tâches du catalogue affectées à l'agent ou au groupe de l'agent.
- Un agent de niveau 2 peut obtenir une vue d'ensemble des incidents, des problèmes, des demandes de changement et des tâches du catalogue affectées à l'agent ou au groupe de l'agent.
- Un agent de niveau 1 ou de niveau 2 peut afficher les tâches déléguées à l'agent par d'autres utilisateurs.

Lorsqu'un agent sélectionne **Afficher tout** pour une carte, tous les enregistrements associés à cette carte s'affichent sous forme de cartes de deuxième niveau dans une vue grille ou une vue de liste.

Lorsqu'un agent sélectionne une zone d'anneau d'une carte de premier niveau, les détails de la carte associés s'affichent sous forme de cartes de deuxième niveau dans une vue de liste ou de grille.

Pour les cartes de deuxième niveau, un agent peut effectuer les actions suivantes :

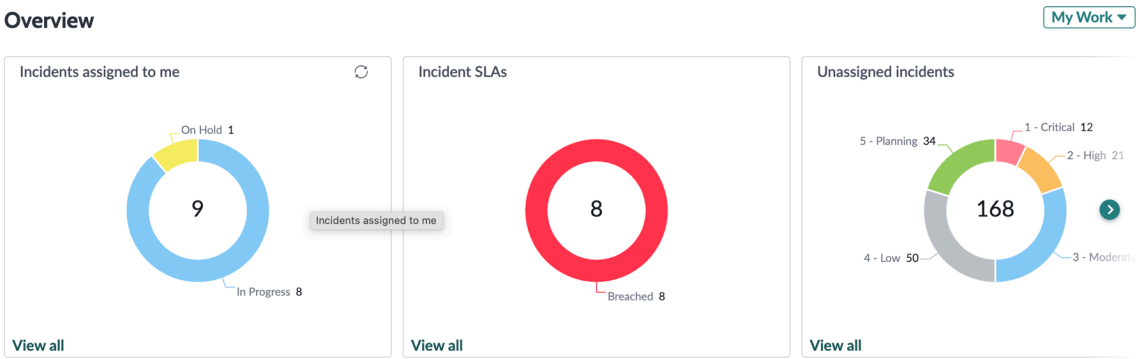
- Réaffecter ou affecter les enregistrements à l'agent.
- Ouvrir la vue de liste dans un nouvel onglet.
- Télécharger la vue de liste dans différents formats de fichier ou les partager par e-mail.
- Modifier les colonnes sélectionnées pour l'affichage dans la vue de liste.
- Réinitialiser la largeur de colonne dans la vue de liste.

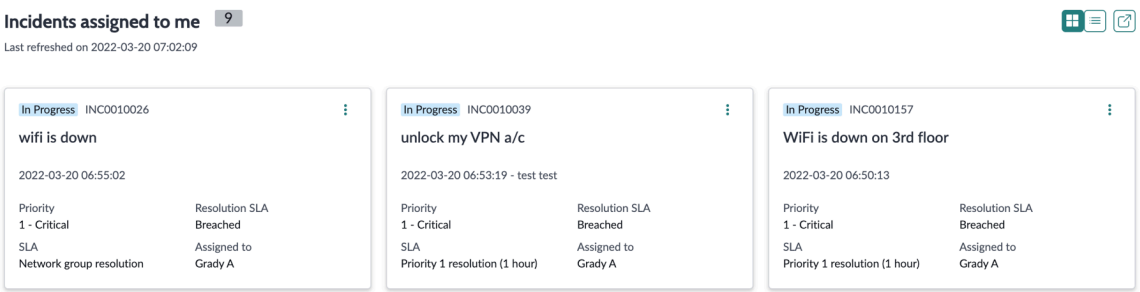
Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous aux rubriques Modifier les cartes de premier niveau dans la section Vue d'ensemble et Modifier les cartes de deuxième niveau dans la section Vue d'ensemble.

Traduction automatique

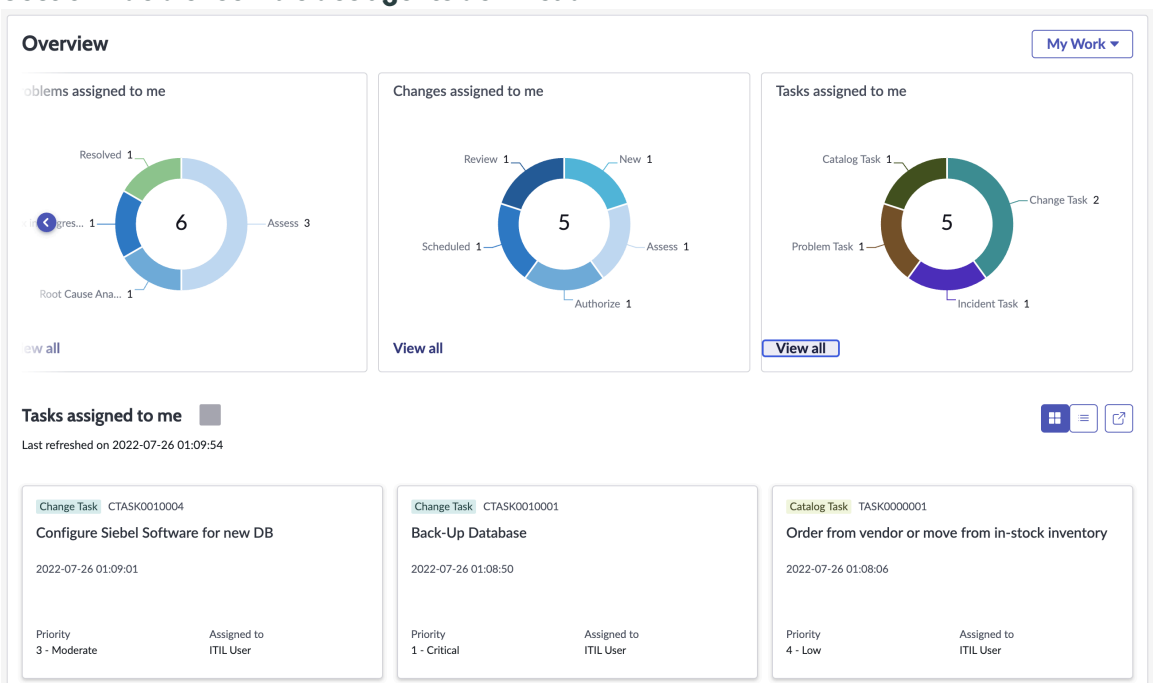
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Vue d'ensemble des agents de niveau 1





Section Vue d'ensemble des agents de niveau 2



Section Annonces

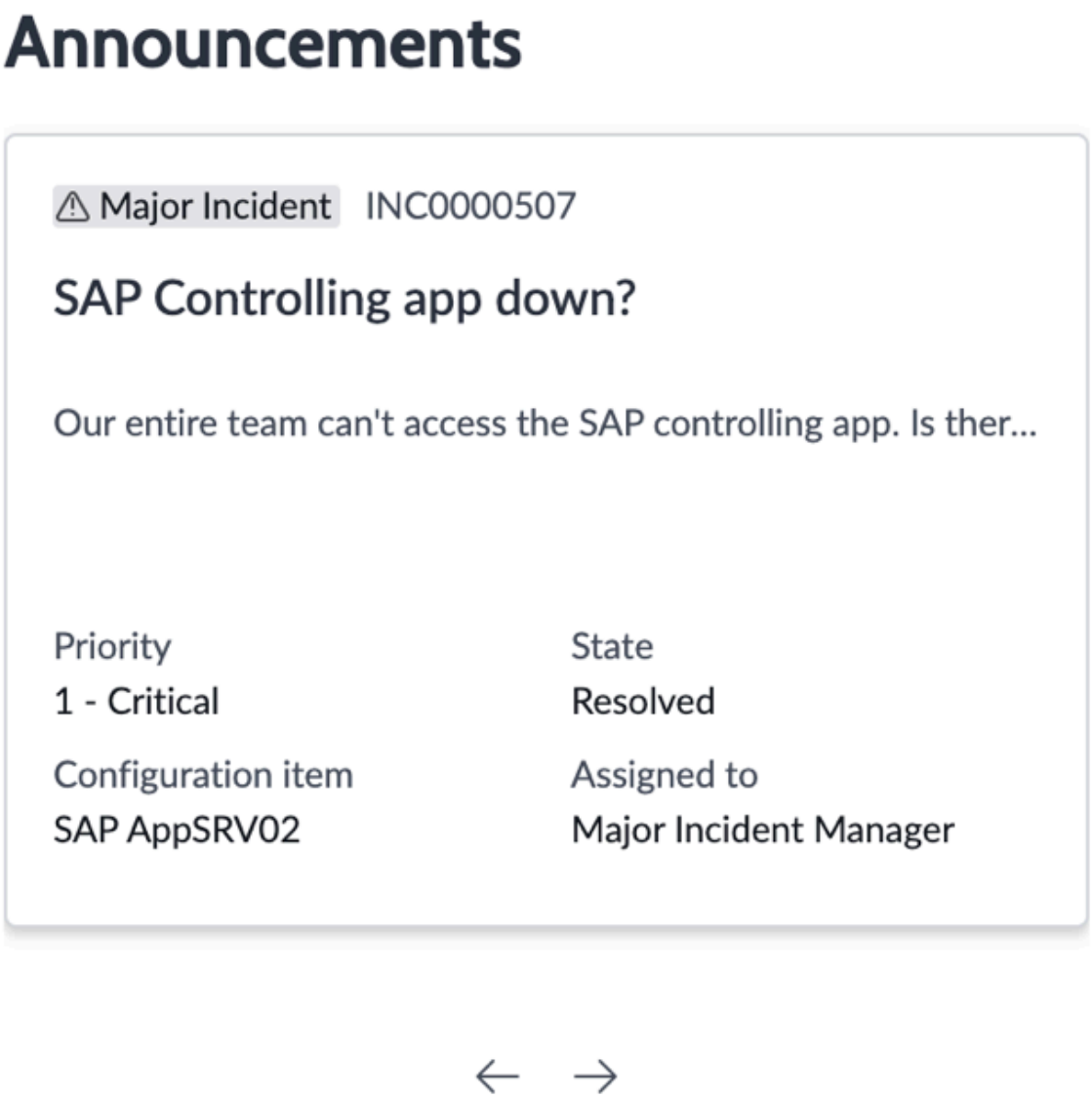
Cette section informe un agent de toute annonce. L'agent peut les afficher dans une vue de liste ou une vue de grille.

Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Modifier la section Annonces sur la page de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Annonces



Section À venir

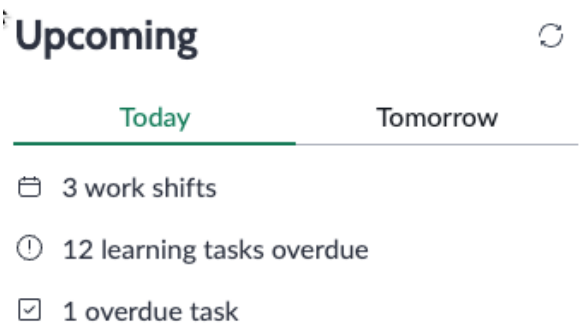
Cette section rappelle aux agents les tâches à venir le jour même et le jour suivant. S'il existe un seul enregistrement pour le type de tâche, l'enregistrement s'ouvre. S'il existe plusieurs enregistrements pour le type de tâche, la liste de tous les enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet.

Remarque :
un agent peut afficher les tâches déléguées à l'agent par d'autres utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services

Si vous êtes un agent et utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez consulter les liens vers vos tâches à venir en un coup d'œil dans la section **À venir**. • L'onglet **Aujourd'hui** répertorie les tâches que vous souhaitez peut-être effectuer le jour même. • L'onglet **Demain** répertorie les tâches à venir du lendemain. Vous pouvez sélectionner le lien pour accéder à la tâche.	

Le tableau suivant décrit les tâches affichées dans cette section.

Tâches	Description
Events	Nombre d'événements tels que la formation et les congés liés à vos équipes. **Remarque :** si vous avez un PTO à venir le lendemain du jour même dans la section **À venir**, la liste **Aujourd'hui** affiche que vous avez un PTO à venir le lendemain. Si vous êtes sur le PTO du jour même, cette liste n'affiche pas que vous avez un PTO.
Équipes	Nombre d'équipes de travail.
Demandes d'examen des compétences	Nombre de demandes d'examen de vos compétences par votre gestionnaire.
Inscriptions d'équipes	Les équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire sont dues le jour actuel et le lendemain.

Pour en savoir plus sur Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Service Operations Workspace : calendriers.

Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Modifier la section À venir sur la page de destination.

Section Liens rapides

Cette section affiche les liens rapides configurés. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Ajouter un lien rapide sur la page de destination d'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.

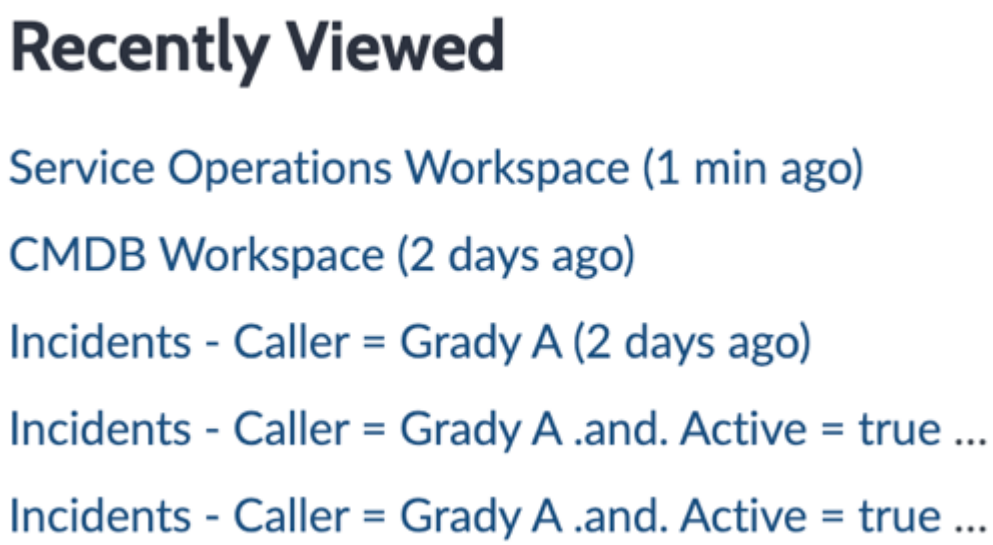
Section Liens rapides



Section Consulté récemment

Cette section répertorie tous les éléments consultés récemment.

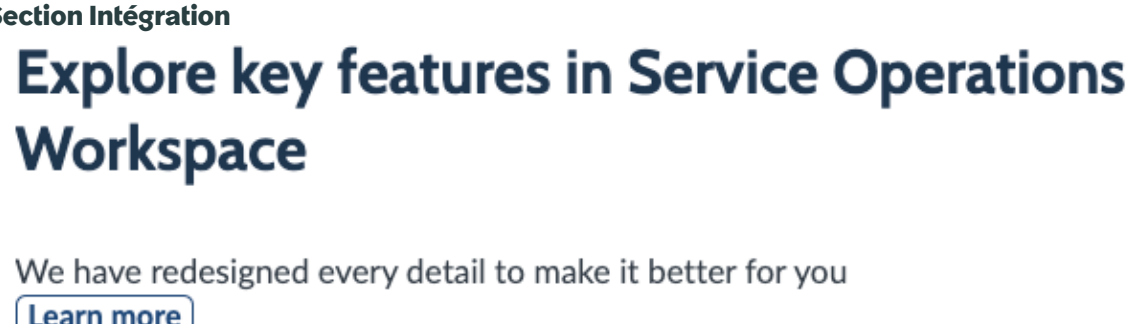
Section Consulté récemment



Section Explorer les fonctionnalités clés dans Service Operations Workspace

Cette section fournit une expérience d'intégration en spécifiant toutes les principales fonctionnalités pour démarrer avec Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Section Intégration



Explorer les fonctionnalités clés dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, lorsque le module d'extension Workforce Optimization for ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) est activé, vous pouvez effectuer les tâches répertoriées pour chaque section de la table suivante.

Traduction automatique

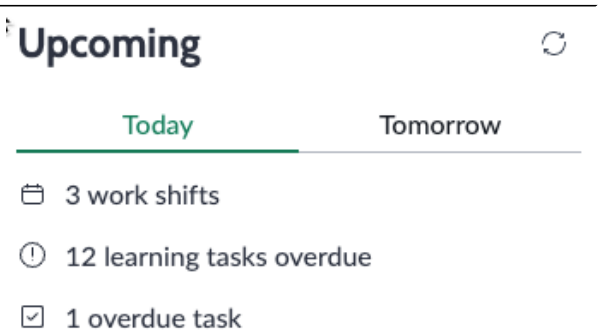
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section dans Espace de travail pour l'exploitation des services	Description de tâche
À venir	afficher les tâches pour le jour actuel et le jour suivant ;
Votre dernier applaudissement	Consultez les cinq derniers applaudissements que vous avez donnés ou reçus.
Mes performances	Analysez les cibles de performances définies par votre gestionnaire.
Section Mon apprentissage actif	surveiller les tâches d'apprentissage que vous devez accomplir ;

Section À venir

Cette section rappelle aux agents les tâches à venir le jour même et le jour suivant. S'il existe un seul enregistrement pour le type de tâche, l'enregistrement s'ouvre. S'il existe plusieurs enregistrements pour le type de tâche, la liste de tous les enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet.

Remarque :
un agent peut afficher les tâches déléguées à l'agent par d'autres utilisateurs.

Si vous êtes un agent et utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez consulter les liens vers vos tâches à venir en un coup d'œil dans la section **À venir**. • L'onglet **Aujourd'hui** répertorie les tâches que vous souhaitez peut-être effectuer le jour même. • L'onglet **Demain** répertorie les tâches à venir du lendemain. Vous pouvez sélectionner le lien pour accéder à la tâche.	

Tâches	Description
Events	Nombre d'événements tels que la formation et les congés liés à vos équipes. **Remarque :** si vous avez un PTO à venir le lendemain du jour même dans la section **À venir**, la liste **Aujourd'hui** affiche que vous avez un PTO à venir le lendemain. Si vous êtes sur le PTO du jour même, cette liste n'affiche pas que vous avez un PTO.
Équipes	Nombre d'équipes 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.

Tâches	Description
Demandes d'examen des compétences	Nombre de demandes d'examen de vos compétences par votre gestionnaire.
Inscriptions d'équipes	Les équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire sont dues le jour actuel et le lendemain.

Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Modifier la section À venir sur la page de destination.

Pour plus d'informations sur la planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSMEspace de travail pour l'exploitation des services, consultez Service Operations Workspace - Planification.

Votre récente section d'applaudissements

Si vous êtes un Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM agent for Espace de travail pour l'exploitation des services , vous pouvez analyser les cinq derniers applaudissements que vous avez donnés ou reçus.

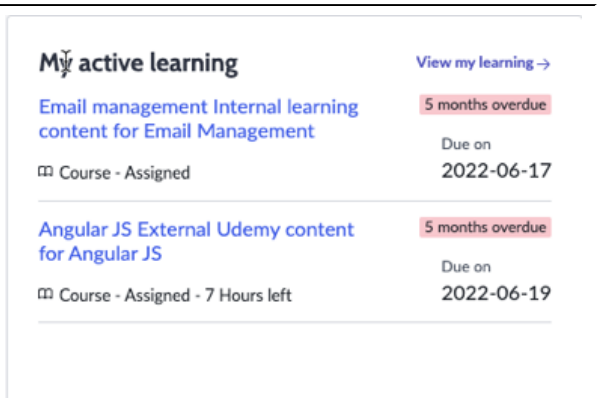
Important :
Si vous avez accès à Espace de travail pour l'exploitation des services et que vous êtes un utilisateur applaudi, vous pouvez utiliser Applaud.

- Pour accéder à votre page de profil, sélectionnez **Profil de l'espace de travail**.
- Pour accéder aux flux de reconnaissance, sélectionnez **Reconnaissance**.
- Pour applaudir un ou plusieurs **coéquipiers, sélectionnez Applaudir**.

Pour plus d'informations, consultez Donnez des applaudissements à vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Section Mon apprentissage actif

La section **Mon apprentissage actif** affiche jusqu'à trois tâches d'apprentissage, qui peuvent inclure des parcours d'apprentissage et des cours qui sont nouveaux, arrivent bientôt à échéance ou sont en retard. Ces tâches sont celles qui vous ont été affectées ou celles que vous avez choisies pour vous inscrire automatiquement. Les tâches sont triées par date d'échéance et sont mises en surbrillance en rouge lorsqu'elles sont en retard. Vous pouvez également voir la durée restante pour accomplir une tâche que vous pouvez sélectionner et terminer.



Pour en savoir plus, consultez Service Operations Workspace : apprentissage.

Explorer Recommended Actions for ITSM dans Service Operations Workspace

Recommended Actions for ITSM vous permet de configurer et d'utiliser des recommandations exploitables en temps réel pour les incidents de Espace de travail pour l'exploitation des services. Les agents peuvent utiliser rapidement et facilement ces recommandations pour aider les clients et résoudre les problèmes.

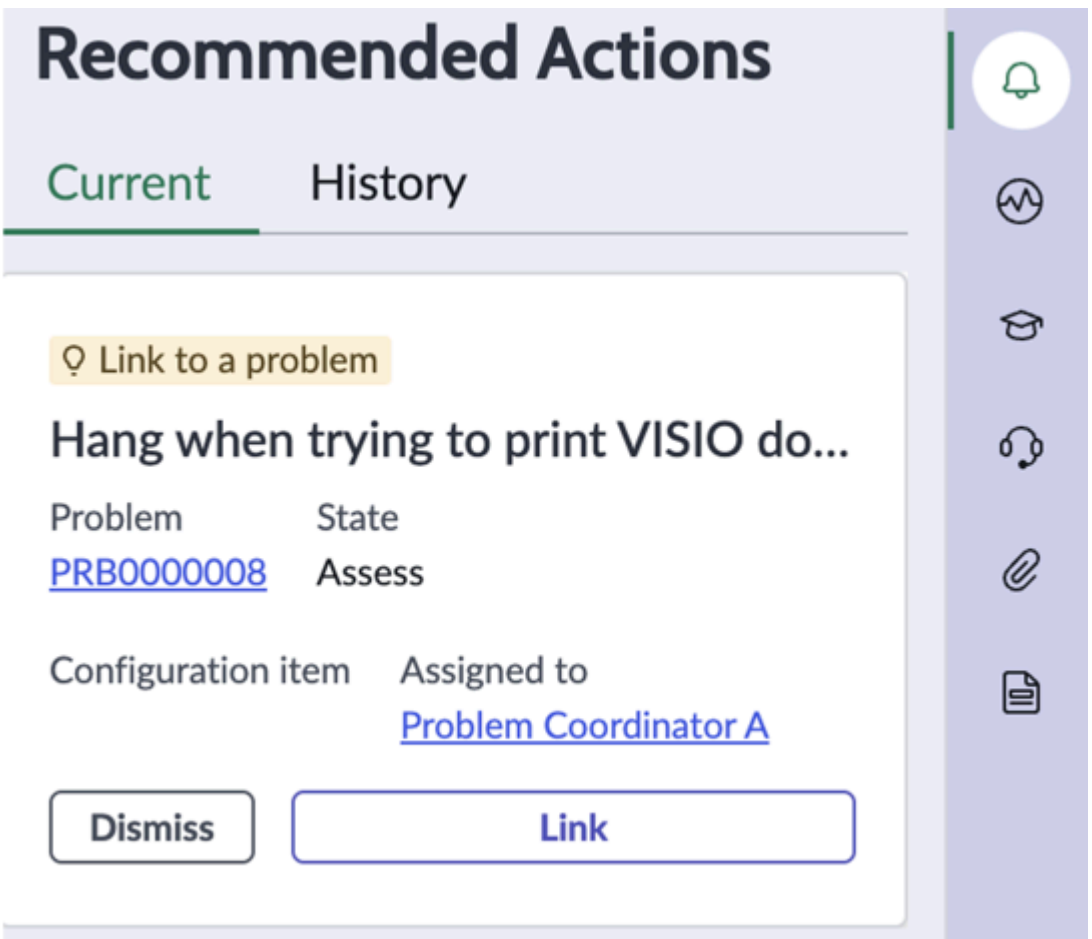
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Les recommandations apparaissent de deux manières : sous forme de recommandations exploitables en temps réel dans le panneau latéral et sous forme de recommandations au niveau du champ lors de la mise à jour ou de la création d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

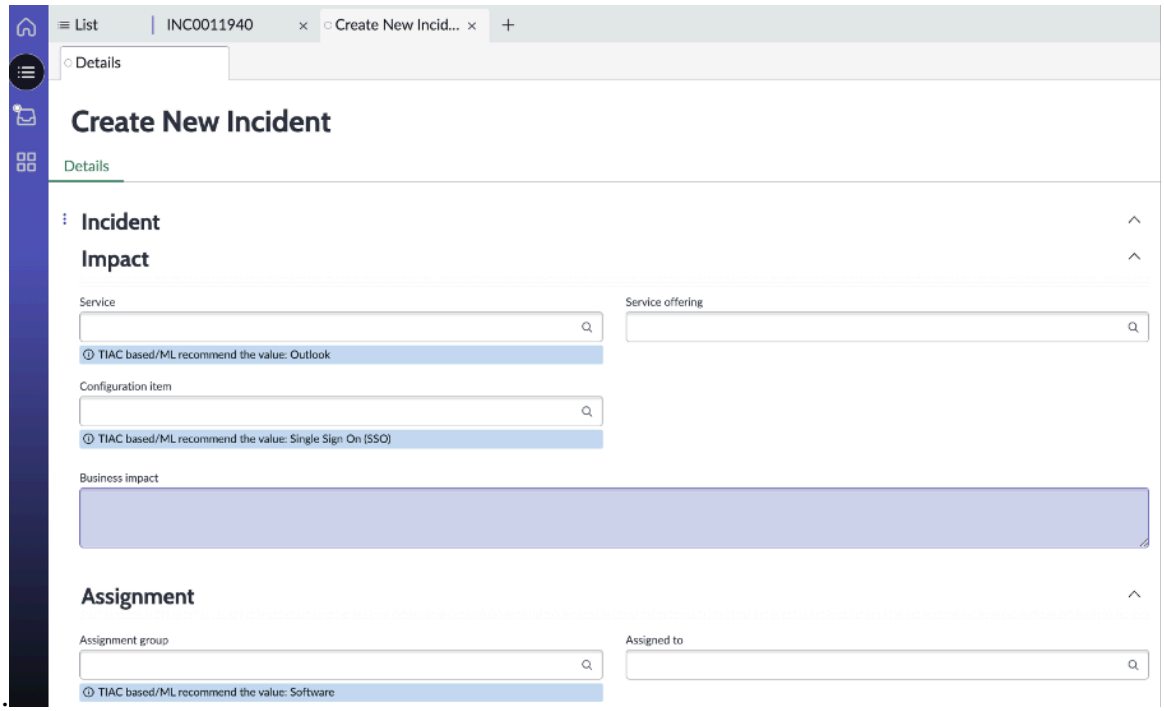
Les agents peuvent accéder aux actions recommandées en Espace de travail pour l'exploitation des services sélectionnant l'icône Actions recommandées (dans le panneau latéral. Pour plus d'informations, consultez Obtenir des recommandations basées sur des conseils.



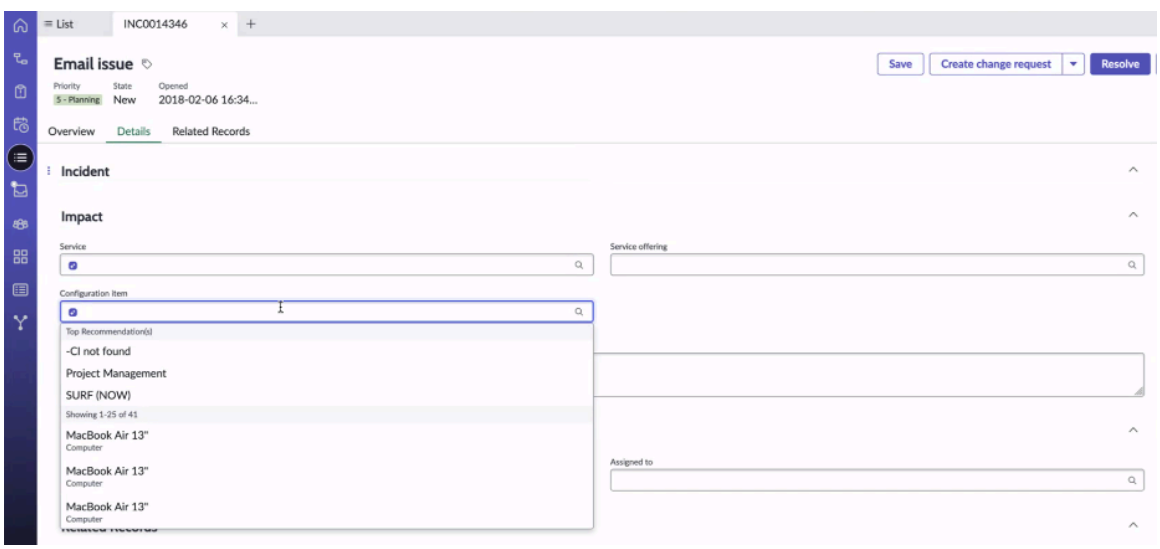
Les agents peuvent afficher des recommandations au niveau du champ dans les champs d'un formulaire d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Si vous utilisez une version antérieure à 4.2, les recommandations apparaissent comme illustré dans le diagramme suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



À partir de la version 4.2, les recommandations de champs apparaissent dans une liste déroulante lorsque vous cliquez dans le champ. Pour plus d'informations, consultez Obtenir des recommandations de champs.



Remarque :
L'application Recommended Actions for ITSM prend uniquement en charge les ITSM clients utilisant Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations sur Recommended Actions, voir Configuring Recommended Actions .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de l'application

Il existe deux versions de Recommended Actions : Standard et Advanced.

La version standard de est fournie en tant que nouvelle fonctionnalité dans Gestion des incidents pour l'application, qui fait partie de Recommended Actions for ITSMEspace de travail pour l'exploitation des services 3.0Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les utilisateurs existants qui ont effectué une mise à niveau vers Espace de travail pour l'exploitation des services la version 3.0 obtiennent par défaut la version standard de Recommended Actions for ITSM en tant que nouvelle fonctionnalité. Les nouveaux utilisateurs obtiennent la version standard de Recommended Actions après avoir installé l'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM (sn_sow_itsm_cont) à partir du ServiceNow Store.

Pour obtenir la version avancée, les utilisateurs doivent installer le module d'extension (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et obtenir l'abonnement Actions recommandées avancées pour ITSM au ITSM package Pro.

Remarque :
Pour obtenir la version avancée, vous pouvez installer le module d'extension (com.snc.itsm_ml_task) et obtenir l'abonnement Intelligence des tâches pour ITSM au ITSM package Pro. Pour plus d'informations, consultez Configurer Recommended Actions for ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Workflow

Le workflow pour Recommended Actions for ITSM comprend les éléments suivants :

1. Utiliser le contexte - Incident : utilisez le contexte d'incident pour générer les prédictions de champ sur le formulaire **Incident**.
2. Définir la règle : configurez les recommandations pour les rôles et conditions requis.
3. Créer des recommandations : créez des recommandations dans lesquelles vous sélectionnez un générateur de ressources et des types d'actions.
   - Créer un générateur de ressources : les générateurs de ressources fournissent des informations que vous pouvez utiliser comme entrées dans des actions telles que des conseils de recommandation et des recommandations de champs. Les modèles de solutions d'apprentissage machine entraînés, configurés dans Intelligence prédictive ou Intelligence des tâches pour ITSM utilisés comme solutions dans le type de générateur, afin d'obtenir les recommandations requises pour les formulaires d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

     Remarque :

     - La recommandation **de prédiction de valeur des champs d'incident (TI)** est la seule recommandation d'où provient Intelligence des tâches pour ITSMle modèle formé. Pour plus d'informations, consultez Intelligence des tâches pour ITSM.
     - Toutes les recommandations restantes utilisent le modèle formé à partir de Intelligence prédictive. Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des incidents.

   - Créer un type d'action : configurez les actions qu'un agent peut effectuer pour obtenir Recommended Actions des conseils. Mettez à jour 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.

- Entrée : sélectionnez les champs d'entrée.
- Sortie : sélectionnez les options pour décider de l'apparence des recommandations dans les champs d'entrée.
- Action : sélectionnez les actions présentées à l'agent pour appliquer le conseil.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Configurer Recommended Actions for ITSM.

4. Obtenez des recommandations basées sur des conseils ou au niveau du champ pour les formulaires d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Recommended Actions for ITSM dans Service Operations Workspace.

Vue d'ensemble de Recommended Actions for ITSM

Gestion des services informatiques (ITSM) inclut les composants système de base suivants utilisés pour configurer Recommended Actions les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Contextes dans Recommended Actions for ITSM

Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations pour un type d'enregistrement spécifique lorsque certaines règles sont remplies. Ces recommandations peuvent aider les agents en suggérant des actions à effectuer en fonction du contexte de l'enregistrement. Pour en savoir plus, reportez-vous à Contexts in Recommended Actions.

Le ITSM système de base est livré avec Incident-context. Pour en savoir plus sur la description de champ de ce contexte, reportez-vous à la section Contextes dans Recommended Actions for ITSM.

Remarque :
Pour créer un contexte, reportez-vous à Create a context in Recommended Actions.

Règles dans Recommended Actions for ITSM

Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte. Une règle affiche des recommandations aux agents ayant certains rôles pour les enregistrements répondant à certaines conditions. Pour plus d'informations, consultez Rules in Recommended Actions.

Le ITSM système de base comprend les règles suivantes :

- Incident actif
- Incident non-enfant non MI actif

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ de ces règles, reportez-vous à la section Règles dans Recommended Actions for ITSM.

Remarque :
Pour créer une règle, reportez-vous à Create a rule in Recommended Actions.

Recommandations dans Recommended Actions for ITSM

Une recommandation est un moyen de suggérer une action utile à un agent. Une recommandation inclut l'action et toutes les ressources et entrées pertinentes. Pour plus d'informations, consultez Recommendations in Recommended Actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les types de recommandations, reportez-vous à Recommendations in Recommended Actions la section .

Remarque :
Pour créer une recommandation, reportez-vous à Create a recommendation in Recommended Actions .

Le ITSM système de base comprend des recommandations basées sur des conseils et des types de recommandations au niveau du champ.

Recommandations basées sur des conseils

Le ITSM système de base comprend ces recommandations basées sur des conseils :

- Proposer un incident majeur (tendance)
- Articles similaires de la base de connaissances (similarité)
- Incident majeur similaire (tendance)
- Incidents ouverts similaires (similarité)
- PRB ouverts similaires (similarité)
- Incidents similaires résolus (similarité)
- Ouvrir les PRB (CI et service)
- Incidents ouverts (CI et service)
- Incidents similaires résolus (CI et service)
- Incidents similaires résolus (CI et service)

Pour plus d'informations sur les descriptions de champs des recommandations basées sur des conseils, reportez-vous à la section Recommandations basées sur des conseils dans Recommended Actions for ITSM.

Recommandations au niveau du champ

Le ITSM système de base comprend les recommandations suivantes sur le terrain :

- Intelligence prédictive basées sur des recommandations :
  - Groupe d'affectation (classification)
  - Élément de configuration (classification)
  - Service (classification)
- Intelligence des tâches pour ITSM recommandation basée sur : Prédiction de valeur des champs d'incident (TI)

Remarque :
Toutes les Intelligence prédictive recommandations basées sur le ITSM système de base sont inactives par défaut. Pour les activer, accédez à l'écran Recommandations, modifiez la colonne Actif correspondante à la recommandation requise de **vrai**, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Pour en savoir plus sur les descriptions des champs de recommandations au niveau du champ, reportez-vous à la section Recommandations au niveau du champ dans Recommended Actions for 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.

Remarque :
Pour créer un conseil et des recommandations de champ, reportez-vous à Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions .

Générateurs de ressources dans Recommended Actions for ITSM

Le ITSM système de base comprend les générateurs de ressources suivants :

- Groupe d'affectation à l'aide de la classification.
- Élément de configuration utilisant la classification
- Prédictions des champs d'incident TI
- Incidents ouverts similaires avec le même CI et service
- Ouvrir les PRB à l'aide de CI et service
- Proposer un incident majeur à l'aide de la tendance
- Service utilisant la classification
- Bases de connaissances similaires utilisant la similarité
- Incident majeur similaire utilisant la tendance
- Incidents ouverts similaires utilisant la similarité
- PRB similaires utilisant la similarité
- Incidents résolus avec le même CI et service
- Incidents similaires résolus à l'aide de la similarité.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champ des générateurs de ressources, reportez-vous à la section Générateurs de ressources dans Recommended Actions for ITSM.

Pour plus d'informations sur les types de générateurs de ressources, reportez-vous à la section Resource generators in Recommended Actions .

Remarque :
Pour créer un générateur de ressources, reportez-vous à Create a resource generator in Recommended Actions .

Conseils

Le ITSM système de base comprend les conseils suivants :

- Lier l'incident ouvert
- Lier le problème ouvert
- Lien vers un incident majeur
- Joindre la base de connaissances
- Copier la résolution
- Proposer un incident majeur
- [Non-ML] Copier la résolution
- [Non-ML] Lien Ouvrir l'incident
- [Non-ML] Lien Ouvrir le problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les descriptions de champs des conseils, reportez-vous à la section Conseils dans Recommended Actions for ITSM.

Remarque :
Pour créer des conseils, reportez-vous à Create a guidance in Recommended Actions .

Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Configurez Espace de travail pour l'exploitation des services afin que les agents puissent gérer plus efficacement le volume de traitement informatique.

Pour en savoir plus sur la configuration de Service Operations Workspace for ITOM, consultez la rubrique Configuration de Service Operations Workspace for ITOM.

Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La configuration de Espace de travail pour l'exploitation des services permet à un agent de commencer à utiliser ses fonctionnalités et ses options.

1. Procurez-vous la licence ITSM Standard ou une licence supérieure pour les applications ServiceNow Gestion des services informatiques.
2. Installer Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications à partir de ServiceNow® Store. Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Installer Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications.
3. Pour rediriger un agent vers la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Rediriger un agent vers la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.
4. Pour vous assurer que les utilisateurs appropriés ont accès à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez la rubrique Configurer les groupes Service Desk pour accéder à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.
5. Pour afficher des informations SLA sur une page d'enregistrement d'incident, vous devez configurer les mappages de configuration du minuteur SLA pour les configurations du minuteur d'incident. Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Personnaliser l'affichage des accords sur les niveaux de service pour un incident.

Installer Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont). Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de Service Operations Workspace ITSM Applications dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, la gestion des licences ou les exigences d'abonnements, et la compatibilité des versions.

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

L'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications vous permet de rationaliser les workflows et les processus IT Service Management. Vous pouvez gérer efficacement le cycle de vie des incidents, des demandes et des rendez-vous de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les éléments suivants sont installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications :

- Applications de stockage
- Modules d'extension
- Rôle

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Rediriger un agent vers la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un agent de commencer rapidement à classer les tâches par ordre de priorité en le redirigeant vers la page de Espace de travail pour l'exploitation des services destination après s'être connecté à l'instance ServiceNow .

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.

Assurez-vous que Next Experience est activé sur votre instance. Pour plus d'informations sur son activation, consultez Considérations relatives à l'activation de Next Experience .

Assurez-vous que la valeur de la propriété *glide.login.home* est définie sur /now/nav/ui/home. Cette propriété spécifie la page d'accueil par défaut affichée lors de la connexion.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent de niveau 1 est un utilisateur ITIL qui appartient à un groupe Service Desk.

Un agent de niveau 2 est un utilisateur ITIL qui n'appartient pas à un groupe Service Desk.

Procédure

1. Pour rediriger l'agent vers Espace de travail pour l'exploitation des services, assurez-vous que le rôle ITIL est affecté à l'enregistrement utilisateur de l'agent.

   a. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** , puis ouvrez l'enregistrement utilisateur de l'agent.

   b. Dans la liste connexe Rôles, assurez-vous que le rôle ITIL est ajouté et actif.

   c. Si le rôle ITIL n'est pas déjà ajouté à l'enregistrement utilisateur, procédez comme suit pour l'ajouter.

      i. Dans la liste connexe **Rôles**, sélectionnez Modifier.

      ii. Dans le formulaire Modifier les membres, ajoutez le rôle ITIL de la liste **Collection** à la liste **Liste des rôles**.

      iii. Sélectionnez **Enregistrer**.

2. Pour rediriger un agent de niveau 1 vers la page de Espace de travail pour l'exploitation des services destination de niveau 1, assurez-vous que l'enregistrement utilisateur appartient à un groupe Service Desk.

   a. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes** et ouvrez un groupe Service Desk. Par exemple, Service Desk.

   b. Dans la liste connexe Membres du groupe, assurez-vous que l'agent (utilisateur) est ajouté.

   c. Si l'utilisateur n'est pas déjà ajouté au groupe Service Desk, procédez comme suit pour l'ajouter.

      i. Dans la liste connexe Membres du groupe, sélectionnez **Modifier**.

      ii. Dans le formulaire Modifier les membres, ajoutez l'utilisateur de la liste **Collection** à la liste **Liste des membres du groupe**.

      iii. Sélectionnez **Enregistrer**.

   d. Si vous n'utilisez pas le groupe Service Desk disponible dans le système de base, mettez à jour la *sn_sow.service_desk_groups* propriété avec l'ID de groupe de l'agent en procédant comme suit.

      i. Dans le menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list.**

      ii. Sélectionnez **Nouveau**.

      iii. Ajoutez la propriété *sn_sow.service_desk_groups*.

      iv. Dans le champ **Valeur**, spécifiez le sys_id du groupe d'utilisateurs dont l'agent fait partie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si vous souhaitez spécifier plusieurs groupes Service Desk, ajoutez une liste de sys_ids des groupes d'utilisateurs séparés par des virgules.

v. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Pour rediriger un agent de niveau 2 vers la page de destination de niveau 2, activez l'utilisation des enregistrements de critères d'utilisateur à la Espace de travail pour l'exploitation des services place du champ **Rôles** pour les variantes UX Framework.

a. Dans le menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.

b. Sélectionnez la propriété *`glide.ux.user_criteria_enabled`*.

c. Dans le champ **Valeur** , spécifiez **vrai**.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les groupes Service Desk pour accéder à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services

Assurez-vous que les utilisateurs appropriés ont accès à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cela ne s'applique qu'à une instance dont la version `1.1` est installée et qui a fait l'objet d'une Espace de travail pour l'exploitation des services mise à niveau vers Washington DC.

Procédure

1. Configurez la propriété système pour l'accès à la page de destination en procédant comme suit.

a. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.

b. Pour vous assurer que les enregistrements de critères d'utilisateur sont utilisés au lieu de rôles pour accéder à la page de destination, définissez la propriété *`glide.ux.user_criteria_enabled`* sur `true`.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

2. Ajoutez les groupes Service Desk requis aux critères d'utilisateur de l'audience SOW Service Desk Audience en procédant comme suit.

a. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Blocs de construction** > **Audiences**.

b. Procédez comme suit pour **l'audience SOW Service Desk**.

i. À partir de la liste connexe **User Criteria Inclusions (Inclusions de critères d'utilisateur**), ouvrez Service Desk Group Inclusion (**Inclusion du groupe Service Desk**).

ii. Pour le champ **Groupes**, ajoutez le groupe Service Desk requis dont l'agent fait partie.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rediriger les agents d'un groupe spécifique vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez uniquement les agents de groupes d'utilisateurs spécifiques vers lesquels être automatiquement redirigé après Espace de travail pour l'exploitation des services s'être connecté à l'instance ServiceNow .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seuls les agents qui font partie des groupes d'utilisateurs spécifiés sont redirigés vers Espace de travail pour l'exploitation des services. Tous les autres agents sont redirigés vers la page de destination ou la page Now Platform de destination configurée par l'agent.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **user_criteria.list.**
2. Sélectionnez l'enregistrement de critères d'utilisateur **non-administrateur ITIL** .
3. Pour le champ **Groupes** , sélectionnez les groupes d'utilisateurs requis dont les agents doivent accéder à Espace de travail pour l'exploitation des services.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Assurez-vous que le rôle ITIL est affecté à chaque agent.
   a. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** , puis ouvrez l'enregistrement utilisateur de l'agent.
   b. Dans la liste **Rôles** , assurez-vous que le rôle **ITIL** est ajouté et actif.
   c. Si le rôle ITIL n'est pas déjà ajouté à l'enregistrement utilisateur, procédez comme suit pour l'ajouter.
      i. Dans la liste **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
      ii. Dans le formulaire**Modifier les membres**, ajoutez le rôle ITIL de la liste **Collection** à la liste **des rôles**.
      iii. Sélectionnez **Enregistrer**.

Désactiver la redirection automatique pour tous les agents vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Assurez-vous qu'aucun agent n'est automatiquement redirigé après Espace de travail pour l'exploitation des services s'être connecté à l'instance ServiceNow .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le menu **Tout** , accédez à sys_homepage_destination_rule.list.
2. Sélectionnez l'enregistrement **de la page de destination SOW** .
3. Décochez la case **Actif**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurer Infrastructure d'enquête dans pour activer l'affichage des informations de mesures de CI dans Espace de travail pour l'exploitation des services l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidents.

Configuration d'Infrastructure d'enquête à l'aide d'Agent Client Collector pour enquête

Configurez Infrastructure d'enquête à l'aide de l'adaptateur Agent Client Collector pour enquête afin d'activer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidentsEspace de travail pour l'exploitation des services.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- Installez l'application Service Operations Workspace ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) via le ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Installer Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications.
- Installez l'application Agent Client Collector pour enquête. Pour plus d'informations, consultez Installer Agent Client Collector pour enquête.

> **Remarque :**
> pour installer l'application Agent Client Collector pour enquête, un abonnement au package ITSM Pro est nécessaire.

Installer Agent Client Collector pour enquête

Installez l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) si vous disposez du rôle d'administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de Service Operations Workspace ITSM Applications dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, la gestion des licences ou les exigences d'abonnements, et la compatibilité des versions.
- Pour installer l'application Agent Client Collector pour enquête, un abonnement au package ITSM Pro est nécessaire.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Agent Client Collector pour enquête vous permet de récupérer et d'afficher les informations de mesures de CI pour les CI affectés avec la classe ci_computer ou ci_server. Vous pouvez personnaliser et configurer l'affichage des données de mesures de CI à l'aide du module Investigate Framework, qui est installé avec cette application. Les informations sur les mesures de CI des CI affectés vous aident à analyser et à résoudre le problème.

Les éléments suivants sont installés avec l'application Agent Client Collector pour enquête :

- Applications de stockage
- Rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Agent Client Collector pour enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configuration de l'infrastructure d'enquête à l'aide de Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête

Configurez Investigation Framework dans Utilisation de Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation afin d'activer l'affichage des informations sur les mesures de CI dans Espace de travail pour l'exploitation des services l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidents.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- Installez l'application Service Operations Workspace ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) via le ServiceNow Store.

  Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Installer Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications.
- Installez et configurez l'application Spoke (sn_ms_epcfgmgr_spk) Microsoft Endpoint Configuration Manager. Pour plus d'informations, consultez Spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager et Intégration de Microsoft SCCM .
- Installez l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

  Pour plus d'informations, consultez Installer Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête

Vous pouvez installer l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension associés ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de Service Operations Workspace ITSM Applications dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, la gestion des licences ou les exigences d'abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) vous permet de récupérer et d'afficher les informations de mesures de CI pour les CI affectés avec la classe ci_computer ou ci_server dans l'onglet **Enquête** de l'enregistrement d'incident. Vous pouvez configurer l'affichage des données de mesures de CI à l'aide du module Investigate Framework, qui est installé avec cette application. Les informations sur les mesures de CI des CI affectés vous aident à analyser et à résoudre le problème.

Les éléments suivants sont installés avec l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) :

- Applications de stockage
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configuration des mesures de CI pour Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête

Configurez l'affichage des mesures pour Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête.

Vous devez vous assurer que les exigences suivantes sont remplies :

- L'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) doit être installée avec les applications Infrastructure d'enquête. Pour plus d'informations, voir Installer Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête et Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête.
- Le spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager [sn_ms_epcfgmgr_spk] doit être installé et configuré. Pour plus d'informations, consultez Spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager et Intégration de Microsoft SCCM.
- Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Remarque :
Vous pouvez configurer le délai, en millisecondes, entre deux requêtes Microsoft Endpoint Configuration Manager consécutives soumises au serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager pour extraire et afficher les mesures, à l'aide de la propriété **Spécifiez le délai en millisecondes entre deux soumissions de requêtes MECM.** (*sn_mecm_adapter.request_query_delay*). La valeur par défaut est 10000.

Configurer la vue d'ensemble du système - Mesures msinfo32

Configurer la vue d'ensemble du système - Mesures msinfo32 pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM avec le nom createMSInfo32File.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
#invoke msinfo32 and save data into file
msinfo32 /report $filePath;
```

4. Créez un script MECM avec le nom `checkMsInfo32FileExist`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
5. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Write-Host "True"
}else {
   Write-Host "False";
}
```

6. Créez un script MECM avec le nom `fetchMsInfo32File`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
7. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

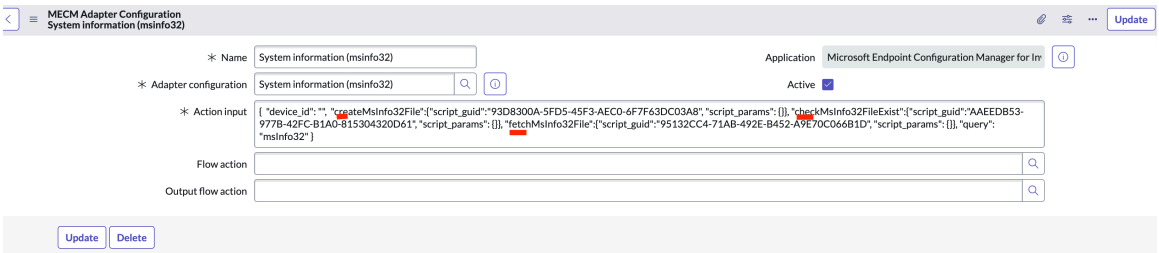
#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Get-Content $filePath;
   Remove-Item $filePath
}else {
   Write-Host "File doesn't exist";
}
```

8. Récupérez et copiez le GUID du script.
9. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].
   La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations d'adaptateurs.
10. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Informations système (msinfo32).**
11. Dans le champ **Entrée d'action** , ajoutez le GUID 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.



12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer la vue d'ensemble du système - mesures dsregcmd

Configurez la vue d'ensemble du système - mesures dsregcmd pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM avec le nom `dsregcmd`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
dsregcmd /status
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].
   La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations d'adaptateurs.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **les informations système**.
7. Dans le champ **Entrée d'action** , ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les mesures d'utilisation des actifs

Configurez l'affichage des mesures d'utilisation des actifs pour Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil CI requis, puis vérifiez les entités et les attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Configurez les mesures d'utilisation du disque en vérifiant que l'entité CMPivot du **disque** existe et possède les attributs **Taille** et **Espace libre**.
4. Configurez les mesures d'utilisation de la mémoire.
   a. Vérifiez que l'entité Memory CMPivot existe et possède l'attribut **TotalPhysicalMemory**.
   b. Vérifiez que l'entité CMPivot du **système d'exploitation** existe et possède l'attribut **FreePhysicalMemory**.
5. Configurez les mesures d'utilisation du processeur en vérifiant que l'entité CMPivot du **processeur** existe et possède l'attribut **LoadPercentage**.
   Si l'entité CMPivot du **processeur** n'existe pas, vous devez l'ajouter à l'inventaire matériel. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.
6. Configurez les mesures de disponibilité en vérifiant que l'entité **CMPivot OperatingSystem** existe et possède l'attribut **LastBootUpTime**.

Résultats

Les mesures d'utilisation des actifs sont affichées dans l'onglet **Examen** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des processus

Configurez les principaux processus par processeur et les principaux processus par mesures de mémoire pour Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM avec le nom `GetProcess`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$orderBy,
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$top
)

$processes = get-process

$Total = 0;
ForEach ($process in $processes) {
   $Total += $process.cpu;
}

$processes | Sort-Object $orderBy -Descending | select processname,id,ws,cpu -First $top |
 select processname,id, @{l="mem"; e={$_.ws}}, @{l="cpu"; e={($_.cpu / $Total) * 100}};
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].
   La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations d'adaptateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Processus en cours d'exécution : % de processeur**.
7. Dans le champ **Entrée d'action** , ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Processus en cours - MEM**.
10. Dans le champ **Entrée d'action** , ajoutez le GUID du script.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les principaux processus par processeur et les principaux processus par mesures de mémoire sont affichés dans l'onglet **Enquête** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des services

Configurez les mesures de services pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil CI requis, puis vérifiez les entités et les attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Configurez les mesures des services en vérifiant que l'entité CMPivot **des services** existe et possède les attributs **Name**, **DisplayName**, **State** et **ProcessId**.

Résultats

Les mesures de services sont affichées dans l'onglet **Enquête** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des utilisateurs connectés

Configurez l'affichage des mesures des utilisateurs connectés pour Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil CI requis, puis vérifiez les entités et les attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Vérifiez que l'entité CMPivot LogonSession existe et possède les attributs **LogonId**, **LogonType** et **StartTime**.
4. Vérifiez que l'entité CMPivot **LoggedOnUser** existe et possède les attributs **Antécédent** et **Dépendant**.

> **Remarque :**
> Si les entités CMPivot **LogonSession** ou **LoggedOnUser** ne sont pas disponibles, vous devez les ajouter à l'inventaire matériel. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.

Résultats

Les mesures des utilisateurs connectés sont affichées dans l'onglet **Enquête** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures de l'application installée

Configurez l'affichage des mesures de l'application installée pour Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil CI requis, puis vérifiez les entités et les attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Vérifiez que l'entité **InstalledSoftware** CMPivot existe et possède les attributs **ProductName**, **ProductVersion** et **Publisher**.

> **Remarque :**
> Si l'entité **CMPivot InstalledSoftware** n'est pas disponible, vous devez l'ajouter à l'inventaire matériel. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.

Résultats

Les mesures de l'application installée sont affichées dans l'onglet **Enquête** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer l'action corrective : redémarrer le service

Configurez l'action de rattrapage Redémarrer le service pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM avec le nom `RestartService`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

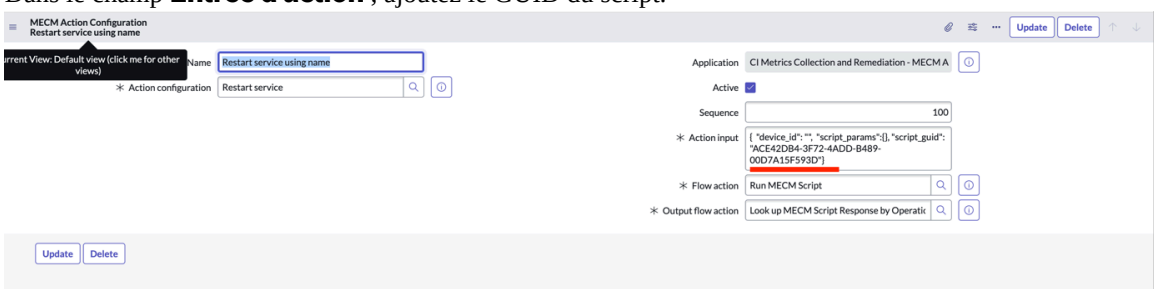
```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$service_name
)
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
Restart-Service -Force -Name $service_name -PassThru
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'action MECM [sn_mecm_action_config].
   La table Configuration de l'action MECM affiche la liste des configurations d'action.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Redémarrer le service à l'aide du nom**.
7. Dans le champ **Entrée d'action** , ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer des actions de rattrapage - Terminer le processus

Configurez l'action de rattrapage Terminer le processus pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

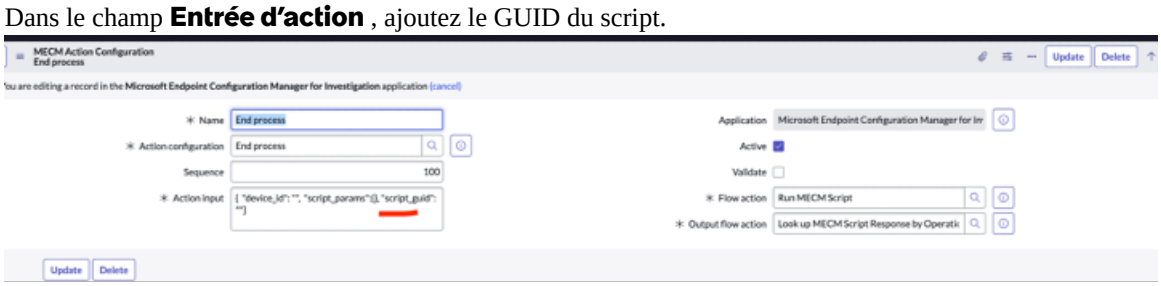
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM avec le nom `EndProcess`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$process_id
)
Get-Process -Id $process_id | Stop-Process -Force -PassThru
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'action MECM [sn_mecm_action_config].
   La table Configuration de l'action MECM affiche la liste des configurations d'action.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Processus de fin**.
7. Dans le champ **Entrée d'action** , ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager

Créez un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager pour configurer l'affichage des mesures de processus dans l'onglet **Enquête** de l'enregistrement d'incident.

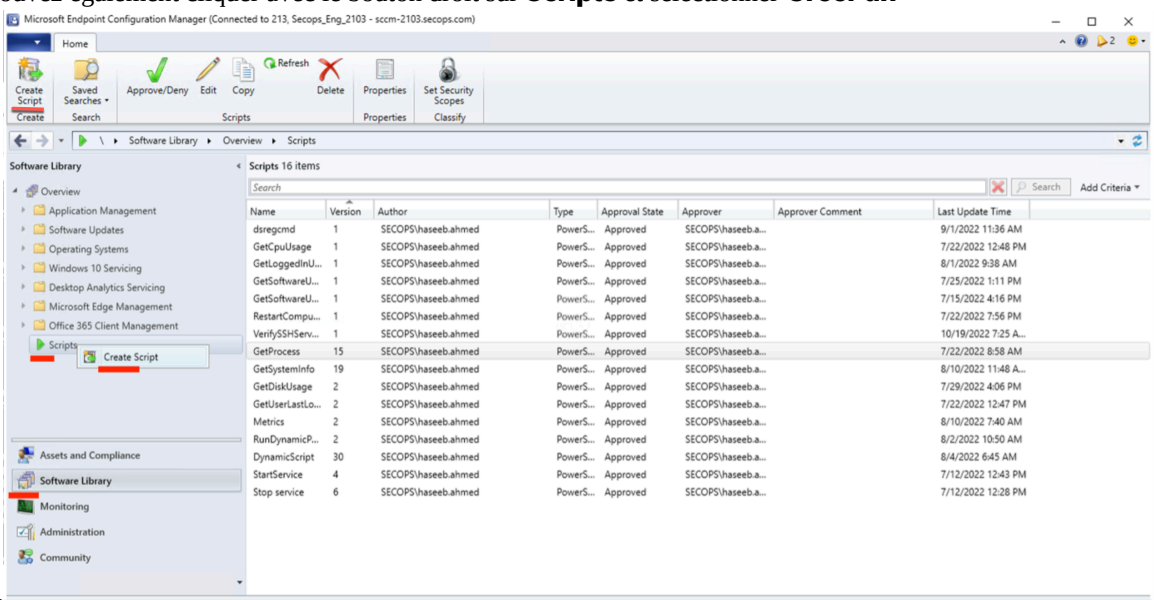
Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Rôle requis : admin

Procédure

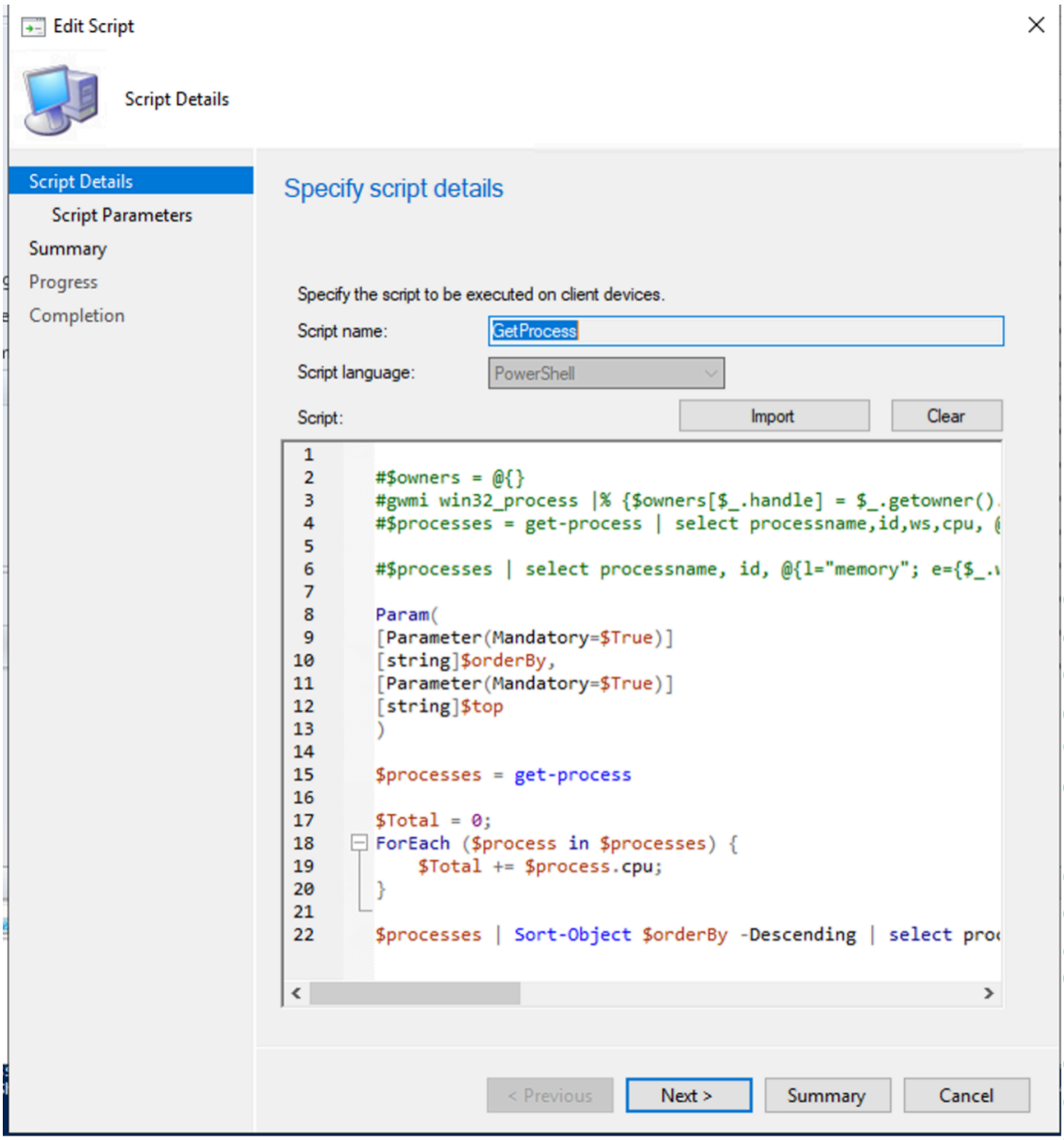
1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Dans Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Bibliothèque de logiciels**.
3. Dans la section Bibliothèque de logiciels, sélectionnez **Scripts** , puis cliquez sur **Créer un script**. Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur **Scripts** et sélectionner **Créer un script**.



4. Spécifiez **le nom du script**.
5. Ajoutez le script dans le champ de script (bloc).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

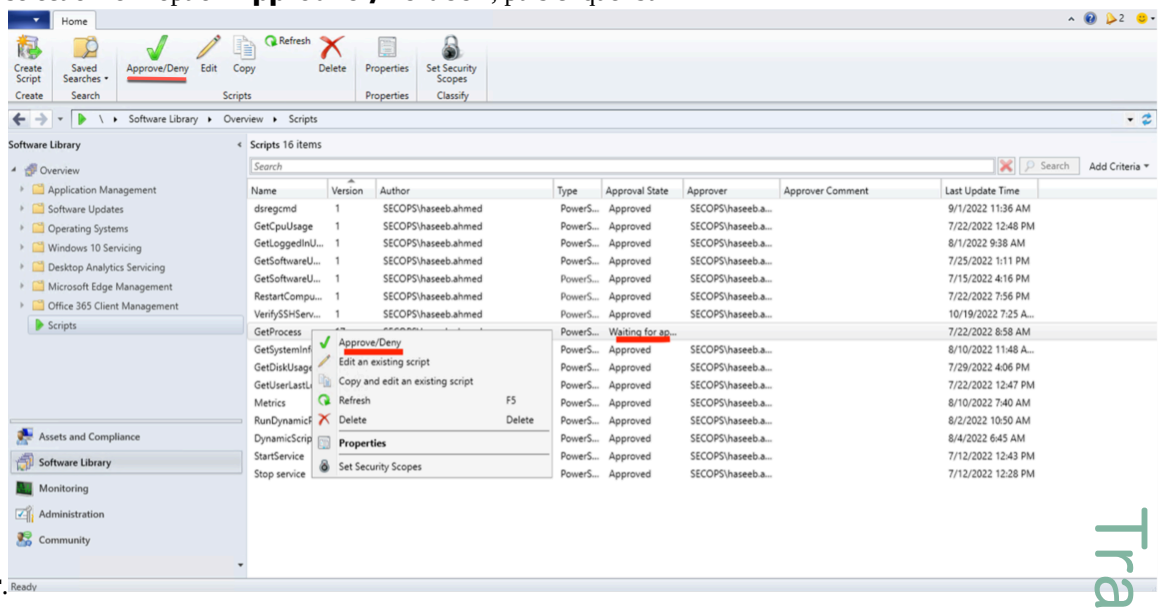


6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Cliquez sur **Suivant et Fermer**.
   Un enregistrement de script est créé avec **l'état d'approbation** en **attente d'approbation**.
8. Sélectionnez l'enregistrement de script.
9. Sélectionnez l'option **Approuver/Refuser** , puis cliquez sur **Approuver** pour approuver le script.

Traduction automatique

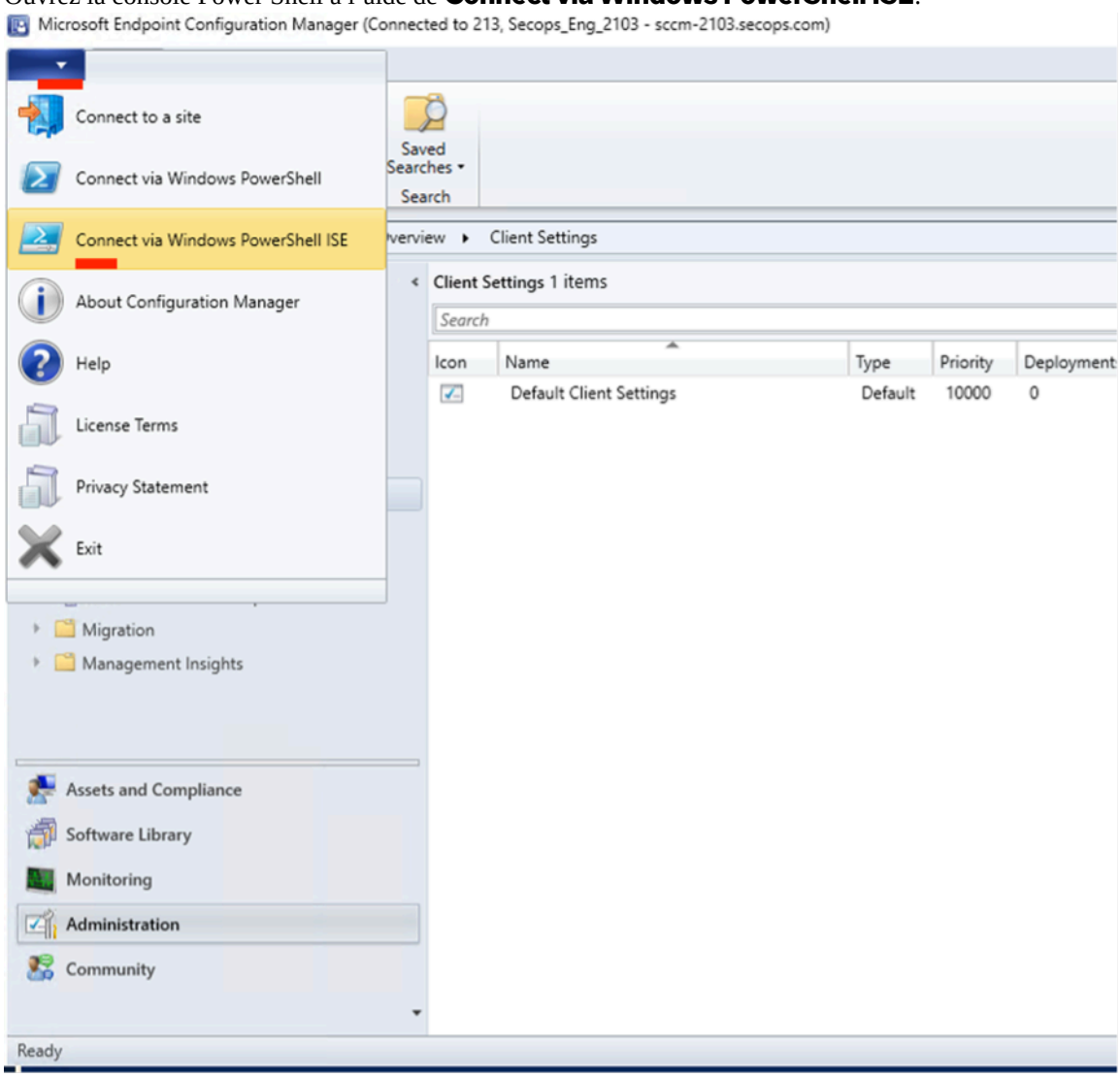
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur l'enregistrement de script créé et sélectionner l'option **Approuver/Refuser** , puis cliquer sur **Approuver**.



10. Obtenir le GUID du script.

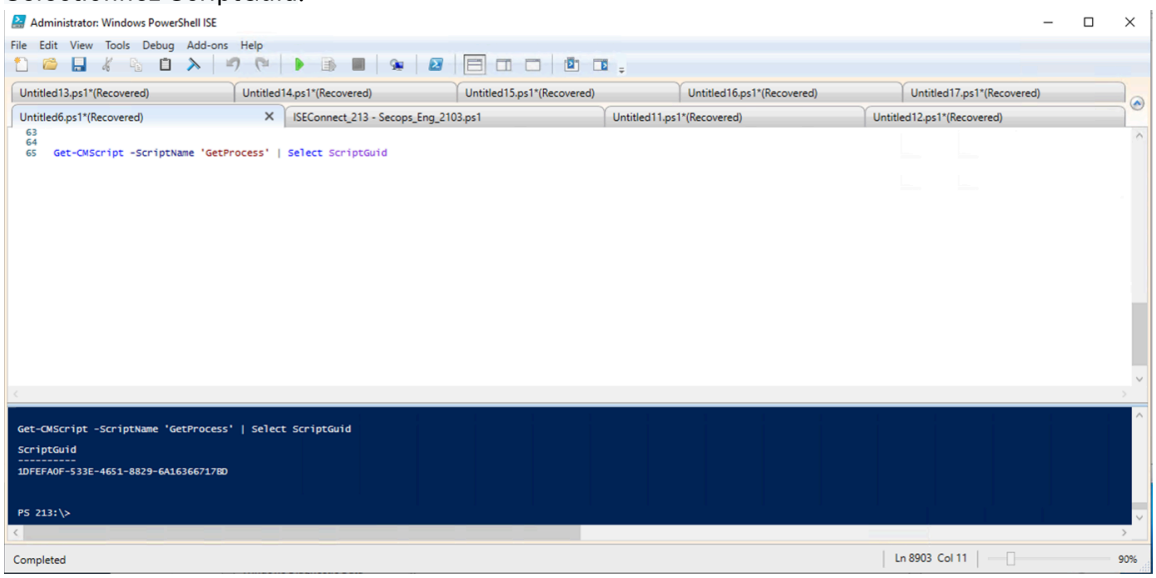
    a. Ouvrez la console Power Shell à l'aide de **Connect via Windows PowerShell ISE**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Obtenir le GUID du script en exécutant la commande `Get-CMScript -ScriptName 'GetProcess' | Sélectionnez ScriptGuid`.



Étendre l'inventaire matériel

Étendez l'inventaire matériel pour ajouter l'entité CMPivot sur la liste des entités CMPivot dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.

Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

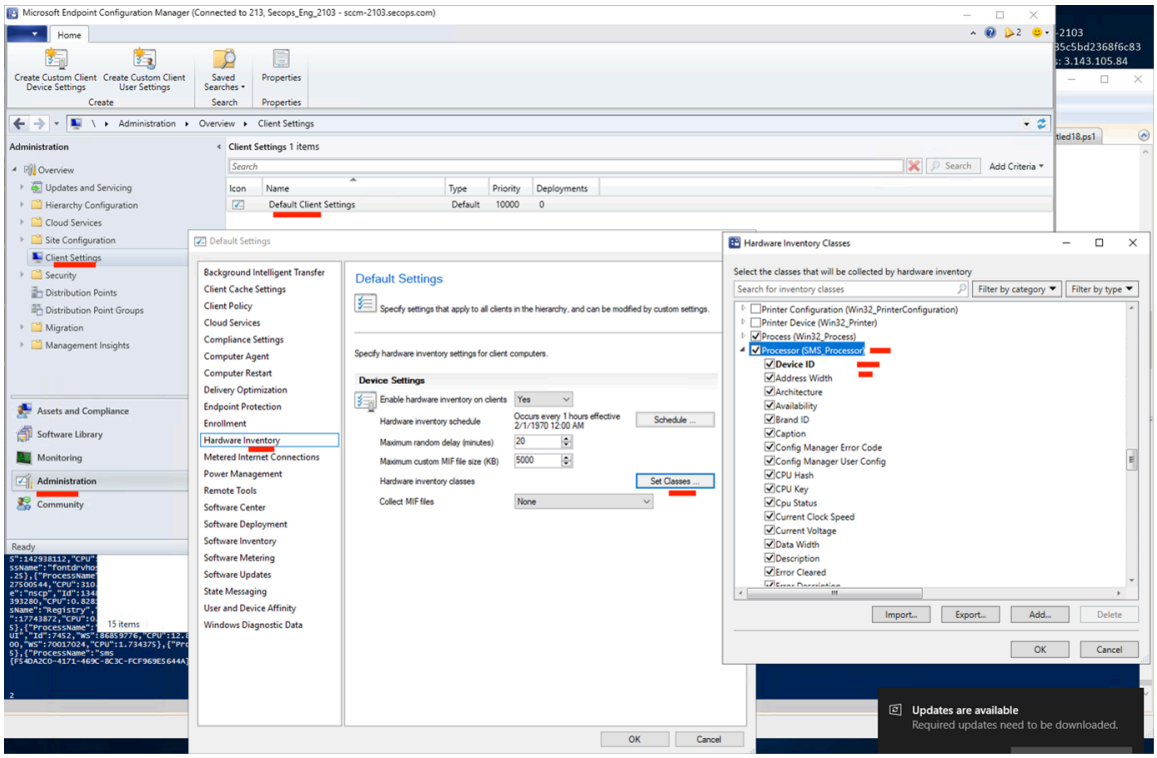
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Dans Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Administration**.
3. Dans la section Administration, cliquez sur **Paramètres du client**.
4. Double-cliquez sur Paramètres **client par défaut** qui s'affiche dans le volet droit de la fenêtre.
   La fenêtre contextuelle Paramètres par défaut s'affiche.
5. Dans la fenêtre Paramètres par défaut, sélectionnez **Inventaire matériel**.
6. Cliquez sur **Définir les classes**.
   Une fenêtre contextuelle Classes d'inventaire matériel contenant la liste des classes d'inventaire matériel s'affiche.
7. Dans la fenêtre Classes d'inventaire matériel, sélectionnez l'entité et les attributs requis dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Cliquez sur **OK**.

Résultats

L'inventaire matériel ajouté est affiché dans la liste d'entités CMPivot pour vérifier les attributs requis. Pour plus d'informations sur la vérification de l'entité CMPivot et des attributs requis, reportez-vous à la section Vérifier une entité CMPivot.

Vérifier une entité CMPivot

Vérifiez une entité CMPivot et ses attributs pour configurer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet Enquête de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Rôle requis : admin

Procédure

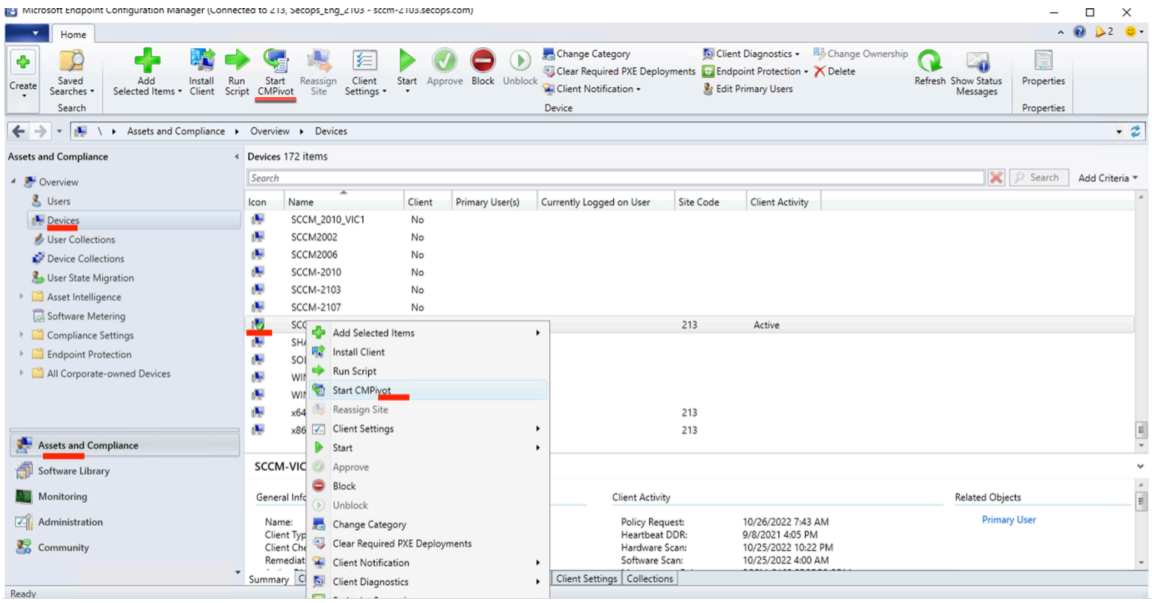
1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sur Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Actifs et conformité**.
3. Dans la section Ressources et conformité, sélectionnez **Périphériques**.
   La liste des appareils s'affiche dans le volet droit de la fenêtre.
4. Sélectionnez l'appareil CI requis dans la liste.

> **Remarque :**
> L'appareil CI sélectionné doit être actif.
>
> Si l'entité CMPivot requise n'est pas affichée dans la liste, étendez l'inventaire matériel pour ajouter l'entité CMPivot à la liste. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.

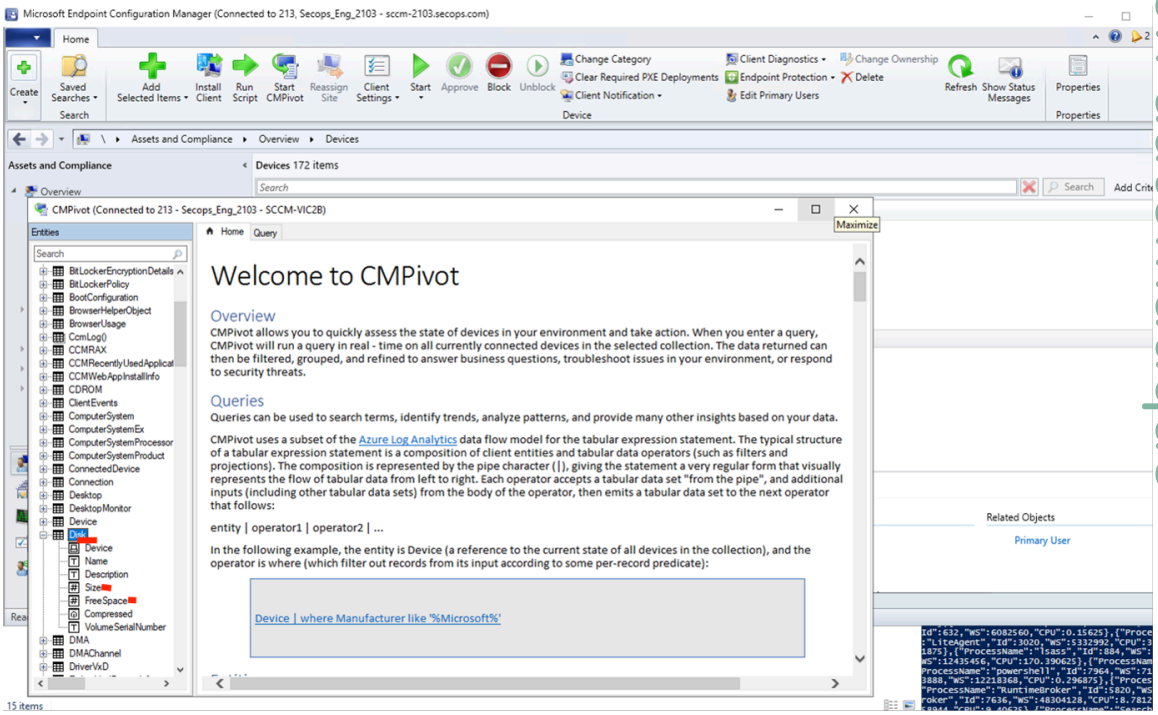
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Démarrer CMPivot**.
   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'appareil et sélectionner **Démarrer CMPivot**.



6. Vérifiez l'entité et les attributs CMPivot.



Configurer une définition de mesure

Configurez une définition de mesure pour créer ou modifier les mesures de CI du système de base existantes affichées dans l'onglet Examen.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Définitions de mesures**.
   Les tables de définitions de mesures existantes suivantes s'affichent :
   - Utilisation des ressources
   - Applications installées
   - Utilisateurs connectés
   - Processus en cours
   - Services
   - Informations système (dsregcmd)
   - Informations système (msinfo32)
   - Vue d'ensemble du système
2. Créer un enregistrement de définition de mesure.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de définition de mesure existant pour le modifier.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Définition de mesure.

   Formulaire de définition de mesure

Champ	Description
Nom	Nom de la mesure.
Active	Option permettant d'activer la définition de mesure.
Classe CI	Classe CI particulière pour laquelle la mesure est applicable.
Description	Description de la définition de mesure.
Schéma	Structure de haut niveau dans laquelle les mesures récupérées auprès du fournisseur sont stockées dans la table de mesures.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Dans la liste connexe Configuration d'adaptateur, créez un enregistrement.
   La configuration d'adaptateur pour la définition de mesure vous permet de définir le fournisseur et la requête, ainsi que de transformer les flux ou les scripts.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de configuration d'adaptateur existant pour le modifier.

   b. Renseignez les champs du formulaire Configuration d'adaptateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration d'adaptateur

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'adaptateur.
Définition de la mesure	Définition de mesure pour laquelle la configuration d'adaptateur est créée.
Fournisseur	Fournisseur de mesures, tel qu'Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête.
Ordre	Ordre de séquence dans lequel l'enregistrement de configuration d'adaptateur s'applique à la définition de mesure lorsque plusieurs configurations sont disponibles. **Remarque :** La première configuration d'adaptateur applicable basée sur la valeur **Order** est uniquement prise en compte pour l'extraction des mesures.
Limite de temps des demandes en double (secondes)	Définit le nombre de secondes pour éviter les demandes de mesures en double lorsqu'une demande est déjà en cours.
Requête	
Action de requête	Type d'action utilisé pour récupérer les données de mesures auprès du fournisseur. La valeur peut être un flux ou un script.
Flux de requête/script	Flux ou script utilisé pour récupérer la mesure auprès du fournisseur. **Remarque :** Si aucun flux ou script n'est défini, le flux de requête par défaut du fournisseur est pris en compte.
Transformer	
Action de transformation	Type d'action utilisé pour transformer les données de mesures, qui sont récupérées par le fournisseur, en sortie. La valeur peut être un flux ou un script.
Flux de transformation/script	Flux ou script utilisé pour transformer les données de mesures, qui sont récupérées par le fournisseur, en sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si aucun flux ou script n'est défini, le flux de transformation par défaut du fournisseur est pris en compte.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

4. Dans la liste connexe Configuration de l'adaptateur spécifique au fournisseur, créez un enregistrement. Table Configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur Vous permet de définir et de configurer la configuration de l'adaptateur, telle qu'une requête ou une commande, pour un fournisseur spécifique, tel qu'Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) pour enquête.

a. Sélectionnez **Nouveau**.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur existant pour modifier l'enregistrement.
Une liste de tables de configuration des actions de fournisseur spécifiques s'affiche, telles que Configuration de l'action ACC et Configuration de l'action MECM.

b. Sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer une configuration d'adaptateur.

c. Renseignez les champs du formulaire Configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur.

Configuration de l'adaptateur spécifique au fournisseur

Champ	Option
Nom	Nom de la configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur.
Configuration d'adaptateur	Configuration d'adaptateur pour laquelle la configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur est créée.
Active	Option permettant d'activer la configuration.
Définition de la vérification	Définition de vérification utilisée pour l'exécution et la gestion de la sortie de la commande ou de la requête. Par exemple, app-ci-metrics-acc-adapter.osquery. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Requête/Commande	Requête ou commande que le fournisseur exécute sur l'ordinateur final. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Entrées d'action	Paramètres d'entrée requis par l'action de flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Option
	Remarque : Ce champ ne s’applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux	Action de flux de spoke MECM pour effectuer l’opération de lecture sur l’appareil MECM. **Remarque :** Ce champ ne s’applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux de sortie	Action de flux de spoke MECM pour rechercher la réponse de l’opération de lecture à partir du serveur MECM. **Remarque :** Ce champ ne s’applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste connexe Règle d’applicabilité de l’adaptateur, créez une règle.
La table de règles d’applicabilité de l’adaptateur vous permet de configurer les CI qui s’appliquent à la configuration d’adaptateur sélectionnée.

a. Sélectionnez **Nouveau**.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de règle d’applicabilité d’adaptateur existant pour le modifier.

b. Renseignez les champs du formulaire Règle d’applicabilité de l’adaptateur.

Formulaire Règle d’applicabilité de l’adaptateur

Champ	Description
Configuration d'adaptateur	Configuration d’adaptateur qui s’applique à la règle d’applicabilité de l’adaptateur.
Conditions de CI	
Classe CI	Classe CI qui applique la configuration d’adaptateur.
Autoriser l’extension de classe CI correspondante	Option permettant d’appliquer les configurations à l’enfant d’une classe CI.
Conditions de CI	Créateur de condition permettant de configurer les CI qui s’appliquent à la configuration d’adaptateur.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Une fois la nouvelle définition de mesure créée, effectuez la configuration de l'interface utilisateur pour afficher la définition de mesure dans l'onglet Examiner de la page d'enregistrement d'incident. Vous devez obtenir le sys_id de la définition de mesure et l'ajouter au sn_sow. Script SOWInvestigateConfig . Vous pouvez également personnaliser l'affichage de la définition de mesure, notamment les étiquettes, les unités et les valeurs de seuil. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Configurer les actions des CI

Configurez le cadre de travail d'action CI pour ajouter une nouvelle action CI ou modifier une action existante.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Actions**.
   Cette table contient la liste de toutes les actions de CI.
2. Créez une action de CI.
   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour le modifier.
   b. Remplissez les champs du formulaire Actions.

Formulaire Action

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de CI.
Classe CI	Classe CI pour laquelle l'action de CI est applicable, telle que Ordinateur [cmdb_ci_computer].
Active	Option permettant d'activer l'action du CI.
Description	Brève description de l'action de CI.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.
3. Dans la liste connexe Rôle d'action, ajoutez un rôle.
   La liste connexe Rôle d'action contient la liste des rôles requis pour accéder aux actions de CI et les exécuter.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Choisissez un **rôle**.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
4. Dans la liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.

La liste connexe Inclusion des actions de critères d'utilisateur contient la liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de 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.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste connexe Exclusion des actions de critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.

   La liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur contient la liste des critères d'utilisateur qui ne sont pas autorisés à exécuter l'action de CI.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Dans la liste connexe Configuration de l'action, créez un enregistrement.
   La liste connexe Configuration de l'action contient une liste de configurations d'action applicables au CI. Vous pouvez créer plusieurs configurations pour une action de CI en fonction de différents fournisseurs ou classes CI.

   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour modifier l'enregistrement de configuration de l'action.

   b. Renseignez les champs du formulaire Configuration de l'action.

Formulaire Configuration de l'action

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'action de CI.
Fournisseur	Fournisseur pour lequel vous souhaitez créer la configuration de l'action.
Classe CI	Classe CI applicable à la configuration de l'action.
Autoriser l'extension de classe CI correspondante	Option permettant d'appliquer la configuration à l'enfant de la classe CI, telle qu'un appareil ou un serveur.
CI Condition	Créateur de condition permettant de configurer les CI dans lesquels la configuration de l'action est applicable.
Type d'actions	Type d'action utilisé pour exécuter l'action du CI. Il peut s'agir d'un flux ou d'un script.
Flux d'exécution des actions	Flux utilisé pour exécuter l'action de CI.
Ordre	Séquence dans laquelle la configuration est applicable dans le cas où plusieurs configurations sont disponibles pour une action de 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.

Champ	Description
	Remarque : La première configuration d'adaptateur applicable basée sur la valeur **Ordre** n'est prise en compte que pour l'exécution de l'action de CI.
Limite de temps des demandes en double (secondes)	Définit le nombre de secondes pour empêcher l'exécution de demandes d'actions en double lorsqu'une demande ayant les mêmes paramètres est déjà en cours.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

7. Dans la liste connexe Étape de configuration d'action, créez ou modifiez un enregistrement.
La liste connexe Étape de configuration d'action contient la liste des étapes applicables à la configuration d'action.

a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement existant pour modifier l'enregistrement des étapes.
Une liste de tables de configuration d'actions spécifiques au fournisseur s'affiche, telles que Configuration des actions Agent Client Collector (ACC) et Configuration des actions Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).

b. Sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer une configuration d'adaptateur.
Par exemple, Configuration de l'action ACC pour Agent Client Collector pour enquête.

c. Renseignez les champs du formulaire Étape de configuration de l'action.

Formulaire Étape de configuration de l'action

Champ	Description
Nom	Nom de l'étape que vous souhaitez créer pour la configuration de l'action.
Active	Option permettant d'activer l'étape de configuration de l'action.
Séquence	Séquence d'étapes exécutée s'il existe plusieurs étapes pour un enregistrement de configuration d'action.
Définition de la vérification	Définition de vérification utilisée pour l'exécution et la gestion de la sortie de la commande. Par exemple, action de rattrapage. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Commande	Commande exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ ne s’applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Entrées d'action	Paramètres d’entrée requis par l’action de flux. **Remarque :** Ce champ ne s’applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux	Action de flux de spoke MECM pour effectuer l’opération d’écriture sur l’appareil MECM. **Remarque :** Ce champ ne s’applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux de sortie	Action de flux de spoke MECM pour rechercher la réponse de l’opération d’écriture à partir du serveur MECM. **Remarque :** Ce champ ne s’applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Valider	Option permettant de valider la commande.
Script de validation	Script exécuté pour vérifier si la commande a une exécution et une sortie valides. **Remarque :** Ce champ n’est visible que si l’option **Valider** est sélectionnée.
Exécuter	Valeurs indiquant comment et quand la commande doit être validée. Vous pouvez sélectionner les valeurs suivantes : ▪ Une fois : la validation doit être exécutée une fois. ▪ Interrogation : la validation doit être exécutée plusieurs fois. **Remarque :** Ce champ n’est visible que si l’option **Valider** est sélectionnée.
Nombre d'interrogations	Nombre maximal d’exécutions de la validation pour la commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'est visible que si **le champ Exécuter** est défini sur **Interrogation**.
Intervalle d'interrogation	Intervalle de temps pendant lequel la validation doit être réexécutée pour l'exécution de la commande. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si **le champ Exécuter** est défini sur **Interrogation**.

8. Dans la liste connexe Paramètre d'action, créez un enregistrement.
La liste connexe Paramètre d'action contient la liste des paramètres requis pour exécuter l'action de CI.

a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement existant pour modifier l'enregistrement du paramètre.

b. Renseignez les champs du formulaire Paramètre d'action.

Formulaire Paramètre d'action

Champ	Description
Type	Type du paramètre, par exemple nombre entier ou référence. **Remarque :** Si vous sélectionnez référence, vous devez également spécifier la table de référence.
Étiquette	Nom du paramètre.
Obligatoire	Option permettant de marquer l'applicabilité du paramètre comme requis.
Active	Option permettant d'activer le paramètre d'action.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur par défaut du paramètre.
Spécification de liste de choix	
Choix	Type de liste de choix qui doit s'appliquer au paramètre. **Remarque :** Ce champ n'est activé que si le champ **Type** est défini sur **Liste de choix**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous devez configurer le cadre de travail des actions de correction. Pour plus d'informations, consultez Configurer le cadre de travail des actions de rattrapage.

Configurer le cadre de travail des actions de rattrapage

Configurez le cadre de travail des actions de rattrapage pour ajouter une nouvelle action de rattrapage ou modifier une action existante.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_reacf.sn_remedial_action_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Actions de rattrapage**.
   Cette table contient la liste des actions de rattrapage disponibles dans le système de base.
2. Créez une action de correction.

   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour modifier l'enregistrement de l'action.

   b. Remplissez les champs du formulaire Action de rattrapage.

Formulaire Action de rattrapage

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de rattrapage.
Action	Action exécutée. Vous devez sélectionner un nom de table et un enregistrement dans cette table. **Remarque :** Vous devez sélectionner la table d'actions définie pour le champ **Applicabilité** de l'enregistrement Type d'action de rattrapage.
Type	Type de l'action ou du flux de correction, comme l'action de CI et le changement standard.
Description	Brève description de l'action de rattrapage.
Active	Option permettant d'activer l'action de rattrapage.
Table cible	Table pour laquelle l'action de rattrapage est applicable.
Extensions cibles de correspondance	Option permettant d'appliquer l'action de correction à l'enfant de la table cible.
Conditions cibles	Créateur de condition permettant de configurer l'action de rattrapage applicable pour les enregistrements cibles.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe Paramètres d'action de correction, ajoutez un paramètre à l'action de correction.
   La liste connexe Paramètres d'action de rattrapage contient la liste des paramètres, tels que *`Process ID`* et *`Assigned to`*, requis pour exécuter les actions de correction.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Paramètres d'action de rattrapage.

Formulaire Paramètre d'action de rattrapage

Champ	Description
Type	Type de paramètre, par exemple nombre entier, booléen ou référence. **Remarque :** Si vous sélectionnez référence, vous devez également spécifier la table de référence.
Étiquette	Nom du paramètre.
Obligatoire	Option permettant de marquer le paramètre comme requis.
Active	Option permettant d'activer le paramètre.
Prendre en compte pour la vérification de la concurrence	Option permettant de déterminer si le paramètre doit être pris en compte pour la vérification des doublons de l'action de rattrapage.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur par défaut du paramètre. **Remarque :** Si cette valeur n'est pas définie, la valeur par défaut spécifiée dans les tables Cadre de travail des actions de CI est prise en compte.
Spécification de liste	
Choix	Type de liste qui doit s'appliquer au paramètre. **Remarque :** Ce champ n'est activé que si le champ **Type** est défini sur **Liste de choix**.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

4. Dans la liste connexe Rôles d'action de rattrapage, ajoutez un rôle.
   La section Rôles d'action de rattrapage contient la liste des rôles requis pour accéder aux actions de rattrapage et les 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.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Choisissez un **rôle**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste connexe Inclusions d'actions de critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.
   La liste connexe Inclusion des actions de critères d'utilisateur contient la liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de rattrapage.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Dans la liste connexe Exclusions des actions de critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.
   La liste connexe Exclusion des actions de critères d'utilisateur contient la liste des critères d'utilisateur qui ne sont pas autorisés à exécuter l'action de rattrapage.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

7. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Types d'actions de rattrapage**.
   Cette table contient la liste des types d'actions correctives, tels que l'action de CI et le changement standard.

8. Créez un type d'action de correction.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Type d'action de rattrapage.

Type d'action de rattrapage

Champ	Description
Nom	Nom du type d'action de rattrapage.
Applicabilité	Liste des tables d'action où le type d'action corrective est applicable.
Processeur	Script include utilisé pour l'implémentation du point `RemedialActionProvider` d'extension afin d'exécuter l'action de rattrapage.
Autoriser l'exécution concurrente	Option permettant l'exécution simultanée en double d'actions de rattrapage. **Remarque :** Si l'option Examiner pour la vérification de la concurrence est définie sur faux **pour** tous les paramètres, les actions en double sont autorisées par défaut.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Origine de l'action de rattrapage**.
   Cette table contient la liste des applications sur lesquelles vous pouvez utiliser Remedial Actions Framework.
10. Ajouter une application.
    a. Sélectionnez **Nouveau**.
    b. Ajoutez le nom d'une application que vous souhaitez utiliser pour le cadre de travail des actions de rattrapage.
    c. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Lorsqu'un type d'action corrective est créé, vous devez créer une implémentation ou apporter les modifications nécessaires à l'implémentation existante du point d'extension scripté **RemedialActionProvider** . Pour afficher et utiliser les actions de correction nouvelles ou modifiées, vous devez configurer l'interface utilisateur Examiner pour afficher les actions de correction. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez activer un agent travaillant sur un incident pour afficher les prédictions fournies par Cadre de travail des recommandations.

Cadre de travail des recommandations est désormais déconseillé et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Recommended Actions for ITSM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous devez vous procurer ITSM un Actions recommandées avancées pour ITSM abonnement au package Pro.

Remarque :
La meilleure pratique pour obtenir la version avancée consiste à installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et à vous procurer l'abonnement au ITSM package Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Recommended Actions for ITSM dans Service Operations Workspace.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- Installez l'application Service Operations Workspace ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) à partir de ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Installer Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications. Avec cette installation, les applications Cadre de travail des recommandations suivantes sont également installées.

Applications de stockage Cadre de travail des recommandations

Application	Description
Cadre de travail des recommandations (sn_rf)	Fournit le cadre de travail pour les recommandations dynamiques et contextuelles dans un espace de travail configurable.
Recommandations pour Incident Management (sn_sow_incident_rf)	Fournit des configurations, par exemple, des règles de recommandation, pour prédire les recommandations pour un incident dans Service Operations Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Installez le module d'extension Predictive Intelligence for Incident (com.snc.incident.ml) pour installer la définition de la solution des problèmes pertinents. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Predictive Intelligence for Incident.
- Installez le module d'extension Predictive Intelligence pour Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services informatiques suivantes. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Predictive Intelligence pour Gestion des incidents majeurs.
  - Incidents majeurs similaires
  - Proposer un incident majeur
- Installez le module d'extension Predictive Intelligence pour Incident Management (com.snc.incident.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services informatiques suivantes. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Predictive Intelligence pour Incident Management.
  - Articles de la base de connaissances
  - Incidents ouverts similaires
  - Recommandation de service
  - Recommandation d'élément de configuration
  - Recommandation de groupe d'affectation
  - Incidents similaires résolus
- Formez les définitions de solutions pour prédire les recommandations pour un incident. Pour en savoir plus sur les définitions de solutions de formation, consultez Predictive Intelligence .

Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez les recommandations au niveau du champ ou à partir de la barre latérale contextuelle pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des recommandations** > **Administration** > **Propriétés de recommandation**.
2. À partir de la page Propriétés de recommandation, configurez les paramètres du cadre de travail des recommandations.

Propriétés du cadre de travail des recommandations

Propriété	Description
Activer/désactiver la règle de recommandation	
Recommandation de groupe d'affectation pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Groupe d'affectation** d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Recommandation d'élément de configuration pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Élément de configuration** d'un incident.
Articles de connaissances pour l'incident	Active la carte **Articles de la base de connaissances** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Proposer un incident majeur pour l'incident	Active la carte **Proposer un incident majeur** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Problèmes pertinents pour l'incident	Active la carte **Problèmes pertinents** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Recommandation de service pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Service** d'un incident.
Incidents majeurs similaires pour l'incident	Active la carte **Incidents majeurs similaires** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Incidents similaires ouverts pour l'incident	Active la carte **Incidents ouverts similaires** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Incidents similaires résolus pour l'incident	Active la carte **Incidents similaires résolus** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Définir la valeur de seuil pour l'horodatage au niveau du champ	
Recommandation de groupe d'affectation pour le groupe d'affectation	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Groupe d'affectation**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.
Recommandation d'élément de configuration pour l'élément de configuration	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Élément de configuration**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.
Recommandation de service pour le service	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Service**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.

Pour en savoir plus sur les règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Recommended Actions for ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Permet à un agent travaillant sur un incident d'afficher les recommandations pertinentes fournies par Recommended Actions for ITSM.

La version standard de est fournie en tant que nouvelle fonctionnalité dans Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents pour l'application qui fait partie de Recommended Actions for ITSMEspace de travail pour l'exploitation des services 3.0Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les utilisateurs existants qui effectuent la mise à niveau vers Espace de travail pour l'exploitation des services la version 3.0 obtiennent par défaut la version standard de Recommended Actions for ITSM en tant que nouvelle fonctionnalité. Les nouveaux utilisateurs obtiennent la version standard de Recommended Actions for ITSM après avoir installé l'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications. Ce module d'extension active les actions recommandées standard et offre les recommandations suivantes :

- Incidents ouverts (CI et service)
- Incidents similaires résolus (CI et service)
- Ouvrir les PRB (CI et service)

Pour obtenir la version avancée de Recommended Actions for ITSM, vous devez installer le module d'extension (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement Actions recommandées avancées pour ITSM au ITSM package Pro.

Remarque :
La meilleure pratique pour obtenir la version avancée consiste à installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et à vous procurer l'abonnement au ITSM package Pro.

Ce module d'extension propose la recommandation basée sur Task Intelligence pour les champs d'incident : Prédiction de valeur des champs d'incident (TI).

Remarque :
Les modules d'extension Advanced Recommended Actions for ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et Task Intelligence Admin Console (com.sn_ti_admin) sont installés en tant que dépendance.

En outre, pour obtenir Intelligence prédictive des recommandations basées sur , installez les modules d'extension suivants :

- Installez le module d'extension pour l'incident (com.snc.incident.ml) afin d'installer Intelligence prédictive la définition de la solution des problèmes pertinents - PRB ouverts similaires (similarité). Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Predictive Intelligence for Incident.
- Installez le module d'extension Intelligence prédictive for Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim.ml_solution) pour installer les définitions de solutions suivantes Gestion des services informatiques .
  - Proposer un incident majeur (tendance)
  - Incident majeur similaire (tendance)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Predictive Intelligence pour Gestion des incidents majeurs.

- Installez le module d'extension Intelligence prédictive for Gestion des incidents (com.snc.incident.ml_solution) pour installer les définitions de solutions suivantes Gestion des services informatiques .
  - Groupe d'affectation (classification)
  - Élément de configuration (classification)
  - Service (classification)
  - Incidents ouverts similaires (similarité)
  - Articles similaires de la base de connaissances (similarité)
  - Incidents similaires résolus (similarité)

  Pour plus d'informations, consultez Demander Predictive Intelligence pour Incident Management.

Formez les définitions de solutions pour prédire les recommandations pour un incident. Pour en savoir plus sur les définitions des solutions de formation, reportez-vous à la rubrique Intelligence prédictive pour Gestion des incidents

Pour en savoir plus sur la définition de la solution de formation de prédiction de valeur des champs d'incident (TI), reportez-vous à la section Intelligence des tâches pour ITSM.

Cadre de travail des recommandations Dépréciation

Cadre de travail des recommandations est désormais déconseillé et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Recommended Actions for ITSM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous devez vous procurer ITSM un Actions recommandées avancées pour ITSM abonnement au package Pro.

Remarque :
La meilleure pratique pour obtenir la version avancée consiste à installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et à vous procurer l'abonnement au ITSM package Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Recommended Actions for ITSM dans Service Operations Workspace.

Configurer Recommended Actions for ITSM

Définissez des actions recommandées pour afficher des recommandations pertinentes en fonction du contexte de l'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Créer une règle dans Recommended Actions for ITSM.
   ITSM vous permet de créer de nouvelles règles. Pour plus d'informations, consultez Create a rule in Recommended Actions .
2. Créez une recommandation.

   ITSM vous permet de créer de nouvelles recommandations. Pour plus d'informations, consultez Create a recommendation in Recommended Actions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez un générateur de ressources.

   ITSM vous permet de créer de nouveaux générateurs de ressources. Pour plus d'informations, consultez Create a resource generator in Recommended Actions .

4. Créez des conseils et des recommandations de champs.
   ITSM vous permet de configurer ou de créer des conseils et des recommandations de champs. Pour plus d'informations, consultez Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions .

Centre d'administration dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Le Centre d'administration contrôle centralisé de l'instance est possible pour les administrateurs. Il fournit un accès rapide et sans effort pour gérer toutes les personnalisations dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) for (ITSM), ainsi que des modules d'extension supplémentaires qui étendent les Espace de travail pour l'exploitation des services options for Gestion des services informatiquesITSM.

Le Centre d'administration fournit une page unique sur laquelle un administrateur peut accéder à toutes les options de la plateforme, aux applications, aux modules d'extension et à l'aide. Il se compose des onglets suivants :

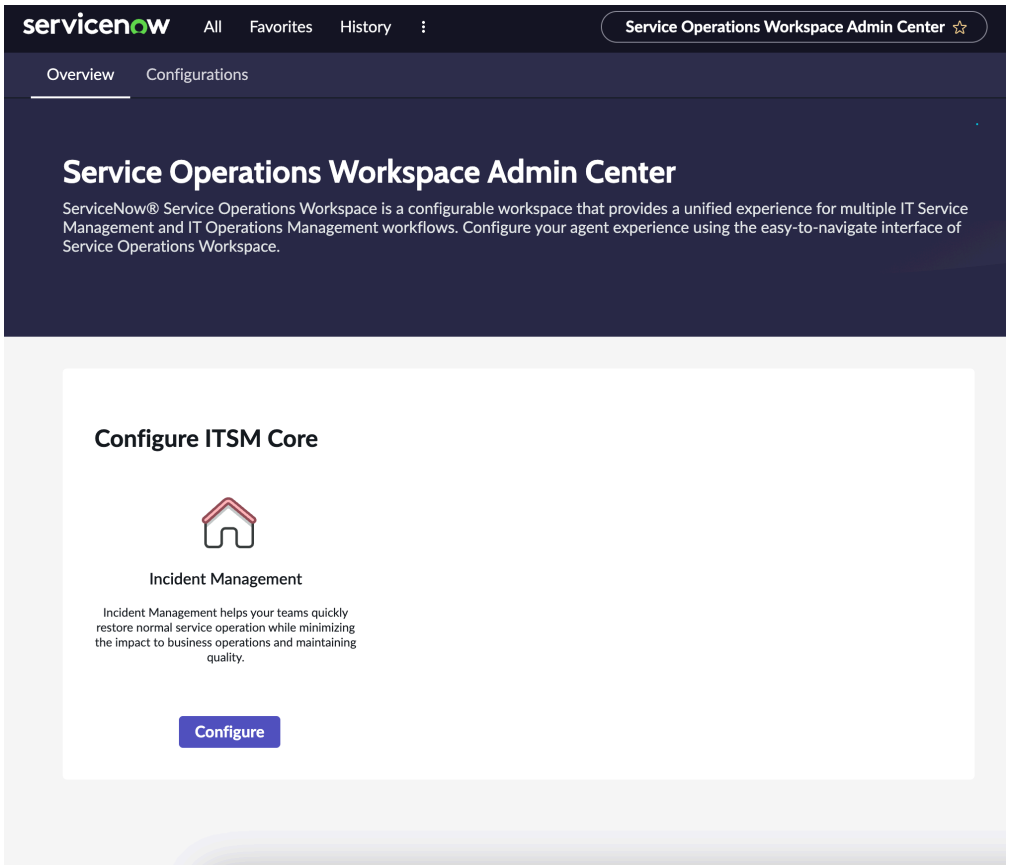
- **Vue d'ensemble** : permet d'accéder à toutes les personnalisations disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.
- **Configurations** : permet d'accéder aux personnalisations liées à la page disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM. Par exemple, la page de destination et la page d'enregistrement d'incident.

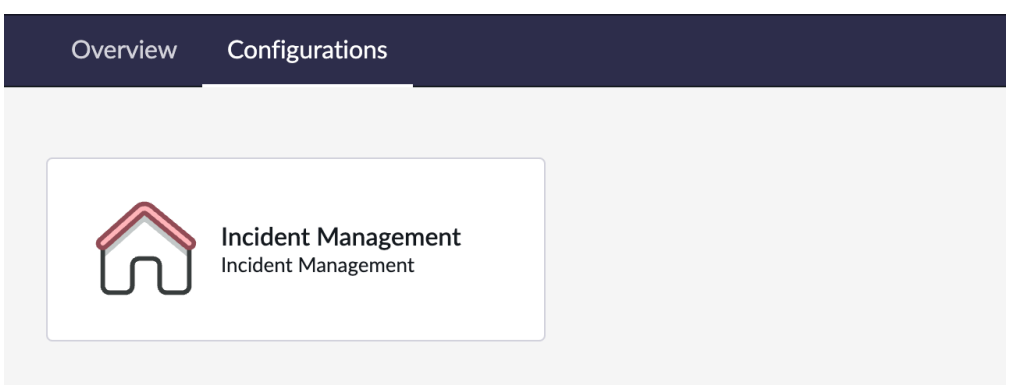
Les rôles administrateur suivants peuvent accéder à .Centre d'administration

- sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user : rôle de niveau granulaire utilisé pour accéder aux pages dans la configuration pour SOW Centre d'administration . Ce rôle est également appelé rôle administrateur SOW. Un administrateur SOW peut effectuer des configurations liées à ServiceNow® Gestion des incidents uniquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

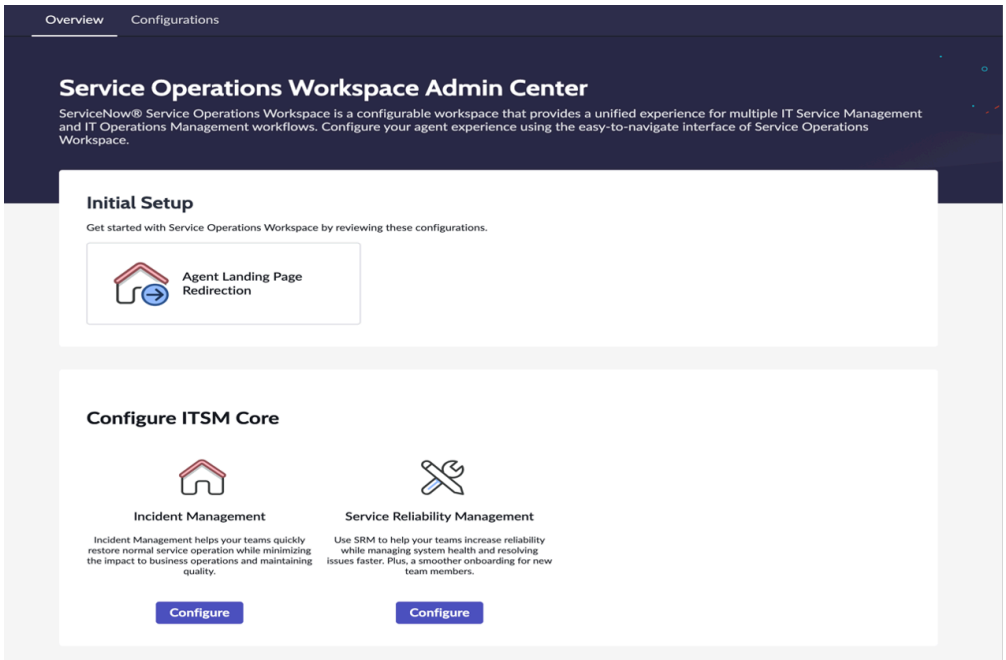


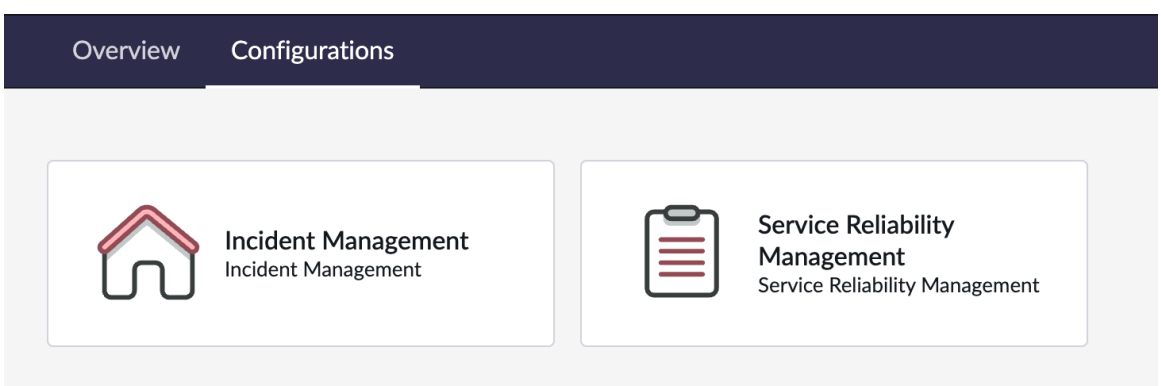


Traduction automatique

- admin : le rôle admin ou sys_admin a accès à toutes les pages du Centre d'administration. Un administrateur peut effectuer des configurations pour tous les modules du Centre d'administration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les différentes personnalisations, reportez-vous à la section Gérer les personnalisations dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

Gérer les personnalisations dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

À partir d'une seule page, accédez rapidement à toutes les personnalisations et gérez-les dans (SOW) for , accédez à des modules d'extension supplémentaires qui étendent les options for et Espace de travail pour l'exploitation des services accédez à ServiceNow de l'aide Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM.ITSM

Avant de commencer
Rôle requis : sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user, admin

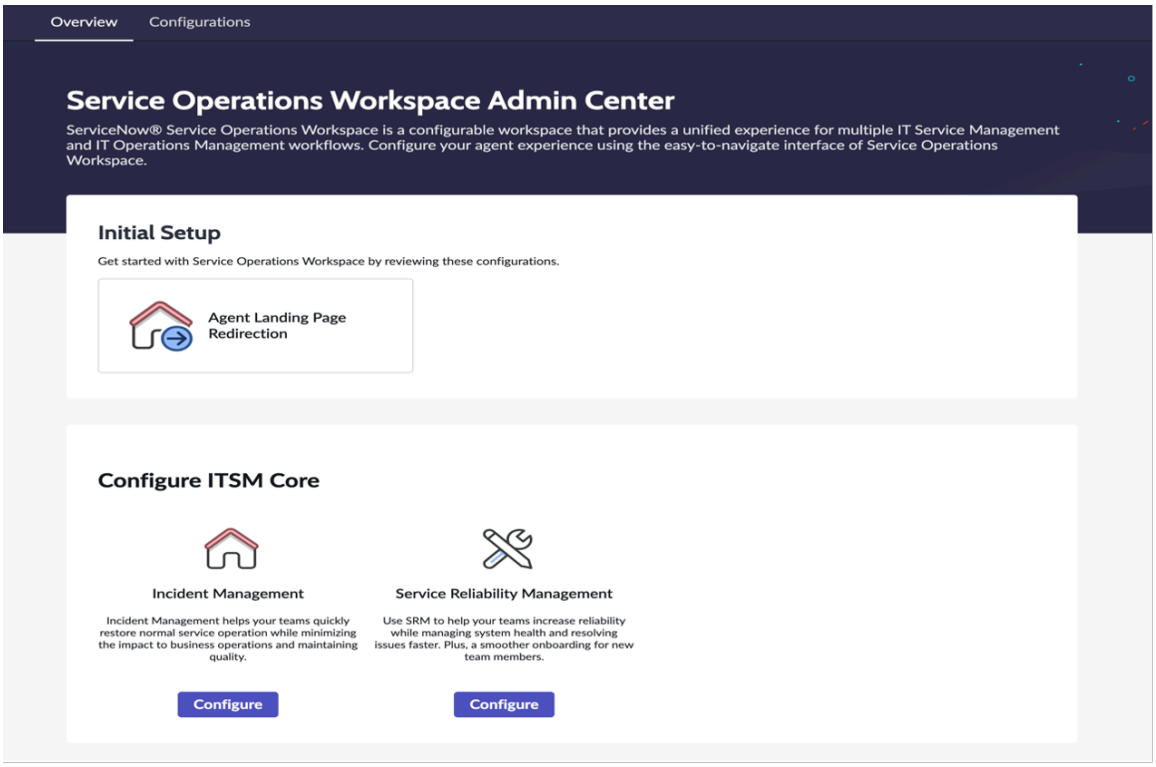
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le comprend Centre d'administration les onglets suivants :

- **Vue d'ensemble** : permet d'accéder à toutes les personnalisations disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.
- **Configurations** : permet d'accéder aux personnalisations liées à la page disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM. Par exemple, la page de destination et la page d'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre d'administrationITSM pour Espace de travail pour l'exploitation des services le rôle administrateur



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans l’onglet **Vue d’ensemble** , dans la section Configuration initiale, sélectionnez l’option **Redirection** de la page de destination de l’agent pour modifier la page de destination de l’utilisateur Espace de travail pour l'exploitation des services .

   Pour en savoir plus sur la redirection de la page de destination de l’agent, reportez-vous à la section Rediriger un agent vers la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.
3. Dans l’onglet **Configurations** , sélectionnez l’une des options suivantes.

   Pour en savoir plus sur les personnalisations de la page de destination, reportez-vous à la section Personnaliser la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

   Pour en savoir plus sur les personnalisations de la page d’enregistrement d’incident, reportez-vous à la section Personnaliser la page d'enregistrement d'incident.

   Pour en savoir plus sur la redirection de la page de destination de l’agent, reportez-vous à la section Rediriger un agent vers la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.

   Pour plus d’informations sur Gestion de la fiabilité des services et ses personnalisations, reportez-vous à la section Lien de support et DOCS dans https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/69b8bf19ebfe1510aa654ee5b55228e1 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Vous pouvez personnaliser les données affichées dans les sous-pages de la page de destination qui sont disponibles dans le système de base. Pour tout changement de style visuel, vous devez créer une copie de cette page de destination et la modifier.

Modifier le texte du message d'accueil sur la page de destination

Personnalisez le texte du message d'accueil sur la page de destination.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le script de courtier en données Get service desk agent shift appelle le script include SOWServiceDeskAgentShift pour afficher les informations de l'équipe dans le texte du message d'accueil.

Bien que vous puissiez personnaliser le texte d'affichage de la page de destination par défaut, vous devez créer une copie de la page de destination pour modifier le style visuel du texte.

Section d'en-tête



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Script Includes, sélectionnez SOWServiceDeskAgentShift.
3. Modifiez le champ **Script**.
   Consultez les fonctions existantes dans le script et leur nom à l'aide de l'UI Builder.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Modifier les cartes de premier niveau dans la section Vue d'ensemble

Personnalisez les données affichées dans les cartes de premier niveau dans la section **Vue d'ensemble** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser l'étiquette d'en-tête, la source de données, la mesure, le champ Grouper par et viewAllQuery pour toutes les cartes. Par exemple, carte Tâches du catalogue qui me sont affectées.

Procédure

1. Accédez à **sys_ux_client_script_include.list**.
2. Procédez comme suit pour la page de destination de niveau 1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste Script Includes de clients UX, sélectionnez la définition de Script Includes de clients SowIncidentLandingPageUtils.

b. Dans le formulaire Script Includes de clients UX, ajoutez le code à l'intérieur de la classe dans le champ **Script***`ServiceDeskLandingPageUtils`*.
Par exemple :

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {
        const evamDef = this.getEvamDef();
        const visualizationConfig = [{
            "id": "incident_assigned",
            "tableName": "incident",
            "tableDisplayValue": "Incident",
            "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISNOTEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9
ad2572f2b47744",
            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
 "sow_landing_page",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned
 to you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),
            "groupByField": "state",
            "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
        },
        {
            "id": "incident_sla",
            "tableName": "task_sla",
            "tableDisplayValue": "Task SLA",
            "myWorkQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2
b477fe^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-01
-08 00:00:00",
            "myTeamQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2
572f2b47744^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=19
70-01-08 00:00:00",
            "listView": 'sow_landing_page',
            "header": await helpers.translate("Incident SLAs"),
            "groupByField": "time_left",
            "evamId": evamDef['incidentSlaEvamDefinitionId'],
            "updated_on": "^ORDERBYtime_left",
        },
        {
            "id": "unassigned_incidents",
            "tableName": "incident",
            "tableDisplayValue": "Incident",
            "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad25
72f2b47744",
            "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad25
72f2b47744",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",
            "header": await helpers.translate("Unassigned incidents"),
            "groupByField": "priority",
            "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
         },
         {
            "id": "catalog_tasks",
            "tableName": "sc_task",
            "tableDisplayValue": "Catalog Task",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
            "listView": 'sow_landing_page',
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Catalog tasks
assigned to you") : await helpers.translate("Catalog tasks assigned to your team"),
            "groupByField": "state",
            "evamId": evamDef["catalogTaskEvamDefinitionId"],
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
         }
      ];
      return visualizationConfig;
   }
```

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Procédez comme suit pour la page de destination de niveau 2.

a. Dans la liste Script Includes de clients UX, sélectionnez la définition du script Includes de clients SOWLandingPageTier2Utils.

b. Dans le formulaire Script Includes de clients UX, ajoutez le code à l'intérieur de la classe dans le champ **Script***`SOWLandingPageTier2Utils`*.
Par exemple :

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {
      const visualizationConfig = [{
         "id": "incidentAssigned",
         "tableName": "incident",
         "tableDisplayValue": "Incident",
         "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
         "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
         "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),
         "groupByField": "state",
         "evamId": "01a404e8b7203010e69dbc16de11a93f",
         "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
      },
      {
         "id": "problemsAssigned",
         "tableName": "problem",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "tableDisplayValue": "Problem",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problems assigned to
you") : await helpers.translate("Problems assigned to your team"),
            "groupByField": "state",
            "evamId": "5f0697b8f49bc510f8773ad5bd0ae292",
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
        },
        {
            "id": "changesAssigned",
            "tableName": "change_request",
            "tableDisplayValue": "Change Request",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Changes assigned to
you") : await helpers.translate("Changes assigned to your team"),
            "groupByField": "state",
            "evamId": "e1f06c4194130110f87765e94545da91",
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
        },
        {
            "id": "taskAssigned",
            "tableName": "task",
            "tableDisplayValue": "Task",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name
=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^ORsy
s_class_name=sc_task",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744^sys_class
_name=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task
^ORsys_class_name=sc_task",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Tasks assigned to
you") : await helpers.translate("Tasks assigned to your team"),
            "groupByField": "sys_class_name",
            "evamId": "615d205d94df0110f87765e94545da03",
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
        }];
        return visualizationConfig;
    }
```

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser la couleur de la zone d'anneau pour les cartes de premier niveau

Créez la meilleure expérience visuelle pour les anneaux d'une carte de premier niveau dans la section **Vue d'ensemble**.

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

Pour une carte de premier niveau, les couleurs des zones de l'anneau sont basées sur l'élément par lequel l'anneau est regroupé.

- Page de destination de niveau 1
  - Dans la carte **Incidents qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des incidents.
  - Dans la carte **Incidents non affectés**, l'anneau est regroupé par la priorité des incidents.
  - Dans la carte **Tâches du catalogue qui me sont affectées**, l'anneau est regroupé par l'état des tâches du catalogue.
  - Dans la carte **SLA d'incidents**, l'anneau est regroupé par le temps restant, après lequel les incidents violeront le SLA.
- Page de destination de niveau 2
  - Dans la carte **Incidents qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des incidents.
  - Dans la carte **Problèmes qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des problèmes.
  - Dans la carte **Changements qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des demandes de changement.
  - Dans la carte **Tâches qui me sont affectées**, l'anneau est regroupé par l'état des tâches du catalogue.

Procédure

1. Pour changer les couleurs de la zone d'anneau pour les cartes suivantes sur la page de destination de niveau 1, procédez comme suit.
   - Incidents qui me sont affectés
   - Incidents non affectés
   - Tâches du catalogue qui me sont affectées

   a. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Couleurs des graphiques**

   b. Dans la liste Couleurs des graphiques, filtrez les enregistrements en fonction de la carte que vous souhaitez personnaliser et sélectionnez un enregistrement.

      i. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **état**.

      ii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents non affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **priorité**.

      iii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **sc_task** et le champ **Élément** défini sur **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.

c. Dans le formulaire Couleurs des graphiques, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Pour changer la couleur de la zone d'anneau pour la carte SLA d'incidents sur la page de destination de niveau 1, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Plages de rapport**.
   b. Dans la liste Plages, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **task_sla** et le champ **Élément** défini sur **time_left**.
   c. Sélectionnez l'enregistrement requis.
   d. Dans le formulaire Plage, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Pour changer les couleurs de la zone d'anneau pour la page de destination de niveau 2, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Couleurs des graphiques**
   b. Dans la liste Couleurs des graphiques, filtrez les enregistrements en fonction de la carte que vous souhaitez personnaliser et sélectionnez un enregistrement.
      i. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **état**.
      ii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Problèmes qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **problème** et le champ **Élément** défini sur **état**.
      iii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Changements qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **change_request** et le champ **Élément** défini sur **état**.
      iv. Pour personnaliser la couleur de la carte **Tâches qui me sont affectées**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **sc_task** et le champ **Élément** défini sur **état**.
   c. Dans le formulaire Couleurs des graphiques, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

Modifier les cartes de deuxième niveau dans la section Vue d'ensemble

Modifiez les données et la mise en page des cartes de deuxième niveau dans la section **Vue d'ensemble**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans une définition Entity View Action Mapper (EVAM), vous pouvez définir une source de données à l'aide d'une table, par exemple une table d'incident ou d'interaction, à partir de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

laquelle les données sont affichées sur les cartes de deuxième niveau. Vous pouvez aussi configurer plusieurs modèles d'affichage par source de données en fonction des conditions afin de personnaliser l'affichage des données pour les utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Définitions EVAM**.
2. Sélectionnez la définition EVAM requise.
   Pour en savoir plus sur la définition EVAM, reportez-vous à la rubrique Créer une définition EVAM .
3. Pour modifier la source de données à partir de laquelle les données sont affichées, accédez à la liste connexe Sources de données EVAM M2Ms, sélectionnez la source de données requise et modifiez-la, par exemple le nom de table tel qu'incident ou interaction.
   Pour plus d'informations sur la définition d'une source de données, consultez Définir une source de données .
4. Pour configurer les champs dont les valeurs doivent être affichées sur la carte, procédez comme suit.
   a. Si des champs sont disponibles dans la table utilisée pour définir la source de données (par exemple, la table d'incidents ou d'interactions), procédez comme suit.
      i. Accédez à la liste connexe Ensemble de configuration de vue EVAM M2M et sélectionnez l'ensemble de configuration requis.
      ii. Dans le formulaire Ensemble de configuration de vue EVAM, accédez à la liste connexe Configurations de vue EVAM et sélectionnez la configuration pour la source de données requise.
      iii. Dans le formulaire Configuration de vue EVAM, ajoutez ou supprimez les champs obligatoires du champ **Champs de table**.
   b. Si les champs ne sont pas disponibles dans la table utilisée pour définir la source de données, procédez comme suit.
      i. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Gestion des données** > **Transformations**.
      ii. Dans la liste Script de serveur de courtier en données, sélectionnez le script Manipulation des données EVAM par Service Desk.
      iii. Modifiez le champ **Script** pour spécifier les champs requis.
5. Pour configurer l'affichage des données pour une source de données, modifiez la configuration et le modèle d'une vue EVAM en effectuant les étapes suivantes.
   a. Accédez à la liste connexe Ensemble de configuration de vue EVAM M2M et sélectionnez l'ensemble de configuration requis.
   b. Dans le formulaire Ensemble de configuration de vue EVAM, accédez à la liste connexe Configurations de vue EVAM et sélectionnez la configuration pour la source de données requise.
   c. Dans le formulaire Configuration de vue EVAM, ouvrez le modèle à partir du champ **Modèle de vue**.
   d. Dans le formulaire Afficher le modèle, modifiez le champ **Modèle**.
      Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle, consultez Définir un modèle de vue EVAM .
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le libellé d'en-tête d'une carte de deuxième niveau

Modifiez le libellé d'en-tête des cartes de deuxième niveau qui s'affiche lorsque vous sélectionnez une zone d'anneau d'une carte de premier niveau dans la section **Vue d'ensemble** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque fois que vous sélectionnez une zone d'anneau d'une carte de premier niveau dans la section **Vue d'ensemble** , l'étiquette d'en-tête des cartes de deuxième niveau change et correspond à ces données de zone d'anneau.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **sys_ux_client_script_include.list**.
2. Procédez comme suit pour la page de destination de niveau 1.
   a. Dans la liste Script Includes de clients UX, sélectionnez la définition de Script Includes SowIncidentLandingPageUtils.
   b. Dans le formulaire Script Includes de clients UX, modifiez la valeur **labelMap** dans le champ **Script** . Assurez-vous d'ajouter le code à l'intérieur de la classe *`SowIncidentLandingPageUtils`*.

   Voici un exemple pour les incidents.

```
{
const labelMap = {

      'incident': {

         'state': {

            '1': 'New incidents assigned to me',

            '2': 'In Progress incidents assigned to me',

            '3': 'On Hold incidents assigned to me',

            '6': 'Resolved incidents assigned to me'

         },

         'priority': {

            '1': 'P1 unassigned incidents',

            '2': 'P2 unassigned incidents',

            '3': 'P3 unassigned incidents',

            '4': 'P4 unassigned incidents',

            '5': 'P5 unassigned 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.

```
    },
    'sc_task': {
        'state': {
            '-5': 'Pending catalog tasks assigned to me',
            '1': 'Open catalog tasks assigned to me',
            '2': 'Work in progress catalog tasks assigned to me'
        }
    }
};
```

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Procédez comme suit pour la page de destination de niveau 2.

a. Dans la liste Script Includes de clients UX, sélectionnez la définition de Script Includes SOWLandingPageTier2Utils.

b. Dans le formulaire Script Includes de clients UX, modifiez la valeur **labelMap** dans le champ **Script** . Assurez-vous d'ajouter le code à l'intérieur de la classe *`SOWLandingPageTier2Utils`*.

Voici un exemple.

```
const labelMap = {
    'incident': {
        '1': 'New incidents',
        '2': 'In Progress incidents',
        '3': 'On Hold incidents',
        '6': 'Resolved incidents'
    },
    'change_request': {
        '0': 'In Review changes',
        '-1': 'Implement changes',
        '-2': 'Scheduled changes',
        '-3': 'Authorize changes',
        '-4': 'Assess changes',
        '-5': 'New changes'
    },
    'problem': {
        '101': 'New problems',
        '102': 'Assess problems',
        '106': 'Resolved problems',
        '104': 'Fix in Progress problems',
        '103': 'Root Cause Analysis problems'
    },
    'task': {
        'incident_task': 'Incident tasks',
        'problem_task': 'Problem tasks',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        'change_task': 'Change tasks',
        'sc_task': 'Catalog tasks',
    }
};

    static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false) {
        if(table === "task") {
            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['sys_class_name'], groupMode);
        }
        return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'], groupMode);
    }

    static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false) {
        if (groupMode)
            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to my team';
        return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to me';
    }
```

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

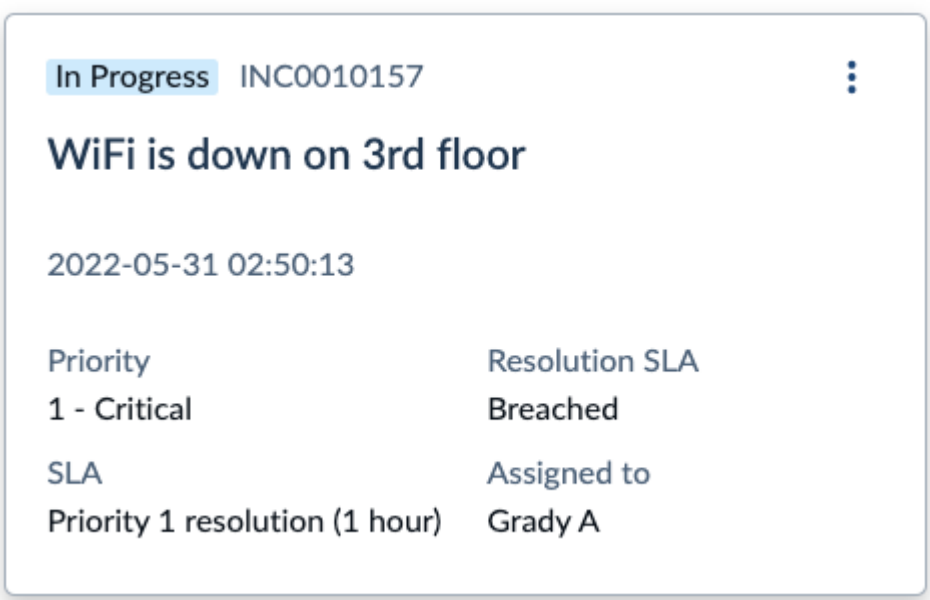
Modifier la couleur de la valeur en surbrillance dans les cartes de deuxième niveau

Personnalisez la couleur de la valeur mise en surbrillance dans les cartes de deuxième niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour chaque carte de premier niveau d'une table, par exemple Incident et Tâches du catalogue, vous pouvez configurer la valeur de champ à mettre en surbrillance dans les cartes de deuxième niveau. Par exemple, l'état de l'incident est mis en surbrillance pour la carte Incidents qui me sont affectés.

Valeur en surbrillance pour la carte Incidents Incidents qui me sont affectés



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Script Includes, sélectionnez SOWIncidentLandingPageUtility.
3. Modifiez le champ **Script**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Modifier la section Annonces sur la page de destination

Personnalisez une annonce existante ou ajoutez une annonce pour des tables supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser la configuration du composant EVAM (Entity View Action Mapper) pour la section **Annonces**. Bien que vous puissiez personnaliser les données de la page de destination par défaut, vous devez créer une copie de la page de destination pour modifier le style visuel. Dans le système de base, les annonces et les sources de données correspondantes sont définies pour les tables suivantes :

- Panne [cmdb_ci_outage]
- Annonce de bannière [sys_ux_banner_announcement]
- Incident [incident]

Vous pouvez ajouter des annonces pour des tables supplémentaires en définissant des sources de données supplémentaires dans la définition EVAM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Définitions EVAM**.
2. Dans la liste Définitions EVAM, sélectionnez **SOW : annonces**.
   Pour en savoir plus sur la définition EVAM, reportez-vous à la rubrique Créer une définition EVAM .
3. Pour modifier la source de données d'une annonce, accédez à la liste connexe Sources de données EVAM M2Ms et modifiez la source de données requise.
   Pour plus d'informations sur la source de données, consultez Définir une source de données .
4. Pour créer une annonce pour une table supplémentaire, ajoutez une source de données pour cette table.
   Pour en savoir plus sur la source de données, reportez-vous à la rubrique Définir une source de données. Pour plus d'informations sur la définition d'une source de données, consultez Définir une source de données .
5. **Facultatif :** Pour insérer des annonces personnalisées dans la section **Annonces**, créez une configuration d'annonce de bannière supplémentaire pour la table Annonce de bannière [sys_ux_banner_announcement] en procédant comme suit.

   a. Créez une configuration d'annonce de bannière et les annonces de bannières correspondantes.
      Pour plus d'informations sur la création d'une configuration d'annonce de bannière, voir Annonces de bannières Next Experience .

   b. Associez la configuration de l'annonce de bannière à la propriété *sn_sow.banner_announcements_config_id*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Accédez à sys_properties.list.

ii. Sélectionnez la propriété *sn_sow.banner_announcements_config_id*.

iii. Sur le formulaire Propriété système, spécifiez le sys_id de la configuration de la bannière comme valeur de propriété.

6. Pour configurer l'affichage d'une annonce pour une source de données, modifiez la configuration et le modèle d'une vue EVAM en effectuant les étapes suivantes.

   a. Accédez à la liste connexe Ensemble de configuration de vue EVAM M2M et sélectionnez l'ensemble de configuration requis.

   b. Dans le formulaire Ensemble de configuration de vue EVAM, accédez à la liste connexe Configurations de vue EVAM et sélectionnez une configuration pour la source de données requise.

   c. Dans le formulaire Configuration de vue EVAM, ouvrez le modèle à partir du champ **Modèle de vue**.

   d. Dans le formulaire Afficher le modèle, modifiez le champ **Modèle**.
   Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle, consultez Définir un modèle de vue EVAM .

   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la section À venir sur la page de destination

Personnalisez les données affichées dans la section **À venir**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide d'un point d'extension, vous pouvez appeler les scripts personnalisés pour étendre les fonctionnalités de la section **À venir** et intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Pour plus d'informations sur les points d'extension, voir Création et ajout d'un point d'extension scripté .

Points d'extension scriptés pour la section À venir dans le système de base

Point d'extension	Description
sn_sow. UpcomingLinkProvider	Permet d'obtenir la liste des enregistrements de tâches à venir (changements, incident, demandes et tâches en retard) pour le jour même et le jour suivant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la liste Points **d'extension, sélectionnez sn_sow. Fournisseur de liens ascendants**.
3. Créez une implémentation à l'aide du lien connexe **Créer une implémentation** ou modifiez une implémentation à partir de la liste connexe Implémentations.

Créer une copie de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez le style visuel des sous-pages de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences** , sélectionnez **Service Operations Workspace**.
3. Sous la section **Pages et variantes** , sous **Accueil**, pointez sur **la page de destination SNC de Service Desk** et sélectionnez .
4. Sélectionnez **Icône Dupliquer la variante** .
   - Une copie de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services, ainsi que ses sous-pages, est créée sous la section **Variantes**.
   - La copie de la page de destination est créée dans le champ d'application de l'utilisateur actuellement connecté.
5. Pour modifier la page ou l'une de ses sous-pages, personnalisez ses composants.
   Pour plus d'informations sur les composants, voir Travailler avec des composants .

Configurer la Espace de travail pour l'exploitation des services page de destination

Modifiez la page de destination du Espace de travail pour l'exploitation des services pour vous assurer que les clients peuvent consulter la page qu'ils utilisent régulièrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Dans la liste Applications UX, sélectionnez **Service Operations Workspace**.
3. Pour le champ Panneau d'administration, sélectionnez l'icône .
4. Sélectionner **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur la page Configuration Espace de travail pour l'exploitation des services d'application UX, modifiez le champ **Chemin d'accès de destination** pour modifier la page de destination.
   Pour rediriger l'utilisateur vers la page d'accueil, saisissez la Espace de travail pour l'exploitation des services valeur `home`. Pour rediriger l'utilisateur vers la page de liste, saisissez la Espace de travail pour l'exploitation des services valeur `list`.

Configurer la création d'enregistrement à partir du nouveau menu d'onglet dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Personnalisez les enregistrements qui peuvent être créés à partir du nouveau menu d'onglet dans toutes les pages de Espace de travail pour l'exploitation des services.

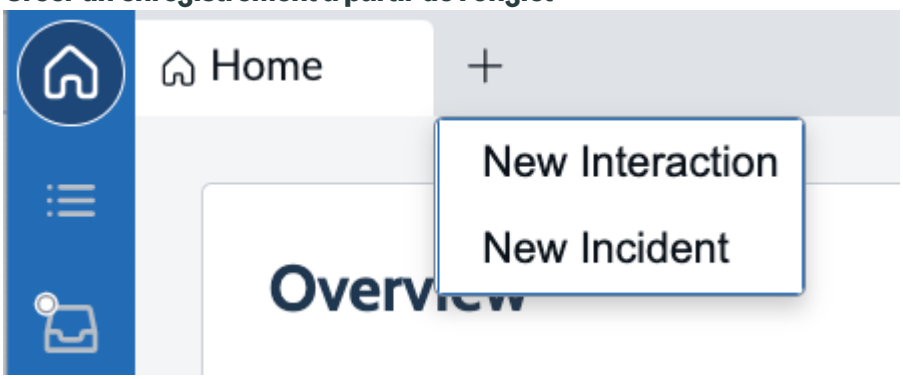
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, un enregistrement d'interaction ou d'incident peut être créé à partir du nouveau menu d'onglet dans toutes les pages de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un enregistrement à partir de l'onglet



Vous pouvez personnaliser la valeur JSON pour fournir plusieurs options. Par exemple, utilisez cette méthode pour créer un article de la base de connaissances directement à partir du menu nouvel onglet. Pour plus d'informations sur la création d'articles de la base de connaissances, reportez-vous à Gestion des connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Dans la liste Applications UX, sélectionnez **Service Operations Workspace**.
3. Dans la liste connexe Propriétés de la page UX du formulaire Application UX, sélectionnez la propriété *chrome_tab*.
4. Sur la page Propriété de page UX, lorsque le champ **Type** est défini sur **JSON**, modifiez le champ **Valeur**, par exemple pour ajouter ou supprimer un routage ou des tables.
   Pour ajouter une nouvelle option, par exemple, pour créer un article de la base de connaissances, ajoutez un nouvel objet JSON à l'intérieur de l'objet *newTabMenu* . Fournissez le nom et l'action effectuée lorsque vous sélectionnez l'option en tant que paire clé-valeur à l'intérieur de l'objet *newTabMenu* .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer la boîte de réception dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un agent de recevoir des conversations de messagerie instantanée initiées à partir de Portail de services et d'y répondre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez le module d'extension Advanced Work Assignment (com.glide.awa).
2. Installez le module d'extension Chat d'agent (com.glide.interaction.awa).
3. Configurez la file d'attente de Chat d'agent.
   Par exemple, pour ajouter des groupes d'agents qui peuvent gérer les conversations de messagerie instantanée entrantes. Pour en savoir plus sur la configuration des files d'attente, consultez Files d'attente des éléments de travail et Configurer le Chat d'agent .

Activer l'affectation automatique des interactions à un agent

Acceptez automatiquement les conversations de messagerie instantanée pour un agent sans avoir à les accepter ou les rejeter dans la boîte de réception.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Règles d'affectation**.
2. Sélectionnez la règle d'affectation Messagerie instantanée - Plus grande capacité.
   Pour plus d'informations sur les règles d'affectation AWA, consultez Configurer les règles d'affectation de l'agent .
3. Dans la liste connexe Gestion de l'affectation automatique, procédez comme suit.

   a. Cochez la case **Activer l'affectation automatique des éléments de travail**.

   b. Dans la liste **Options d'affichage**, sélectionnez la valeur requise.

   - Carte de boîte de réception : accepte les interactions et les ajoute à la boîte de réception de l'agent. L'agent peut ouvrir l'interaction acceptée à partir de la boîte de réception.
   - Carte de boîte de réception et onglet de l'espace de travail : accepte les interactions et ouvre un onglet pour chaque interaction acceptée.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services en modifiant la mise en page du formulaire ou les listes connexes à partir de l'interface utilisateur classique Now Platform .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un enregistrement de tâche, par exemple, un problème ou un incident, comporte les vues modifiables suivantes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- La vue lors de la création de l'enregistrement.
- Vue de l'onglet **Détails** une fois l'enregistrement enregistré.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche, par exemple, dans un incident ou un problème, dans l'interface utilisateur classique Now Platform .
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

3. Sur le formulaire d'enregistrement de tâche, par exemple, dans un formulaire d'incident, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) et effectuez l'une des actions suivantes.

4. Déplacez les champs requis et les listes connexes de la liste **Disponible** à la liste **Sélectionné**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser la page d'enregistrement d'incident

Vous pouvez personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble** et le panneau latéral contextuel d'un incident.

Personnaliser l'onglet Vue d'ensemble pour un incident

Modifiez l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident pour afficher le résumé et d'autres informations de l'incident pour un agent.

Avant de commencer
Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez personnaliser les champs affichés dans les différentes sections, telles que Résumé, Cause et Résolution, dans l'onglet **Vue d'ensemble** . Personnalisez les champs en configurant la vue **SOW-Incident-Overview** sur le formulaire Incident à l'aide de la mise en page ou de la fonctionnalité de conception de formulaire dans le Now Platform.

Remarque :
Vous ne devez configurer que les champs de la vue **SOW-Incident-Overview** qui sont également disponibles dans la vue **Service Operation Workspace** sur le formulaire Incident dans le Now Platform.

Pour une personnalisation avancée de l'onglet **Vue d'ensemble** avec l'enregistrement SRP, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Service Operations Workspace**.
3. Dans la section Pages et variantes sous Enregistrement, sélectionnez **EnregistrementSRP**.

   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, vous devez naviguer à partir de l'enregistrement **SNC** pour Générateur d'IU personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident.

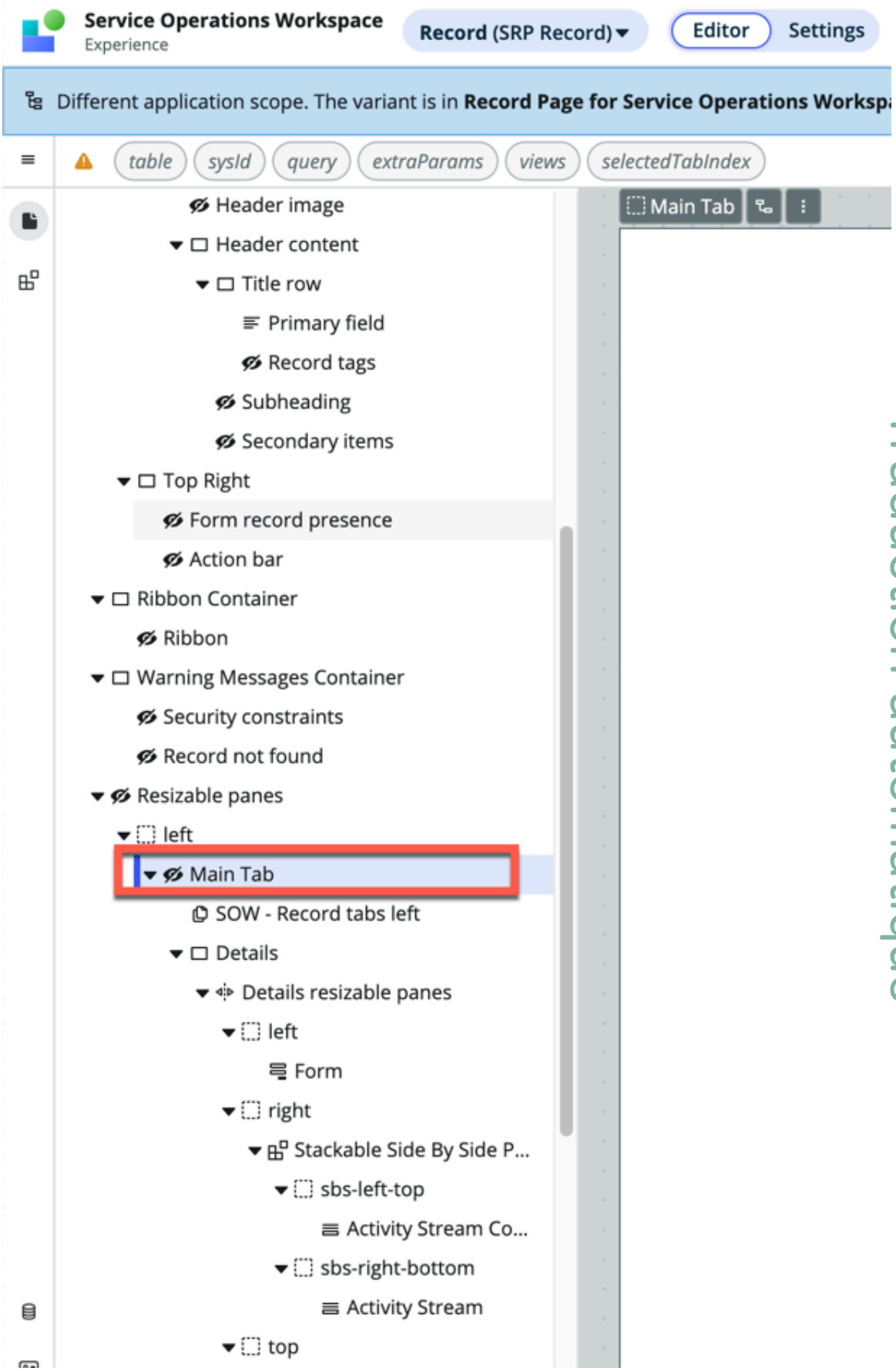
4. Sous **Contenu** au niveau **Corps** , sélectionnez **Onglet principal**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Onglet principal

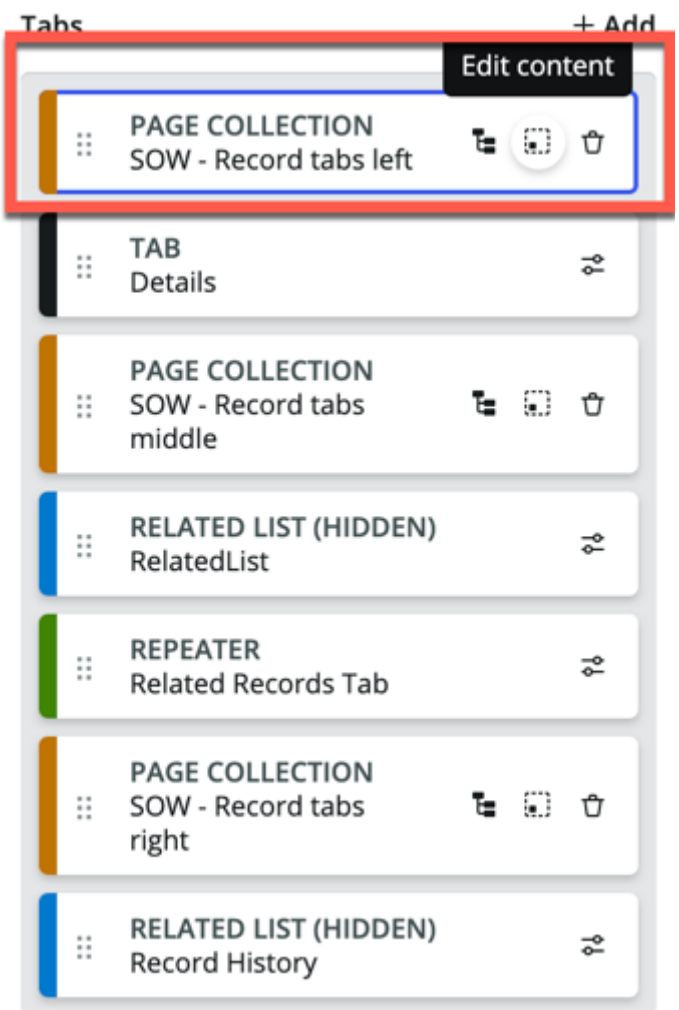


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre de l'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine** avant de commencer la modification.

5. Dans la section Configuration sous Onglets, pointez sur l'onglet de gauche **SOW de collection de pages : onglets d'enregistrement** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).



6. Sous **Vue** d'ensemble, pointez sur la variante SNC Vue d'ensemble des incidents et sélectionnez l'icône **d'options** ( ).
7. Sélectionnez l'icône de variante en double ( )
   La page Création de variante s'affiche.
8. Entrez le nom en tant que Copie SNC de la vue d'ensemble de l'incident.

   Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Résolvez cette erreur en procédant comme suit :

   a. Fermez la page Création de variante.

   b. Sous **Vue d'ensemble**, pointez sur la variante SNC de la **vue d'ensemble des incidents** , sélectionnez l'icône d'options (⋮), puis sélectionnez **Afficher les paramètres**.

   c. Sélectionnez **Ouvrir les enregistrements**, puis sélectionner **Enregistrement de variantes**.
   L'enregistrement SNC de la vue d'ensemble des incidents s'affiche.

   d. Modifiez l'enregistrement, copiez et stockez les informations du champ **Condition de l'écran** , puis supprimez les informations.
   Vous utiliserez les informations du champ **Condition de l'écran** dans les étapes ultérieures.

   e. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

   f. Répétez les étapes 6 à 9.
   Aucune erreur n'est affichée pour le champ **Conditions** .

   g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement SNC de vue d'ensemble des incidents.

   h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations sur **l'état de l'écran** copiées précédemment.

   i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

10. Sur la page Création de variante, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
    Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre de l'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine** avant de commencer la modification.
11. Modifier **la valeur** Ordre pour modifier l'ordre d'affichage des variantes,
    La variante avec le numéro le plus bas est la configuration par défaut.
12. **Facultatif :** Ajoutez les critères pour afficher une page ou un onglet dans **les conditions de variante**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de page afin de personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** en regard de la zone de page principale de Générateur d'IU.

b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des pages, voir Utilisation des pages .

Personnaliser l'onglet Enquête pour un incident

Modifiez l'onglet **Enquête** d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences** , sélectionnez **Service Operations Workspace**.
3. Dans la section **Pages et variantes** sous Enregistrement, sélectionnez **EnregistrementSRP**.

   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, vous devez naviguer à partir de **l'enregistrement SNC** dans **UI Builder** pour personnaliser l'onglet **Enquête** d'une page d'enregistrement d'incident.

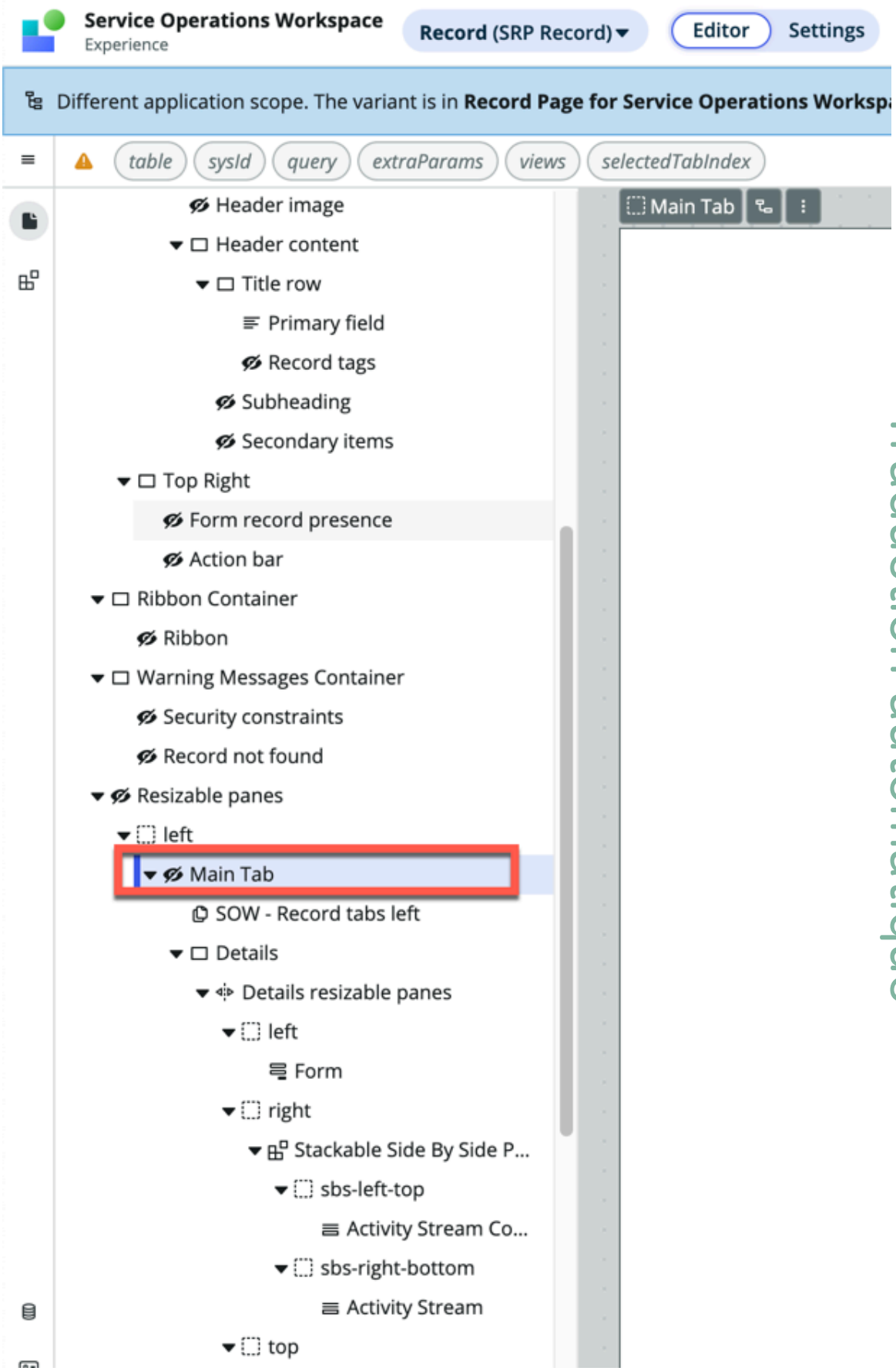
4. Sous **Contenu** au niveau **Corps** , sélectionnez **Onglet principal**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

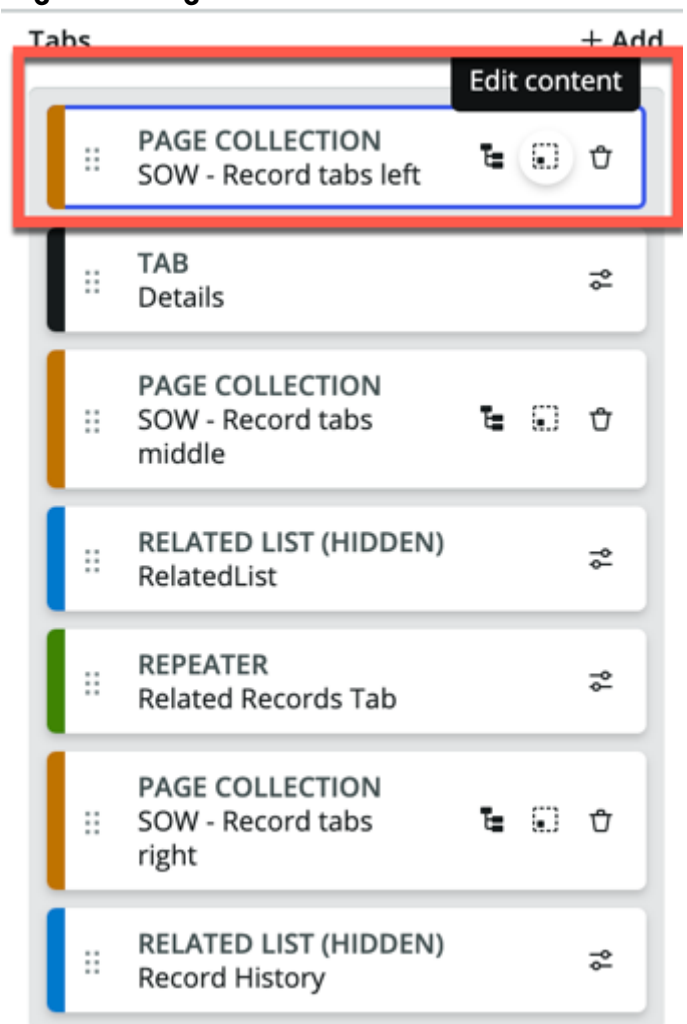
Onglet principal



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre de l'application différent, sélectionnez le bouton **Modifier dans le périmètre d'origine** avant de commencer la modification.
6. Dans la section Configuration sous Onglets, pointez sur l'onglet de gauche **SOW de collection de pages : onglets d'enregistrement** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).



7. Sous **Investigation**, pointez sur SOW Investigate SNC variant (Variante **SOW Investigate SNC**) et sélectionnez l'icône d'options ( ).
8. Sélectionnez l'icône Variante Dupliquer (icône **Dupliquer**).
   La page Création de variante s'affiche.
9. Entrez le **nom** en tant que `copie SOW Investigate SNC`.

   Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

    a. Fermez la page Création de variante.

    b. Sous **Investigation**, pointez sur la variante **SOW Investigate SNC** , sélectionnez l'icône d'options (options), puis sélectionnez **Afficher les paramètres**.

    c. Sélectionnez **Ouvrir les enregistrements** , puis sélectionner **Enregistrement de variantes**.
    L'enregistrement SOW Investigate SNC s'affiche.

    d. Modifiez l'enregistrement, copiez et stockez les informations du champ **Condition de l'écran** , puis supprimez les informations.
    Vous utiliserez les informations du champ **Condition de l'écran** dans les étapes ultérieures.

    e. Sélectionnez **Enregistrer**.

    f. Répétez les étapes de l'étape 6 à l'étape 9.
    Aucune erreur n'est affichée pour le champ **Conditions** .

    g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement d'enquête SNC SOW.

    h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations sur **l'état de l'écran** copiées précédemment.

    i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

11. Sur la page Création de variante, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
12. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre de l'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine** avant de commencer la modification.
13. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur **Ordre** .
    La variante avec le numéro le plus bas est la configuration par défaut.
14. **Facultatif :** Ajoutez les critères pour afficher une page ou un onglet dans **les conditions de variante**.
15. Sélectionnez **Enregistrer**.
16. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de page afin de personnaliser l'onglet **Enquête** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** à gauche de la zone de page principale de l'UI Builder.

b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des pages, voir Utilisation des pages .

Personnaliser le playbook d'action de rattrapage pour un incident

Personnalisez le playbook d'action corrective affiché dans le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences** , sélectionnez **Service Operations Workspace**.
3. Dans la section **Pages et variantes** sous Enregistrement, sélectionnez **EnregistrementSRP**.

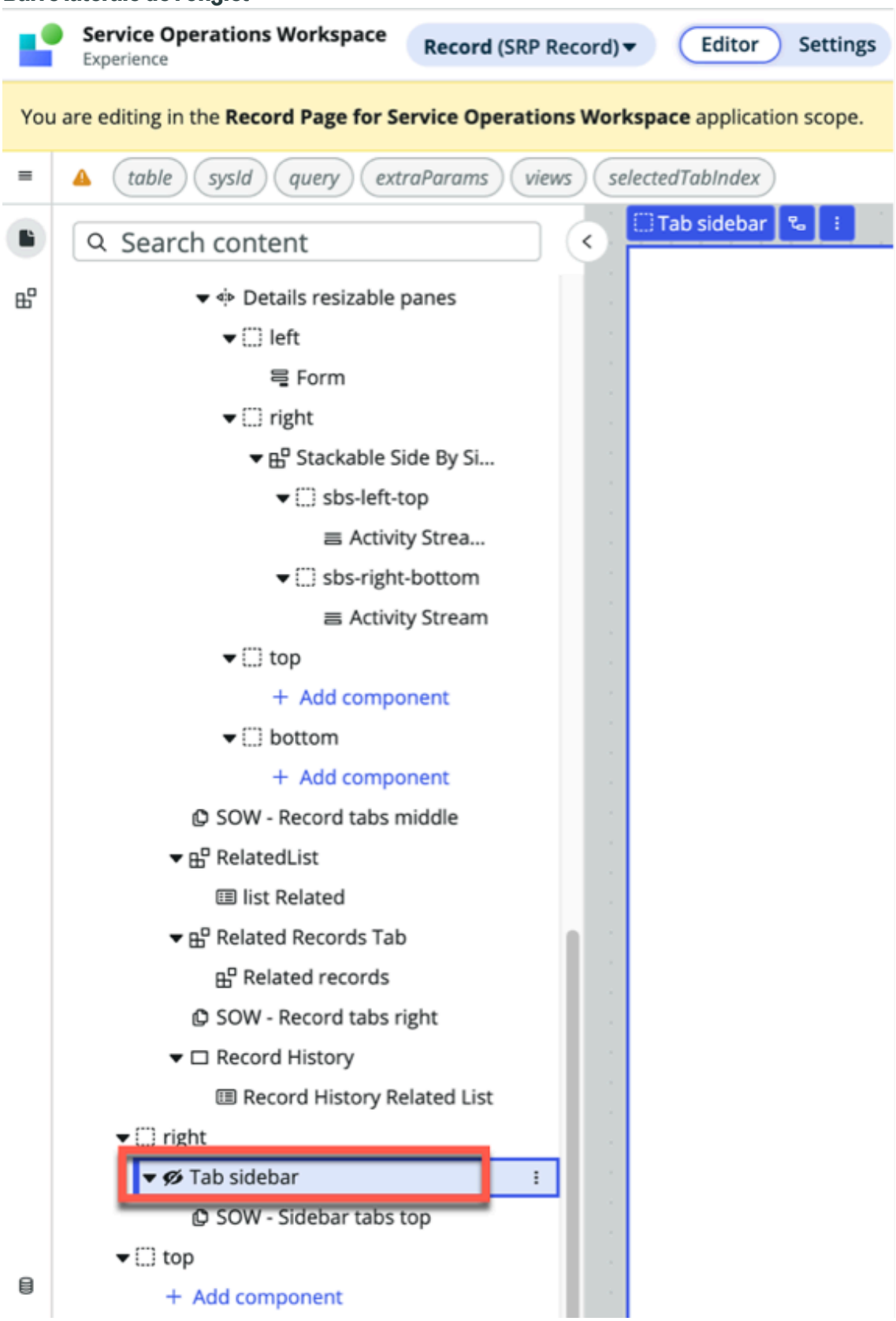
   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, vous devez naviguer à partir de **l'enregistrement SNC** dans **UI Builder** pour personnaliser le playbook d'action de correction.

4. Sous **Contenu** au niveau **Corps** , sélectionnez **la barre latérale Onglet**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Barre latérale de l'onglet

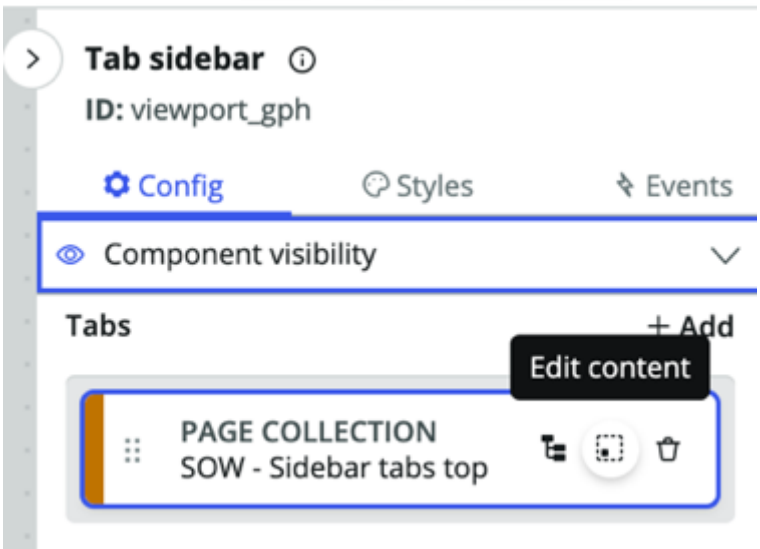


5. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre de l'application différent, sélectionnez le bouton **Modifier dans le périmètre d'origine** avant de commencer la modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la section Config, sous Onglets, pointez sur l'onglet **supérieur SOW de collection de pages : onglets Sidebar et** sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).

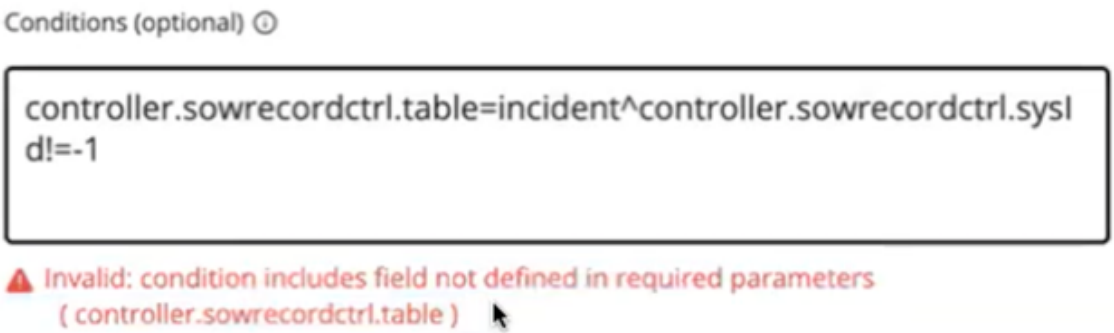


7. Sous Playbook, pointez sur **Variante SNC** de **Playbook** et sélectionnez l'icône d'options (Options).

8. Sélectionnez l'icône Variante Dupliquer (icône **Dupliquer**).
La page Création de variante s'affiche.

9. Entrez le **nom** en tant que copie SNC de Playbook.

Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions** .



10. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

   a. Fermez la page Création de variante.

   b. Sous Playbook, pointez sur **Variante SNC** de **Playbook**, sélectionnez l'icône d'options (Options), puis sélectionnez **Afficher les paramètres**.

   c. Sélectionnez **Ouvrir les enregistrements** , puis sélectionner **Enregistrement de variantes**.
   L'enregistrement Playbook SNC s'affiche.

   d. Modifiez l'enregistrement, copiez et stockez les informations du champ **Condition de l'écran** , puis supprimez les informations.
   Vous utiliserez les informations du champ **Condition de l'écran** dans les étapes ultérieures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

f. Répétez les étapes de l’étape 6 à l’étape 9.
Aucune erreur n’est affichée pour le champ **Conditions** .

g. Ouvrez à nouveau l’enregistrement Playbook SNC.

h. Modifiez l’enregistrement et collez les informations sur **l’état de l’écran** copiées précédemment.

i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l’enregistrement.

11. Sur la page Création de variante, sélectionnez l’onglet **Paramètres** .
12. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre de l’application différent, sélectionnez le bouton **Modifier dans le périmètre d’origine** avant de commencer la modification.
13. Pour modifier l’ordre d’affichage des variantes, modifiez la valeur **Ordre** .
La variante avec le numéro le plus bas est la configuration par défaut.
14. **Facultatif :** Ajoutez les critères pour afficher une page ou un onglet dans **les conditions de variante**.
15. Sélectionnez **Enregistrer**.
16. Sélectionnez l’onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de page afin de personnaliser le playbook d’action corrective .
    a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** à gauche de la zone de page principale de l'UI Builder.
    b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour plus d’informations sur l’utilisation des pages, voir Travailler avec les pages .

Personnaliser les informations d'enregistrement d'incident dans le panneau latéral contextuel

Modifiez les informations d’enregistrement d’incident affichées dans le panneau latéral contextuel d’une page d’enregistrement d’incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Service Operations Workspace**.
3. Dans la section Pages et variantes sous Enregistrement, sélectionnez **EnregistrementSRP**.

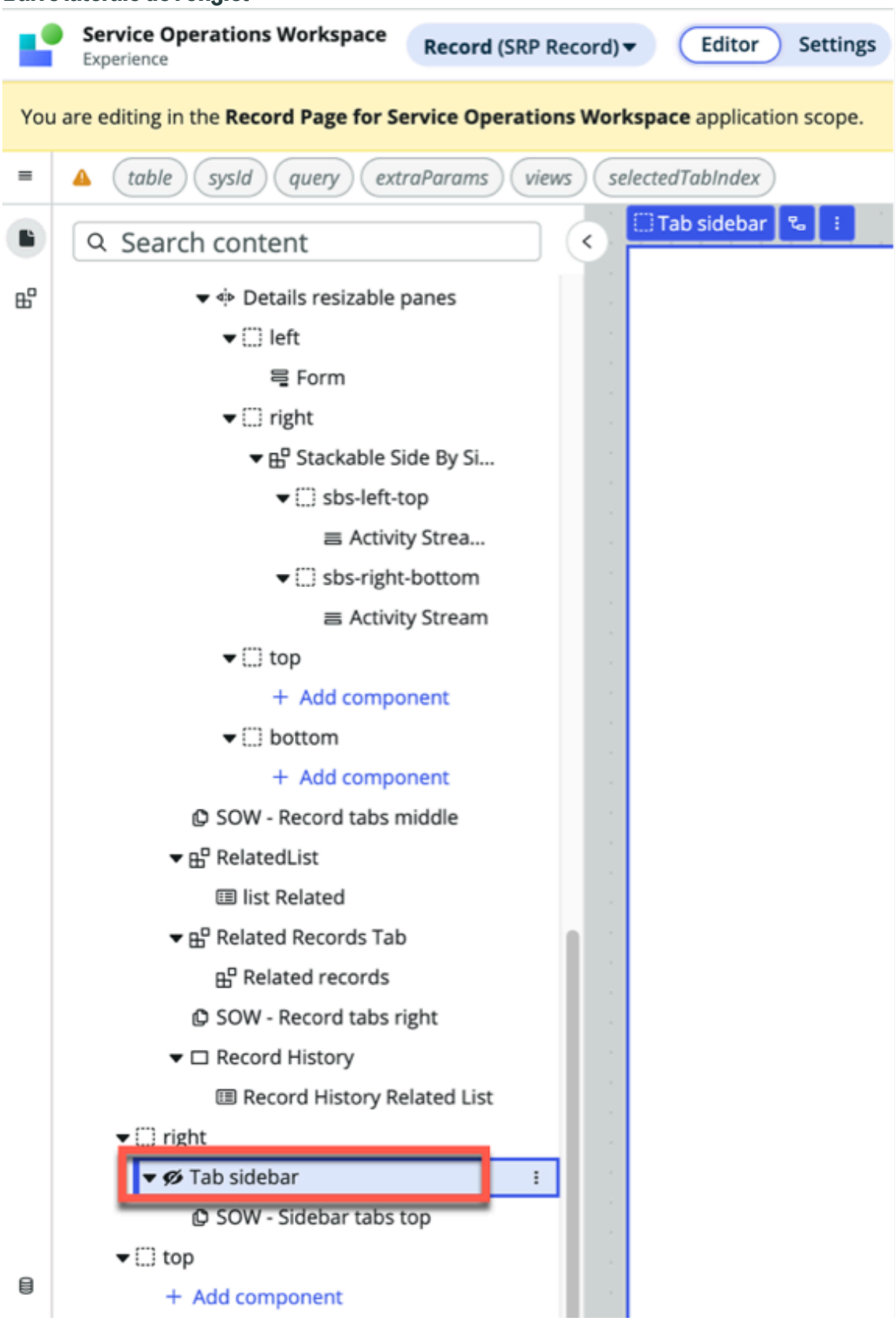
> **Remarque :**
> Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, vous devez naviguer à partir de l’enregistrement **SNC** pour Générateur d'IU personnaliser les informations d’enregistrement d’incident.

4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps** , sélectionnez **la barre latérale de l’onglet**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Barre latérale de l'onglet

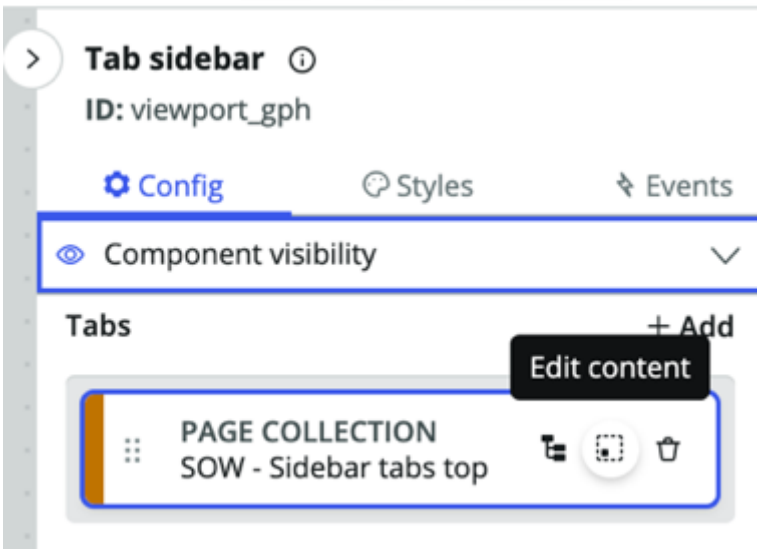


Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre de l'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine** avant de commencer la modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la section Config, sous Onglets, pointez sur l'onglet **supérieur SOW de collection de pages : onglets Sidebar et** sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).

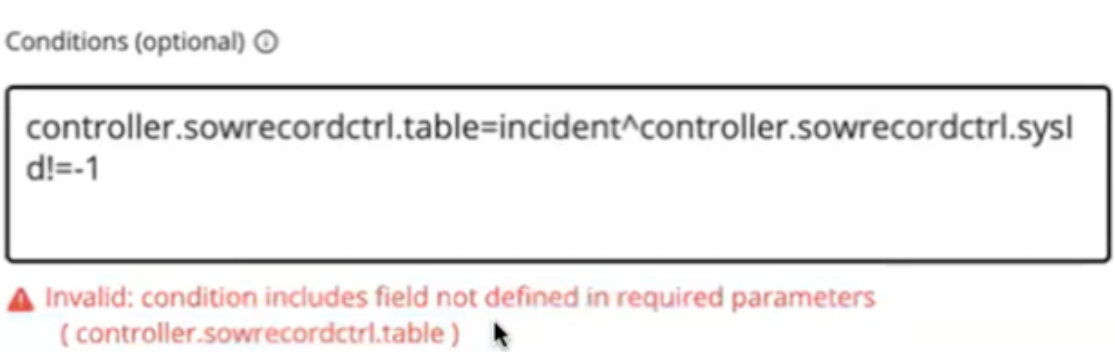


6. Sous Informations d'enregistrement, pointez sur la variante **Informations d'enregistrement SNC** et sélectionnez l'icône **d'options** ( ).

7. Sélectionnez l'icône de variante en double ( )
La page Création de variante s'affiche.

8. Entrez le nom en tant que copie SNC des informations d'enregistrement.

Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions** .



9. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

   a. Fermez la page Création de variante.

   b. Sous **Informations** d'enregistrement, pointez sur la variante **Informations d'enregistrement SNC** , sélectionnez l'icône d'options (icône), puis sélectionnez **Afficher les paramètres**.

   c. Sélectionnez **Ouvrir les enregistrements** , puis sélectionner **Enregistrement de variante**.
   L'enregistrement Informations d'enregistrement SNC s'affiche.

   d. Modifiez l'enregistrement, copiez et stockez les informations dans le champ **Condition de l'écran** , puis supprimez les informations.
   Vous utiliserez les informations du champ **Condition de l'écran** dans les étapes ultérieures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

f. Répétez les étapes 6 à 9.
Aucune erreur n'est affichée pour le champ **Conditions** .

g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement SNC d'informations d'enregistrement.

h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations sur **l'état de l'écran** copiées précédemment.

i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

10. Sur la page Création de variante, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre de l'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine** avant de commencer la modification.
11. Modifiez la valeur **Ordre** pour modifier l'ordre d'affichage des variantes.
La variante avec le numéro le plus bas est considérée comme la configuration par défaut.
12. **Facultatif :** Ajoutez les critères pour afficher une page ou un onglet dans **les conditions de variante**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de page afin de personnaliser les informations d'incident dans le panneau latéral contextuel.
    a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** en regard de la zone de page principale de Générateur d'IU.
    b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des pages, voir Travailler avec les pages .

Personnaliser l'affichage des accords sur les niveaux de service pour un incident

Configurez l'affichage des informations de l'accord sur les niveaux de service (SLA) dans la page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les configurations du minuteur SLA suivantes affichent le SLA de réponse et de résolution pour un incident.

- Réponse aux incidents
- Résolution de l'incident

Vous devez configurer les mappages de configuration du minuteur SLA pour ces configurations de minuteur. Pour en savoir plus sur la configuration de ces mappages, reportez-vous à la rubrique Configurer le minuteur SLA.

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Script Includes, sélectionnez **SOWIncidentInfo**.
3. Dans le champ **Script**, modifiez les informations d'affichage pour les SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
getSLAConfig: function() {
      var config = [{
            "configId": "af871ab3532730102d05ddeeff7b124f",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Response SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to respond")
         },
         {
            "configId": "aca7d6b3532730102d05ddeeff7b12ec",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Resolution SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to resolve")
         }
      ];
      return config;
   },
```

Pour en savoir plus sur la façon dont les informations de SLA sont affichées pour un incident, reportez-vous à la rubrique Afficher les informations sur l'accord sur les niveaux de service pour un incident.

Activer la modification en ligne pour les listes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activer les mises à jour rapides pour les valeurs de champ dans une liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le module d'extension Hardware Asset Management Professional (com.sn_hamp) est installé, vous devez activer la modification des listes en ligne pour spécifier les actions d'actifs pour un élément de configuration (CI) à partir de la liste connexe CI affectés d'un incident.

Procédure

1. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.
2. Définissez le champ **Valeur** de la propriété `glide.lists.inline_editing_enabled` sur true.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Personnaliser l'onglet Examiner

Personnalisez le mode d'affichage des informations sur les mesures associées au CI dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : script_include_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez cette tâche afin de personnaliser et configurer l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident pour effectuer les actions suivantes :

- Ajoutez, supprimez ou personnalisez l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet Examiner. Par exemple, vous pouvez supprimer les mesures d'utilisation des actifs ou ajouter une nouvelle mesure à l'onglet Enquête.
- Modifiez les valeurs de seuil (avertissement ou critique) des mesures.

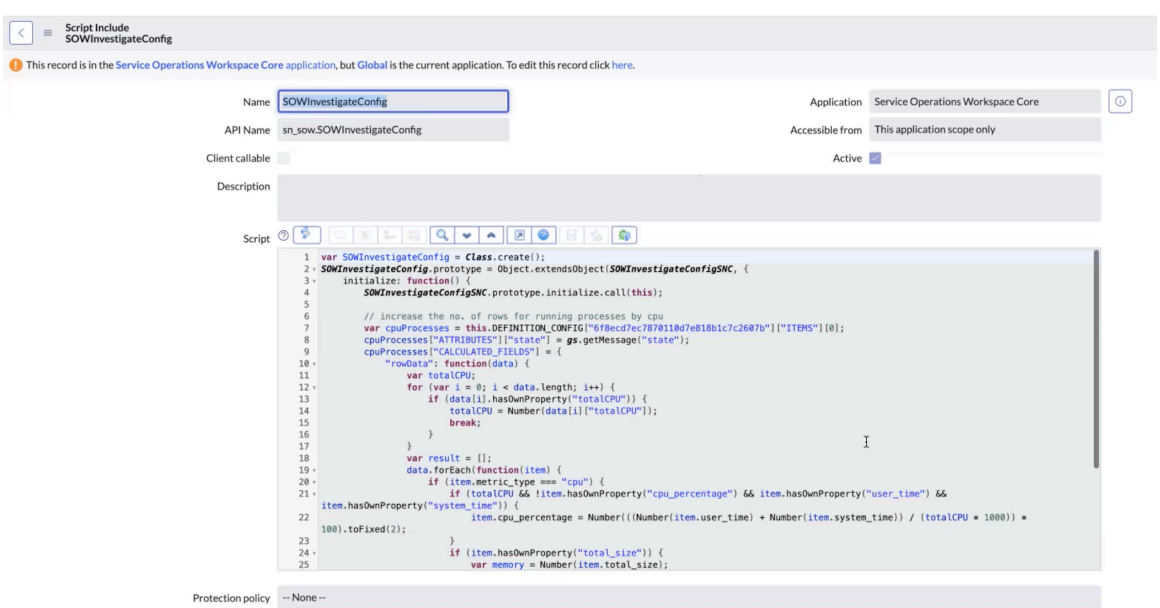
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modifiez les noms d'étiquette des mesures.
- Modifier les unités dans lesquelles les valeurs de mesures sont affichées.
- Ajoutez ou supprimez des lignes et des colonnes des cartes d'informations sur les mesures.
- Ajoutez, supprimez ou renommez les étiquettes d'action de rattrapage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Script Include, sélectionnez **sn_sow. SOWInvestigateConfigSNC.**
3. Copiez la fonction requise à partir du champ **Script** .
4. Dans la liste Script Includes, sélectionnez **sn_sow.SOWInvestigateConfig**.
   Par exemple, reportez-vous à la capture d'écran pour sn_sow. Enregistrement de script include SOWInvestigateConfig.



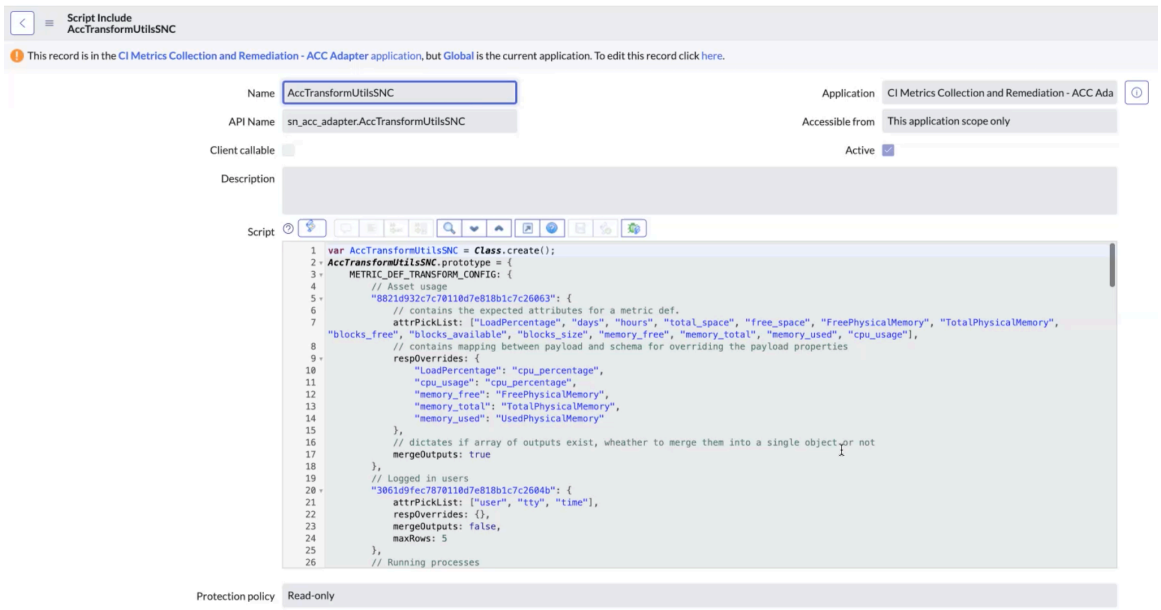
5. Dans le champ **Script** , collez la fonction requise et modifiez-la pour personnaliser les éléments d'interface utilisateur affichés dans les différentes sections de l'onglet **Examiner** .
   L'enregistrement de script Includes sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC contient la configuration requise pour afficher l'interface utilisateur de l'onglet Examiner. Utilisez cet enregistrement de script Includes comme référence pour remplacer la configuration au besoin, à l'aide de l'enregistrement de script Includes sn_sow.SOWInvestigateConfig.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Dans la liste Script Includes, sélectionnez l'enregistrement SNC de script include spécifique au fournisseur.
   - **sn_acc_adapter. AccTransformUtilsSNC** pour Agent Client Collector pour enquête (ACC).
   - **sn_mecm_adapter. MecmTransformUtilsSNC** pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).
8. Copiez la fonction requise à partir du champ **Script** .
9. Dans la liste Script Includes, sélectionnez l'enregistrement de script include spécifique au 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.

- **sn_acc_adapter. AccTransformUtils** pour Agent Client Collector pour enquête (ACC).
- **sn_mecm_adapter. MecmTransformUtils** pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Par exemple, reportez-vous à la capture d'écran pour sn_acc_adapter. Enregistrement de script include AccTransformUtils.



10. Dans le champ **Script** , collez et modifiez le script pour configurer l'affichage des informations de mesures sur l'interface utilisateur personnalisée de l'onglet **Examiner** .
    L'enregistrement de script Includes sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC contient la configuration, telle que les données à stocker et la quantité de données à afficher dans l'interface utilisateur de l'onglet Examiner. Utilisez cet enregistrement de script Includes comme référence pour remplacer la configuration au besoin, à l'aide de l'enregistrement du script Includes sn_acc_adapter.AccTransformUtils.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident de Espace de travail pour l'exploitation des services, cliquez sur l'icône Obtenir les dernières mesures ( ) pour actualiser et afficher les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les règles de collecte pour l'onglet Examiner

Configurez les règles de collecte et mappez les règles sur les définitions de mesures dans le module Investigate Framework. Cette configuration vous permet de définir quand les informations de mesures associées au CI sont automatiquement récupérées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Il est nécessaire d'installer Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) et Infrastructure d'enquête (sn_invest_fwk) sur l'instance pour afficher le module Investigate Framework. Pour plus d'informations, consultez Installer Agent Client Collector pour enquête.

Vous devez installer le module d'extension Agent Client Collector Framework (sn_agent) sur l'instance et Agent Client Collector sur le CI affecté. Ces installations sont nécessaires pour afficher l'onglet **Examiner** sur l'enregistrement d'incident et les informations de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mesures associées au CI sur l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident. Pour plus d'informations sur le module d'extension Agent Client Collector Framework et son installation, consultez Agent Client Collector Framework et Installation d'Agent Client Collector .

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin ou sn_invest_fwk.sn_investigate_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Règles de collection**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Les conditions de déclenchement sont des conditions dans lesquelles la règle de collecte est activée. Ces conditions déclenchent la récupération automatique des informations sur les mesures associées au CI dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Formulaire Règle de collecte

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de collecte.
Actif	Option pour activer la règle de collecte. Cette option est sélectionnée par défaut.
Conditions de déclenchement	
Table source	Table à laquelle la règle de collecte s'applique. Pour cette tâche, sélectionnez **Incident**.
Champ CI	Type de CI applicable à la table source. Pour cette tâche, sélectionnez **Élément de configuration**.
Conditions de la table	Créateur de condition pour définir les critères des champs associés aux incidents sous lesquels la règle de collecte est déclenchée.
Classe CI	Classe du CI affecté associé à l'incident.
Conditions de CI	Créateur de condition pour définir les critères des champs associés au CI sous lesquels la règle de collecte est déclenchée.
Autoriser les extensions de CI correspondantes	Option permettant d'activer la sélection des classes CI enfants associées à la classe CI sélectionnée. Par exemple, si la **classe CI** est définie sur **cmbi_ci_computer** et que l'option **Autoriser les extensions de CI correspondantes** est sélectionnée, vous pouvez sélectionner des classes CI telles que le serveur cmbi_ci_computer, qui est un CI enfant de cmbi_ci_computer.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La règle de collecte est créée.
5. Cliquez sur l'enregistrement de règle de collecte.
6. Dans la liste connexe Associations de mesures de règle de collecte, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la liste connexe Associations de mesures de règle de collecte pour associer et mapper la règle de collecte sur la définition de mesure (informations).

7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Associations de mesures de règles de collecte

Champ	Description
Règle de collecte	Règle de collecte que vous souhaitez mapper sur la définition de mesure.
Définition de métrique	Définition de mesure que vous souhaitez mapper sur la règle de collecte. La définition de mesure correspond aux informations sur les mesures associées au CI pour lesquelles vous souhaitez implémenter la règle de collecte.

Remarque :
Vous pouvez configurer plusieurs règles de collecte avec plusieurs définitions de mesures.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La règle de collecte est créée et mappée sur la définition de mesure. Lorsque la règle de collecte est déclenchée, la définition de mesure mappée est récupérée et affichée dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident. La règle de collecte configurée n'est déclenchée que lorsque le champ **Élément de configuration** est modifié sur l'enregistrement d'incident.

Configurer un onglet de page d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez l’ordre d’affichage d’un onglet de page d’enregistrement dans Service Operations Workspace.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pages d’enregistrement (incident, problème, changement, etc.) comportent Espace de travail pour l'exploitation des services plusieurs onglets. Certains onglets tels que l’onglet **Vue d’ensemble** de la page d’enregistrement d’incident sont spécifiques à une page d’enregistrement. D’autres onglets sont communs à plusieurs pages d’enregistrement dans différents espaces de travail, par exemple l’onglet **Détails** . L’onglet Détails est associé aux pages d’enregistrement d’incident, de changement, de problème et autres dans plusieurs espaces de travail.

Lorsque vous modifiez l’ordre d’un onglet commun dans plusieurs pages d’enregistrement et espaces de travail, les changements s’appliquent à tous ces enregistrements et espaces de travail.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **sys_ux_app_route.list**.
2. Dans la liste Chemins des applications UX, sélectionnez l'enregistrement d'onglet que vous souhaitez modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour modifier l’ordre d’un onglet commun. Par exemple, dans l’onglet **Détails** , sélectionnez **l’onglet Détails de l’enregistrement**. Tous les changements que vous apportez s'appliquent à l'onglet **Détails** de toutes les pages d'enregistrement associées dans plusieurs espaces de travail.
- Pour modifier l’ordre d’un onglet propre à la page d’enregistrement. Par exemple, l’onglet Vue d’ensemble de la page **d’enregistrement** d’incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez **Vue d’ensemble** dont la configuration d’application est **Service Operations Workspace** et le **macroponent parent** est **Onglets de page d’enregistrement**. Tous les changements apportés ne sont applicables qu'à l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Sur le formulaire Chemin de l'application UX, modifiez le champ **Ordre**. Si le formulaire Chemin de l’application UX ne contient pas le champ Commande, ajoutez le champ Commande au formulaire. Pour en savoir plus sur l’ajout d’un champ au formulaire, reportez-vous à la section Show or hide fields on a form .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les onglets du panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez ou supprimez des onglets du panneau latéral contextuel disponible dans toutes les pages d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

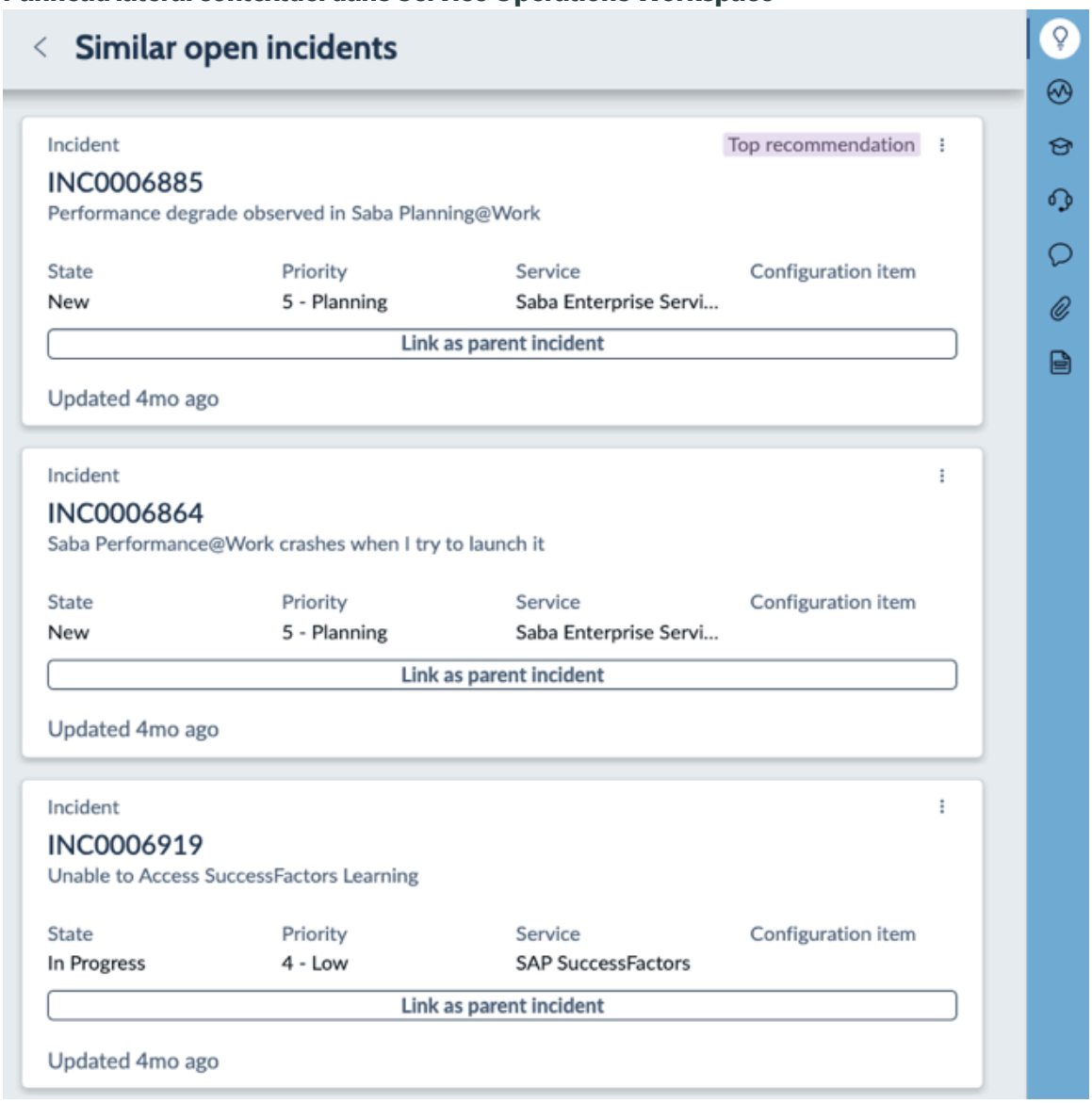
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, toutes les pages d'enregistrement, notamment les pages d'enregistrement d'incident et d'interaction, disposent d'un panneau latéral contextuel avec plusieurs onglets dans Espace de travail pour l'exploitation des services. À partir de ces onglets, vous pouvez effectuer plusieurs tâches, par exemple afficher les informations de l'enregistrement, collaborer via Microsoft Teams, afficher des recommandations, 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.

Panneau latéral contextuel dans Service Operations Workspace



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Service Operations Workspace**.
3. Sous la liste Pages et variantes, sélectionnez **Enregistrement SRP**.
4. À partir de la gauche de la Générateur d'IU zone, accédez à **Corps** > **Volets redimensionnables** > **Droit**, puis sélectionnez **Barre latérale de l'onglet**.
5. À partir de la droite du générateur d'interface utilisateur, accédez au **Configuration** > **Onglets**, puis sélectionnez **SOW : onglets de la barre latérale en haut**.
6. Sélectionnez l'icône pour ouvrir la configuration de l'onglet.
   Les pages et les variantes associées à la barre latérale contextuelle s'affichent. Par exemple, sélectionnez l'Assistant d'agent SNC pour ajouter l'option Assistant d'agent dans la barre latérale.
7. Modifiez la condition d'écran de l'écran 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.

a. À gauche de la page, sélectionnez ☰ et accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.

b. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ **Condition de l'écran** pour ajouter des enregistrements ou pour supprimer des enregistrements afin d'amener l'onglet à la position requise.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Vous êtes redirigé vers la page Tableaux de bord.

8. Modifiez le script de condition d'écran pour l'écran UX en procédant comme suit.

a. Sélectionnez l'onglet précédemment ouvert de la page, par exemple, la Générateur d'IU page de l'onglet Assistant d'agent SNC.

b. À gauche de la page, sélectionnez ☰ et accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.

c. Dans la liste connexe Conditions de l'écran UX du formulaire Écran UX, ouvrez l'enregistrement associé.

d. Modifiez le champ **Script** pour ajouter des conditions pour les enregistrements dans lesquels vous souhaitez que l'onglet soit disponible ou pour les supprimer.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez ou désactivez l'onglet Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel pour le type d'enregistrement requis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
L'administrateur doit être dans le domaine global pour modifier les configurations de table de l'assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez ou supprimez une table d'enregistrement de la condition d'écran et mettez à jour la sys_id de l'enregistrement pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent pour cette table.

Important :
Utilisez ce processus si vous utilisez une version SOW antérieure à 4.0. Si vous utilisez la version ultérieure à 4.0, vous pouvez utiliser **SOW Collection de pages principales des onglets de la barre latérale** pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services la page d'enregistrement standard.

Procédure

1. Accédez à la **Tous**.

2. Dans la zone de recherche, entrez `sys_ux_screen_type.list` et appuyez sur Entrée.

Traduction automatique

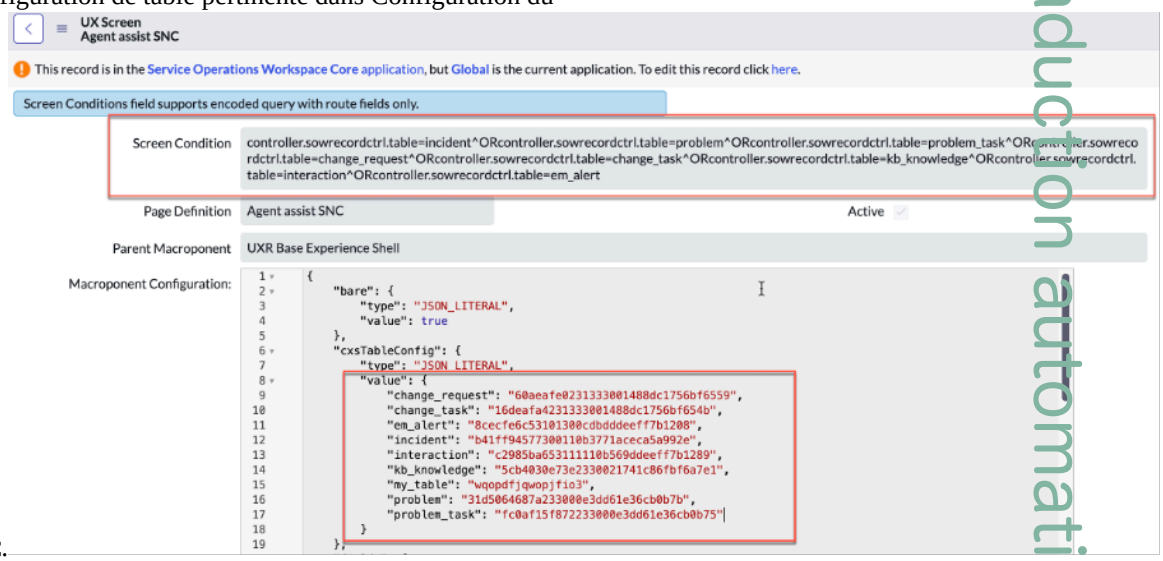
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'icône de filtre ( ), saisissez [Nom] [**contient] [Assistant d'agent**] et [Application] [**est] [Service Operations Workspace]** et sélectionnez **Exécuter**.
4. Sélectionnez le lien Assistant **d'agent** .
5. Dans l'onglet **Écrans UX** , sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
6. Pour mettre à jour la condition et la sys_id de l'écran, procédez comme suit :

   a. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ Condition de l'écran et ajoutez les tables d'enregistrement dans lesquelles vous souhaitez que **l'onglet** apparaisse.
   Par exemple, vous pouvez ajouter le code suivant pour l'enregistrement d'interaction.

   ```
   controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
   ```

   b. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent, ajoutez la sys_id de la configuration de table pertinente dans Configuration du **macroponent**.



   Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration des tables pour l'assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

7. Pour désactiver l'onglet Assistant d'agent d'une table d'enregistrements, supprimez la table d'enregistrements du champ **Condition de l'écran** et sys_id de la configuration de table pertinente du champ **Configuration du macroponent** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la configuration des tables pour l'assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez la configuration de table de l'assistant d'agent pour afficher les résultats de recherche requis dans l'onglet Assistant d'agent.

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.

Remarque :
L'administrateur doit toujours être dans le domaine global pour modifier les configurations de table de l'assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour la configuration de table pour obtenir les résultats de recherche requis.

Pour créer une configuration de table, reportez-vous à la section Configure table for a contextual search .

Important :
Utilisez ce processus si vous utilisez une version SOW antérieure à 4.0. Si vous utilisez la version ultérieure à 4.0, vous pouvez utiliser **SOW Collection de pages principales des onglets de la barre latérale** pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent. Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration des tables pour l'Assistant d'agent à l'aide de la page d'enregistrement Espace de travail pour l'exploitation des services standard.

Procédure

1. Accédez à la **Tous**.
2. Dans la zone de recherche, entrez `sys_ux_screen_type.list` et appuyez sur Entrée.
3. Sélectionnez l'icône de filtre ( ), saisissez [Nom] [**contient] [Assistant d'agent**] et [Application] [**est] [Service Operations Workspace]** et sélectionnez **Exécuter**.
4. Recherchez le nom contenant : **Assistant d'agent** et Application est le nom de l'espace de travail : **Service Operations Workspace**.
5. Sélectionnez le lien Assistant **d'agent** .
6. Dans l'onglet **Écrans UX** , sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
7. Pour ajouter la propriété et l'ID système pertinent de la configuration de table dans la **configuration du macroponent**, procédez comme suit :

   a. Entrez le nouveau nom de table et le sys_id de la configuration de table requise.



Remarque :
Pour copier le sys_id, accédez à **Recherche contextuelle** >**Configuration de table**. Cliquez ensuite avec le bouton droit de la souris sur la configuration de table requise et **sélectionnez-Copy_sysid**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent, reportez-vous à la section Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les ressources de recherche pour une interaction

Vous pouvez configurer des ressources de recherche supplémentaires pour une interaction afin d'aider les agents à résoudre rapidement l'interaction.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou interaction_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche** > **Interaction (SOW)**.
2. Modifiez l'enregistrement d'interaction de contexte de recherche (SOW).
   a. Recherchez une ressource ou une combinaison de ressources dans le champ **Configuration du module** de recherche et sélectionnez la ressource de recherche que vous souhaitez ajouter.
   b. Mettez à jour le champ de texte du module de recherche avec le nom que vous souhaitez donner à la ressource de recherche.
   c. Enregistrez ou mettez à jour l'enregistrement.
   La ressource de recherche nouvellement ajoutée peut être sélectionnée à partir du filtre de ressources de recherche dans la fenêtre Assistant d'agent.

Personnaliser les recommandations du groupe de support d'astreinte

Configurez les recommandations du groupe de support qui doivent être affichées dans le panneau **Experts d'astreinte** d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Script Includes, sélectionnez **OnCallUtilsSow**.
3. Pour configurer les recommandations du groupe de support, modifiez le champ **Script**.
   Pour en savoir plus sur la disponibilité de ces groupes pour un incident, reportez-vous à la rubrique Experts d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

```
getRecommendedGroups: function(table, sysId, fieldWatchList) {
 if(!table || !sysId) {
  return {};
 }

 var recommendedGroups = {};
 var gr = new GlideRecord(table);
 if (gr.get(sysId)) {
  var self = this;

  if (table == this.TABLES.INCIDENT) {
   fieldWatchList.forEach(function(watchField) {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    if (watchField.field == "assignment_group" && !recommendedGroups[watchField.value +
""] && self._isOnCallDefinedForTheGroup(watchField.value)) {
     recommendedGroups[watchField.value + ""] = gs.getMessage("Recommended based on
assignment group");
    } else if (watchField.field == "cmdb_ci") {
     var cmdbCiGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI);
     if (cmdbCiGr.get(watchField.value + "")) {
      if (cmdbCiGr.support_group && !recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(cmdbCiGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] = gs.getMessage("Recommended
based on affected CI");
      }
     }
    } else if (watchField.field == "business_service") {
     var businessServiceGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI_SERVICE);
     if (businessServiceGr.get(watchField.value + "")) {
      if (businessServiceGr.support_group
&& !recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(businessServiceGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on impacted service");
      }
     }
    }
   });
  }
 }

 return recommendedGroups;
}
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un type de tâche qui peut être utilisé lors de la création d'un problème ou d'un changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous étendez la tâche de problème ou la tâche de changement pour ajouter votre propre type de tâche, vous pouvez définir l'enfant de la tâche de problème ou de changement comme table cible. Selon les valeurs par défaut que vous définissez dans l'enfant de la tâche de problème ou de la tâche de changement, vous n'avez pas besoin de transmettre de valeurs.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **sn_sow_interceptor_record_type_selector.list .**
2. Dans la liste Sélecteurs de types d'enregistrement, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Sélecteur de type d'enregistrement

Champ	Description
S'applique à	Table à laquelle la tâche s'applique. Sélectionnez Tâche de problème [problem_task] ou Tâche de changement [change_task].
Ordre	Ordre du type de tâche dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Application	Périmètre de l'application.
Actifs	Option permettant d'activer le type de tâche.
Titre	Titre de la carte affichée dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Description	Description de la carte.
Table cible	Table dans laquelle l'enregistrement doit être créé lors de l'utilisation de ce type de tâche. **Remarque :** Ce champ n'est pas affiché lorsque la table sélectionnée dans le champ **S'applique à** n'a pas de tables enfants.
Valeurs	Valeurs par défaut renseignées lors de la création d'un enregistrement à l'aide de ce type de tâche.

Configurer l'affichage des enregistrements connexes du demandeur dans une interaction

Pour une interaction, assurez-vous que les enregistrements connexes d'un demandeur sont affichés comme prévu pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Affichez l'ordre de la configuration de la vue EVAM Mes demandes - Prédicat de l'élément demandé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements associés à un demandeur s'affichent lorsqu'un agent consulte les informations du demandeur dans une interaction. Pour en savoir plus sur les actions de l'agent sur une interaction, reportez-vous à la rubrique Travailler sur une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**.
2. Dans la liste des configurations de vue EVAM, sélectionnez **Tâches connexes SOW**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Modifiez l'ordre de sorte qu'il soit inférieur à celui de la configuration de la vue EVAM Mes demandes - Prédicat de l'élément demandé.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les informations d'enregistrement de tâche dans l'onglet Importation MS Teams

Personnalisez les champs d'enregistrement de tâche affichés lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams.

Avant de commencer

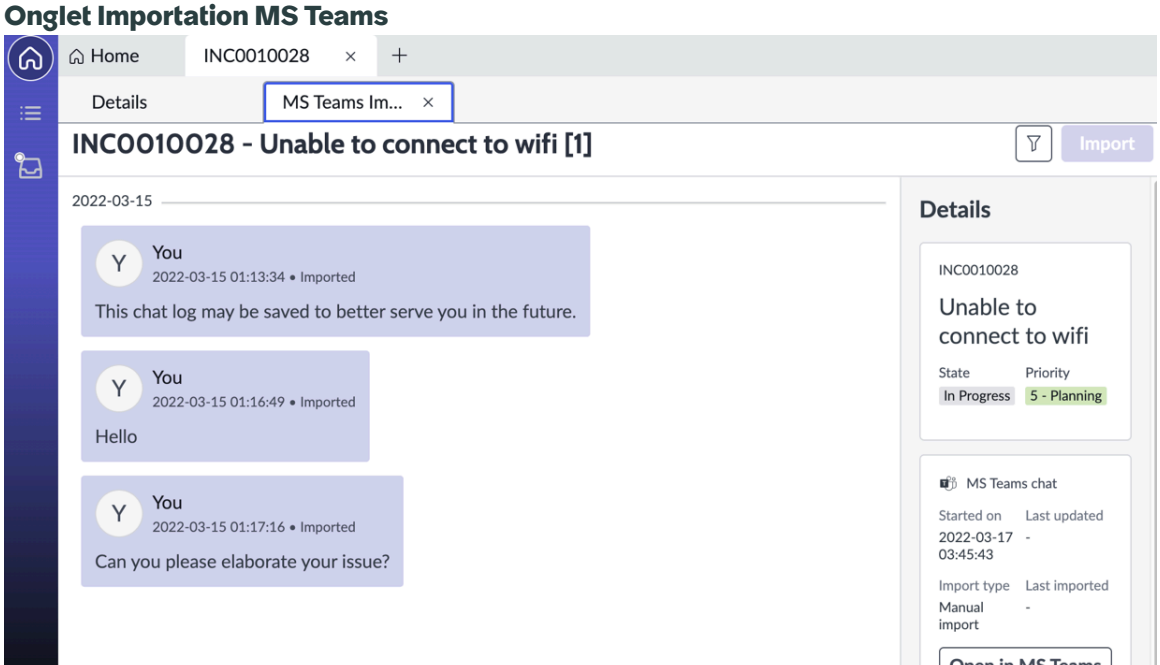
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams pour un enregistrement de tâche, les détails de l'enregistrement s'affichent dans la section **Détails** de l'onglet **Importation MS Teams**. Ces détails sont configurés dans le champ **Script** d'une implémentation correspondant à l'enregistrement de tâche dans le point d'extension sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler.

Pour en savoir plus sur la collaboration sur un enregistrement de tâche à l'aide de la messagerie instantanée Microsoft Teams, reportez-vous à la rubrique Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Importation MS Teams



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la liste Points d'extension, sélectionnez **sn_tcm_collab_hook. MSTeamsTaskInfoCardHandler**.
3. Dans la liste connexe Implémentations, sélectionnez une implémentation associée à l'enregistrement de tâche et modifiez le champ **Script**.
4. Modifiez le champ **Script**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifier la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Définissez la durée après laquelle la présence de l'utilisateur doit être actualisée pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* spécifie la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Toutefois, si la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur est également définie pour un canal de collaboration individuel, le maximum de ces deux valeurs est pris en compte pour ce canal.

Par exemple, prenez en compte le cas suivant dans lequel la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur est définie individuellement et pour Microsoft Teams, mais aussi pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- La valeur de la propriété *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* est définie sur 240 secondes. Pour plus d'informations sur la définition de la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur pour , reportez-vous à la section Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur .Microsoft Teams
- La valeur de la propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* est définie sur 180 secondes.

Dans ce cas, la valeur spécifiée pour la propriété *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* est prise en compte pour actualiser la présence de l'utilisateur dans Microsoft Teams.

Procédure

1. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.
2. Sélectionnez la propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration*.
3. Dans le champ **Valeur**, spécifiez la durée au bout de laquelle vous souhaitez que la présence de l'utilisateur s'actualise.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Recherche IA dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Les fonctionnalités de requête intelligentes vous permettent de trouver rapidement les réponses dont vous avez besoin. Le Next Experience champ de recherche de la navigation unifiée vous permet de rechercher plusieurs types d'enregistrements et de basculer entre les résultats de recherche globale et les résultats des applications d'espace de travail auxquelles vous pouvez accéder.

Pour en savoir plus sur Recherche IA, reportez-vous à AI Search .

Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration dans Next Experience, reportez-vous à la Recherche IA section Installer AI Search pour Next Experience .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les configurations suivantes sont ajoutées pour l'expérience Recherche IA dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- Une configuration d'application de recherche, [AIS]. Pour plus d'informations sur les configurations d'applications de recherche, voir Configurations d'applications de recherche. Pour modifier la disposition de la Recherche IA carte des résultats, vous pouvez modifier sa définition EVAM, Recherche IA pour Next Experience. Recherchez et ajoutez un ensemble de configuration EVAM. Pour plus d'informations sur la définition EVAM, consultez Configuration de la définition EVAM.
- Un profil de recherche. Pour plus d'informations sur les profils de recherche, voir Profils AI Search.

  Remarque :

  - Recherche IA Experience est disponible à partir de Espace de travail pour l'exploitation des services la version 1.3.
  - Recherche IA pour Espace de travail pour l'exploitation des services la version 1.3 est compatible avec le SR - PlatformX - Search - AI Search for Next Experience Bundle - v2.0. Pour tous les scénarios de mise à niveau, utilisez Guided Setup pour le module Zing to Recherche IA Migration et assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies :
    - Les nouvelles sources de recherche doivent être indexées.
    - Le profil de recherche doit être publié.
    - Recherche IA doit être activé.

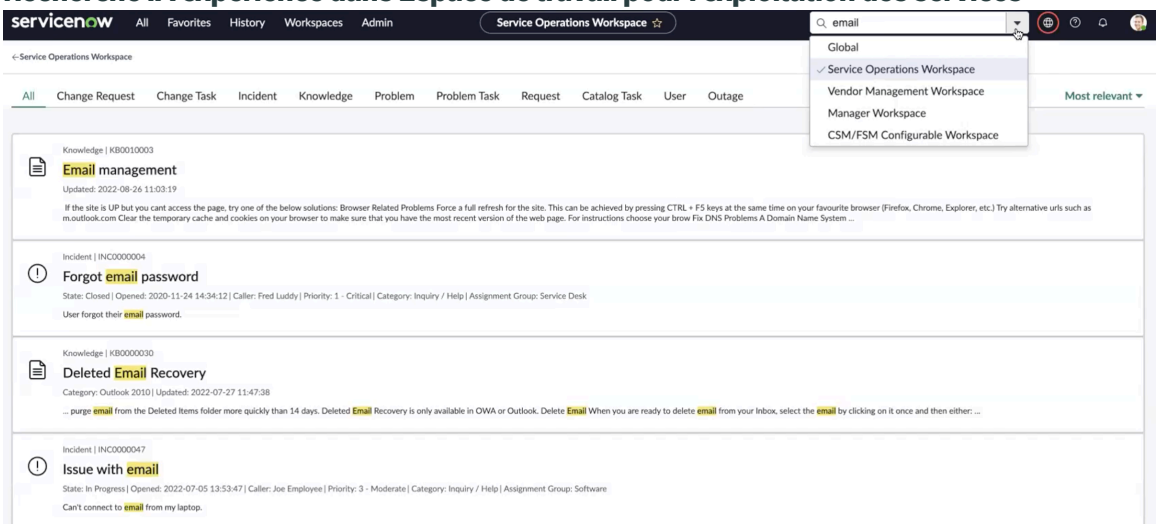
    Pour plus d'informations sur l'utilisation de Guided Setup pour Zing pour la migration, consultez Configuration d'AI Search pour Recherche IA Next Experience.
  - Assurez-vous que le moteur de recherche est défini sur Recherche IA. Pour définir le Recherche IA, assurez-vous que la valeur de la propriété de page UX est définie sur la `globalSearchDataConfigId` sys_id de , Recherche IA`6fcaa8d770a45110f877edb72a2fbd2f`.

- Les résultats Genius affichent les informations et les actions les plus pertinentes pour une requête de recherche à l'aide des cartes Résultats Genius. Les cartes de résultats Genius s'affichent à côté des résultats de recherche habituels. Pour en savoir plus sur les résultats Genius, reportez-vous à Genius Results. Prend en charge par défaut Espace de travail pour l'exploitation des services la configuration des résultats Genius de questions-réponses. S'il n'est pas actif, vérifiez les éléments suivants :
  - Assurez-vous que la version de Recherche IA for Next Experience est 3.0 ou ultérieure.
  - Assurez-vous que la configuration des résultats Genius pour les questions-réponses est à l'état Actif. Pour plus d'informations sur les configurations des résultats Genius de questions-réponses, reportez-vous à Genius Result configurations in the base system.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA expérience dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Vous pouvez personnaliser l'expérience en ajoutant une source de données, en modifiant un profil de recherche, etc., à l'aide Recherche IA de Guided Recherche IA Setup. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette configuration guidée, consultez Configuration d'AI Search .

Configurer les notifications dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Personnalisez les notifications envoyées à un agent pour mettre à jour divers changements.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, notification_provider_admin ou admin

Pour les notifications de délégation, le module d'extension Notification Provider for Next Experience (com.glide.notification.provider.next.experience) doit être installé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent est notifié dans les scénarios suivants :

- Une demande de changement, un incident ou un problème affecté à un agent a des mises à jour.
- Une tâche est déléguée à l'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Déclencheurs de notification**.
2. Pour modifier la notification de délégation, procédez comme suit :
   a. Dans la liste des déclencheurs de notification, sélectionnez **Notification de délégation**.
   b. Modifiez les informations de notification requises, telles que le destinataire de l'envoi, le moment de l'envoi, son en-tête et son contenu.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
3. Afin de modifier les notifications pour les mises à jour d'incidents, de problèmes et de changements, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste des déclencheurs de notification, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Notification d'incident
- Notification de problème
- Notification de changement

Pour plus d'informations sur les formats de notification par défaut, voir Formats de notification par défaut.

b. Modifiez les informations requises, telles que la catégorie de notification, le destinataire et le moment de l'envoi.

Remarque :
Gardez à l'esprit les informations suivantes lors de la modification de ces notifications :

- Vous ne pouvez pas modifier l'en-tête de notification.
- Le champ **Catégorie** de chaque type de notification doit correspondre à ce type de notification afin que les notifications soient classées correctement pour les agents. Par exemple, le champ **Catégorie** doit être **Incident** pour les notifications d'incident. Cela garantit que la notification est classée dans les préférences de notification et que les agents peuvent facilement activer et désactiver toutes les notifications classées dans une catégorie spécifique.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Permettre aux fournisseurs de couplage téléphonie-informatique d'interagir avec le Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un agent (doté du rôle sn_openframe_user) de recevoir des appels entrants et de passer des appels sortants à l'aide de l'interface CTI (Couplage téléphonie-informatique).

Avant de commencer

Activez les modules d'extension suivants.

- com.snc.notify
- com.snc.cti
- com.sn_openframe

Pour plus d'informations sur l'installation et l'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'intégration CTI permet à un agent d'appeler un utilisateur à l'aide du numéro de téléphone renseigné dans le profil d'utilisateur et les cartes de visite. L'application ServiceNow utilise l'API OpenFrame lorsqu'un agent lance un appel. L'API OpenFrame facilite la Now Platform® communication avec les connecteurs, tels qu'un Amazon connecteur, déjà configurés dans l'application.

Pour plus d'informations sur l'intégration CTI, reportez-vous à la section Integrating with Computer Telephony Integration (CTI) .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les différentes API OpenFrame, reportez-vous à la section openFrameAPI - Client .

Procédure

1. À partir de l' **Tous** > **sys_properties.list**.
2. Ouvrez la *sn_sow.default_call_from_contact_page* propriété.
3. Dans le champ **Valeur**, spécifiez CTI.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la page d'enregistrement standard dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez des pages d'enregistrement individuelles pour afficher des informations et faciliter la mise à jour de la personnalisation.

Une page d'enregistrement standard (SRP) est le format de base dans lequel les enregistrements apparaissent dans le Espace de travail pour l'exploitation des servicesfichier . Ces pages d'enregistrement ont des conteneurs, des composants, des modaux et d'autres mises en page qui affichent les informations d'enregistrement.

Espace de travail pour l'exploitation des services Contient des incidents, des tickets et des tâches dont un agent a besoin pour son travail quotidien. SRP fournit une structure de base qui affiche des informations d'enregistrement, telles qu'une interface de communication et des suggestions de résolution. Il fournit les constructions suivantes qui facilitent la personnalisation :

- Paramètres prédéfinis : les paramètres prédéfinis sont les mappages préconfigurés à l'intérieur des pages d'enregistrement. Lorsque vous ajoutez un nouveau composant à la page d'enregistrement, les paramètres prédéfinis associés au composant sont également ajoutés à la page d'enregistrement. Vous pouvez configurer des paramètres prédéfinis en composant en sélectionnant de verrouillage. Icône de verrouillage d'une configuration. Une copie ou un doublon du composant contient ces valeurs prédéfinies.
- Contrôleurs : les contrôleurs sont les scripts de base qui aident à implémenter la fonctionnalité d'une page d'enregistrement. Lorsque vous créez une copie ou un doublon de la page d'enregistrement, SRP établit une référence au contrôleur d'origine. Vous ne pouvez pas modifier la fonctionnalité de base de la page d'enregistrement. Toutefois, vous pouvez modifier la page d'enregistrement à l'aide des scripts et des états en fonction de vos besoins.

Remarque :

- Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, vous pouvez modifier la page d'enregistrement d'incident à l'aide de **l'enregistrement SNC** dans le Générateur d'IU.
- ServiceNow ne recommande pas de personnaliser la page d'enregistrement d'incident à l'aide de méthodes telles que Enregistrement **SNC** ou **Enregistrement SRP**. Par conséquent, aucune prise en charge n'est fournie pour les personnalisations de la page d'enregistrement.

Ajout d'actions déclaratives sur la page d'enregistrement standard

Ajout d'actions déclaratives sur la page Incident et les onglets à l'intérieur de la page d'enregistrement d'incident à l'aide de la page d'enregistrement standard (SRP) dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les actions déclaratives vous aident à modifier les actions de liste, les actions de liste associées et les décorateurs de champ disponibles dans le Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations sur la création d'actions déclaratives et leur utilisation, reportez-vous à Declarative actions .

Outre les personnalisations des actions déclaratives, la page d'enregistrement SRP ou Standard modifie également les événements de complément dans les enregistrements d'incident et les onglets à l'intérieur des enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_ux_addon_event_mappings.list**.
2. Dans la liste Mappages d'événements du complément UX, accédez au mappage d'événements requis. Vous pouvez ajouter deux types de mappages d'actions déclaratives.
   - Mappages d'actions déclaratives sans utiliser le macroponent parent. Cette option utilise les contrôleurs pour les mappages.
   - Mappage de l'action déclarative à l'aide de l'ID de l'élément source et du macroponent parent. Cette option n'utilise pas les contrôleurs.

   Par exemple, pour modifier l'action déclarative du formulaire afin de créer un changement, accédez à la **tâche Créer un changement** de formulaire pour laquelle le **macroponent parent** est vide. De même, vous pouvez ajouter l'action déclarative pour les onglets en ligne à l'intérieur d'un incident. Par exemple, pour ajouter une action déclarative en vue d'ajouter une demande de changement à la liste Enregistrements connexes, accédez à **la liste connexe SOW Ajouter une demande de changement** pour laquelle le **macroponent parent** est vide.

   Remarque :
   Pour ajouter une action déclarative aux onglets de collection de pages tels que Vue d'ensemble, ajoutez des événements gérés dans le Générateur d'IU. Mappez cet événement à l'événement dans la liste Mappages d'événements du complément UX à l'aide de l'ID de l'élément Source.

3. Ajoutez les informations suivantes pour modifier l'action.

Champ	Description
Composant source	Le composant émet l'événement source. Par exemple, la barre d'actions.
Action déclarative source	Actions déclaratives utilisées comme événement source
Contrôleur	Contrôleur qui gère l'événement cible. Par exemple, Formulaire.
Événement cible	Événement géré dans lequel le mappage cible `Target Payload mapping`
Mappage de la charge utile cible	La liaison du conteneur et le type de l'événement

Migration modale personnalisée sur la page d'enregistrement standard

Modifier les conteneurs modaux d'une page d'enregistrement dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'enregistrement standard (SRP) fournit des options pour modifier les différents modaux utilisés à l'intérieur de Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez dupliquer les fenêtres modales dans la collection de pages et les modifier en fonction de vos besoins.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Service Operations Workspace**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous Enregistrement, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque :
   Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, vous pouvez naviguer à partir de **l'enregistrement SNC** dans **UI Builder** pour modifier l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident.

4. À partir de la gauche du Générateur d'IU, accédez à **Modaux et popovers** > **Modals**, puis sélectionnez **Conteneur modal (Viewport).**
5. À partir de la droite du Générateur d'IU, accédez à **Configurations** > **Collection de pages**.
   Deux options sont disponibles sous Collections de pages.
   - Modaux de page d'enregistrement : sélectionnez cette option pour modifier les modaux dans toutes les expériences.
   - Modaux de la page d'enregistrement SOW : sélectionnez cette option pour modifier les modaux utilisés dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
6. Sélectionnez les variantes
7. Sélectionnez l'icône  nouvelle page pour créer une page ou pour ajouter une nouvelle variante à une page.
   Pour plus d'informations sur la création d'une page et d'une variante, consultez Learn UI Builder by example

Modifier la page d'enregistrement dans l'utilisation Espace de travail pour l'exploitation des services de la page d'enregistrement standard

Configurez le numéro d'ordre et les conditions d'écran d'une page d'enregistrement à l'aide de la page d'enregistrement standard (SRP) dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque page d'enregistrement contient un numéro de commande, qui peut être actif ou inactif. Une page d'enregistrement par défaut doit être active et avoir le numéro d'ordre le plus bas. Espace de travail pour l'exploitation des services Affiche l'enregistrement avec le numéro d'ordre actif le plus bas comme page d'enregistrement par défaut.

SRP fournit également des méthodes pour ajouter des mappages de conditions d'écran lorsqu'une page apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Service Operations Workspace**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous Enregistrement, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

> **Remarque :**
> Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, vous pouvez naviguer à partir de **l'enregistrement SNC** dans **UI Builder** pour modifier une page d'enregistrement.

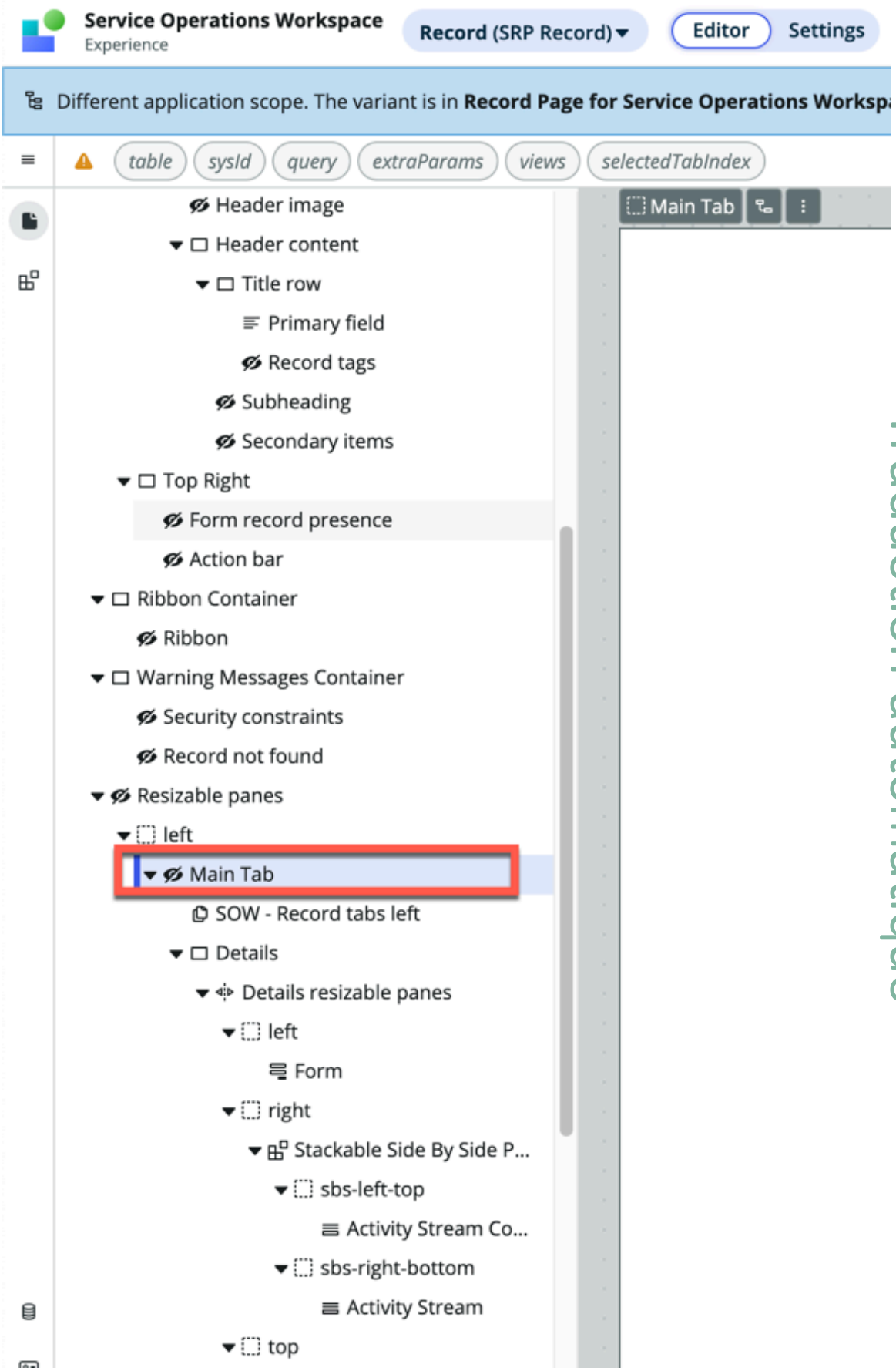
4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps** , sélectionnez **Onglet principal**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Onglet principal



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre de l'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine** avant de le modifier.



6. À partir de la droite de la page, accédez à **Configuration** > **Onglets**.
   L'enregistrement SRP comporte quatre types d'onglets pour la personnalisation.
   - Collection de pages : contient les pages et les variantes associées à la page d'enregistrement.
   - Onglets en ligne : les onglets en ligne et l'onglet Collection de pages contiennent le code associé à une page.
   - Liste connexe : contient les détails des enregistrements associés à l'enregistrement. La liste connexe est un onglet statique et vous ne pouvez pas modifier l'ordre de cet onglet.
   - Onglets de répéteur : contient les détails des onglets récurrents tout au long de la page. L'onglet du répéteur est un onglet statique et vous ne pouvez pas modifier l'ordre de cet onglet.

   Ces onglets aident à modifier la mise en page. Par exemple, si vous souhaitez ajouter un onglet qui s'affiche avant l'onglet **Détails** , vous pouvez modifier les **onglets SOW - Enregistrement à gauche**. De même, pour ajouter un onglet après l'onglet **Détails** , vous pouvez modifier les **onglets SOW - Enregistrement au milieu**.

7. Pour modifier et afficher les pages et les variantes à l'intérieur de chaque onglet, sélectionnez ⊡.
8. Sous la liste Pages et variantes, sélectionnez la page requise.
   Par exemple, dans l'onglet Collection de pages, sélectionnez Vue d'ensemble des incidents SNC.

   Remarque :
   Les données, les événements et les mappages des onglets **Configuration** et **Événements** ne peuvent pas être modifiés.

9. En haut de la page, sélectionnez l'icône Ouvrir le ☰ menu.
10. Pour modifier l'ordre de l'enregistrement, procédez comme suit.
    a. Sélectionnez l'onglet 

    .
    b. Pour modifier l'ordre d'affichage de l'enregistrement, modifiez la valeur **Ordre** .
    La variante avec l'ordre le plus bas est considérée ßla configuration par défaut.
11. Pour modifier l'ordre des variantes, effectuez les étapes suivantes.
    a. Accédez à la **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de collection de variantes**.
    b. Sous la liste Écrans UX, modifiez le `Order` champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La variante par défaut a la valeur d'ordre la plus basse.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

12. Pour modifier les **conditions d'écran** de la page d'enregistrement, procédez comme suit.

a. Accédez à la **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.
Les conditions de l'écran apparaissent dans le `Screen Condition` champ.

b. Pour modifier ou ajouter une condition d'écran UX, accédez à la liste des conditions d'écrans UX.

c. Sélectionnez la condition de l'écran.

d. Activez le `Scripted Condition` champ.

e. Modifiez les champs et `Parameter Mapping` pour définir les `Script` conditions d'écran en fonction de vos besoins.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services la page d'enregistrement standard

Activez ou désactivez l'onglet Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel pour le type d'enregistrement requis à l'aide de la page d'enregistrement standard (SRP) dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
L'administrateur doit être dans le domaine global pour modifier les configurations de table de l'assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez ou supprimez une table d'enregistrement de la condition d'écran, mettez à jour la sys_id de l'enregistrement et mettez à jour les conditions de script pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent pour cette table.

Important :
Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, reportez-vous à la section Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Collections de pages, sélectionnez **SOW Sidebar tabs top**.

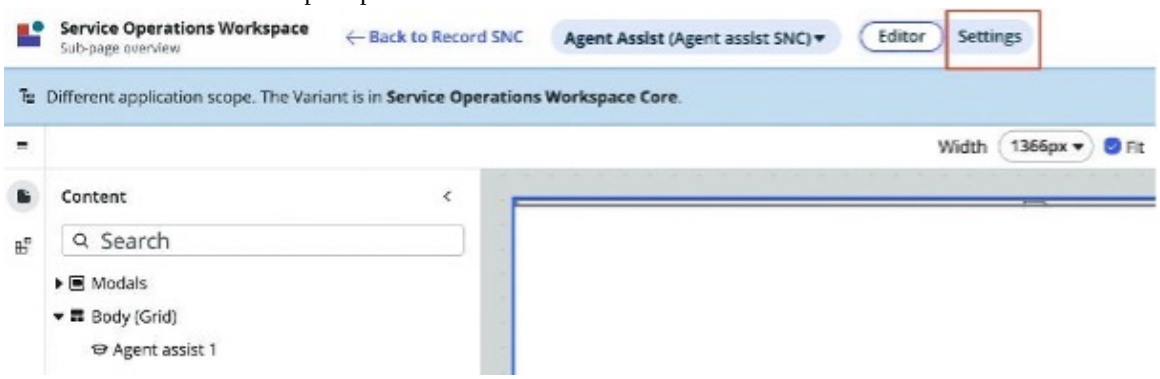
Remarque :
La collection de pages **supérieures des onglets de la barre latérale SOW** est utilisée dans la page d'enregistrement Espace de travail pour l'exploitation des services SRP.

3. Dans la liste Pages et variantes de la section Enregistrement, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Paramètres** pour passer en mode Paramètres.



5. Pour mettre à jour les conditions de script, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez l'icône **Conditions d'écran scriptées** ( ) pour ouvrir les conditions de script.

   b. Sous **la colonne Actif** , sélectionnez **Vrai**.

   c. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent pour une table d'enregistrement, ajoutez le script requis au champ **Script** et sélectionnez **Mettre à jour**.

   d. Si vous souhaitez désactiver l'onglet Assistant d'agent pour une table d'enregistrements, supprimez le script du champ **Script** et sélectionnez **Mettre à jour**.

6. Pour mettre à jour les conditions d'écran et les sys_id, procédez comme suit :

   a. Dans la liste déroulante **Enregistrements ouverts** , sélectionnez **Enregistrement de variantes**.

   b. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ Condition de l'écran et ajoutez les tables d'enregistrement dans lesquelles vous souhaitez que **l'onglet** apparaisse.
   Par exemple, vous pouvez ajouter le code suivant pour l'enregistrement d'interaction.

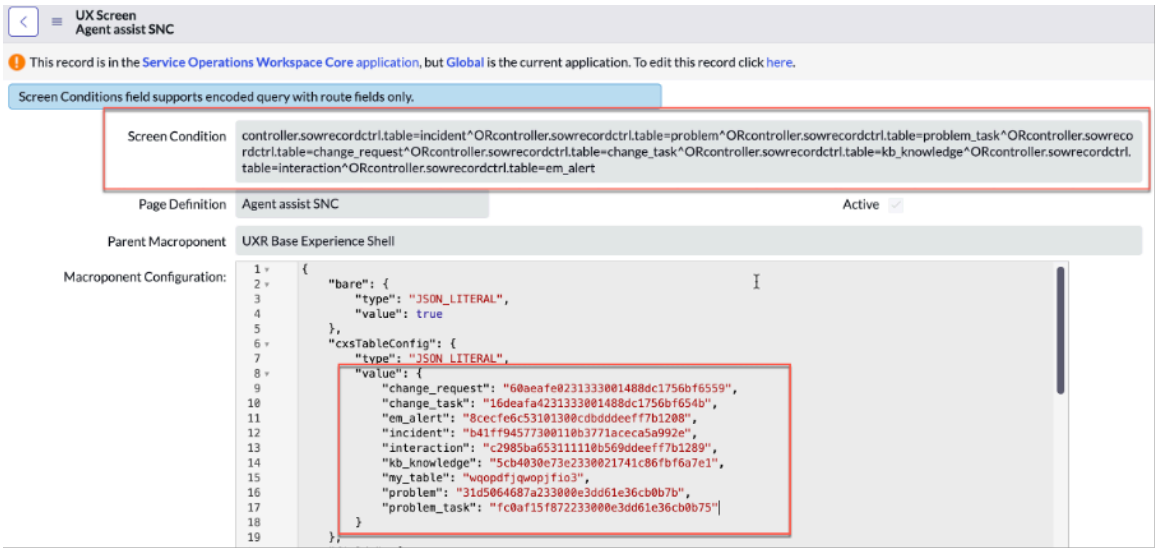
```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
```

   c. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent, ajoutez les sys_id pertinents de la configuration des tables dans Configuration du **macroponent**.
   Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration des tables pour l'Assistant d'agent à l'aide de la page d'enregistrement Espace de travail pour l'exploitation des services standard.

   d. Si vous souhaitez désactiver l'onglet Assistant d'agent, supprimez la sys_id de la configuration de table pertinente dans **Configuration du macroponent**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la configuration des tables pour l'Assistant d'agent à l'aide de la page d'enregistrement Espace de travail pour l'exploitation des services standard

Modifiez la configuration de table de l'assistant d'agent pour afficher les résultats de recherche requis dans l'onglet Assistant d'agent à l'aide de la page d'enregistrement standard (SRP) dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour la configuration de table à l'aide de l'obtention des résultats de recherche requis.

Pour créer une configuration de table, reportez-vous à la section Configure table for a contextual search .

Important :
Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, Modifier la configuration des tables pour l'assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

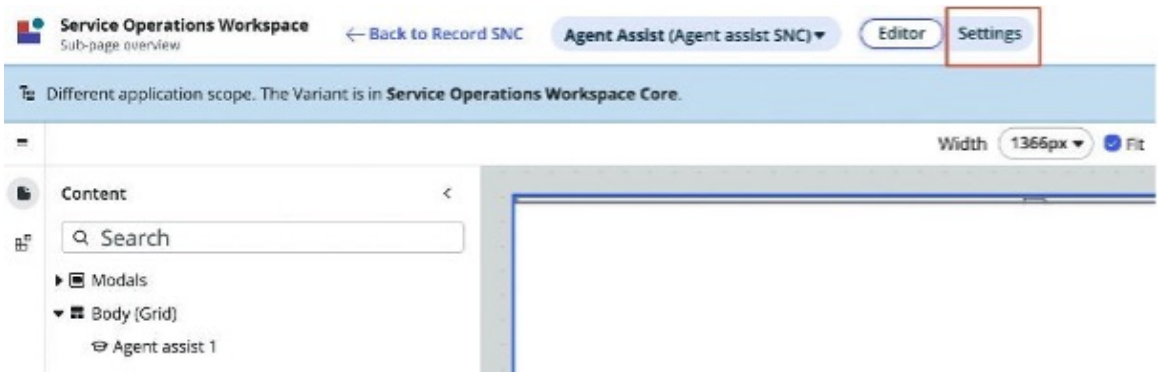
1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Collections de pages, sélectionnez **SOW Sidebar tabs top**.

Remarque :
La collection de pages **supérieures des onglets de la barre latérale SOW** est utilisée dans la Espace de travail pour l'exploitation des services page d'enregistrement SRP.

3. Dans la liste Pages et variantes de la section Enregistrement, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
4. Sélectionnez **Paramètres** pour passer en mode Paramètres.

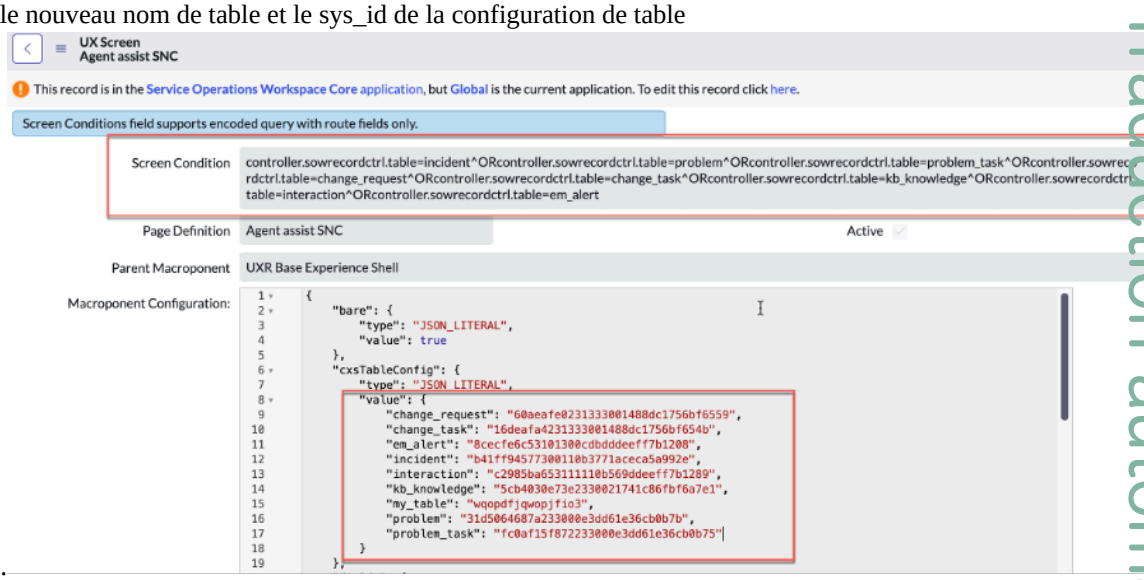
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans la liste déroulante Enregistrements ouverts, sélectionnez **Enregistrement de variantes**.
6. Dans le formulaire Écran UX, ajoutez la propriété et l'ID système dans l'onglet **Configuration du macroponent** .

   a. Entrez le nouveau nom de table et le sys_id de la configuration de table requise.



   > **Remarque :**
   > Pour copier le sys_id, accédez à **Recherche contextuelle** >**Configuration de table**. Cliquez ensuite avec le bouton droit de la souris sur la configuration de table requise et **sélectionnez-Copy_sysid**.

   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   > **Remarque :**
   > Pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent, reportez-vous à la section Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services la page d'enregistrement standard.

Installer Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Demande universelle for Espace de travail pour l'exploitation des services (com.snc.universal_request).L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension associés ServiceNow® Store , le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans pour ServiceNow Store obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Demande universelle :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Demande universelle , com.snc.universal_request.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Tâche Universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Tâche Universelle (sn_uni_task).Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Tâche Universelle :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Tâche Universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Tâche Universelle (sn_uni_task).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Utiliser Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Espace de travail pour l'exploitation des services fournit une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des services informatiques en s'intégrant à diverses applications.

Pour plus d'informations sur l'utilisation Espace de travail pour l'exploitation des services de for ITOM, consultez Utilisation de Service Operations Workspace for ITOM.

Ajouter un lien rapide sur la page de destination d'ITSM

Consultez rapidement une URL à partir de la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : ITIL

Procédure

1. Accédez à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Dans la section **Liens rapides**, cliquez sur l'icône Ajouter un lien rapide (+).
3. Dans le champ **URL**, spécifiez l'URL à laquelle vous souhaitez vous référer.
4. Dans le champ **Afficher le texte**, spécifiez le texte que vous souhaitez afficher pour l'URL.
5. Cliquez sur **Ajouter**.

Configurer une liste filtrée dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une liste filtrée ou utilisez une liste existante pour la créer.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Dans la navigation primaire dans Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez le menu **Liste** et sélectionnez l'onglet **Mes listes**.
2. Cliquez sur **Nouvelle liste**.
3. Pour créer une autre version de la liste existante, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans la boîte de dialogue Nouvelle liste, sélectionnez l'onglet **Démarrer à partir d'une liste existante**.
   b. Spécifiez les détails requis.
4. Pour créer votre propre liste, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la boîte de dialogue Nouvelle liste, sélectionnez l'onglet **Créez votre propre liste**.

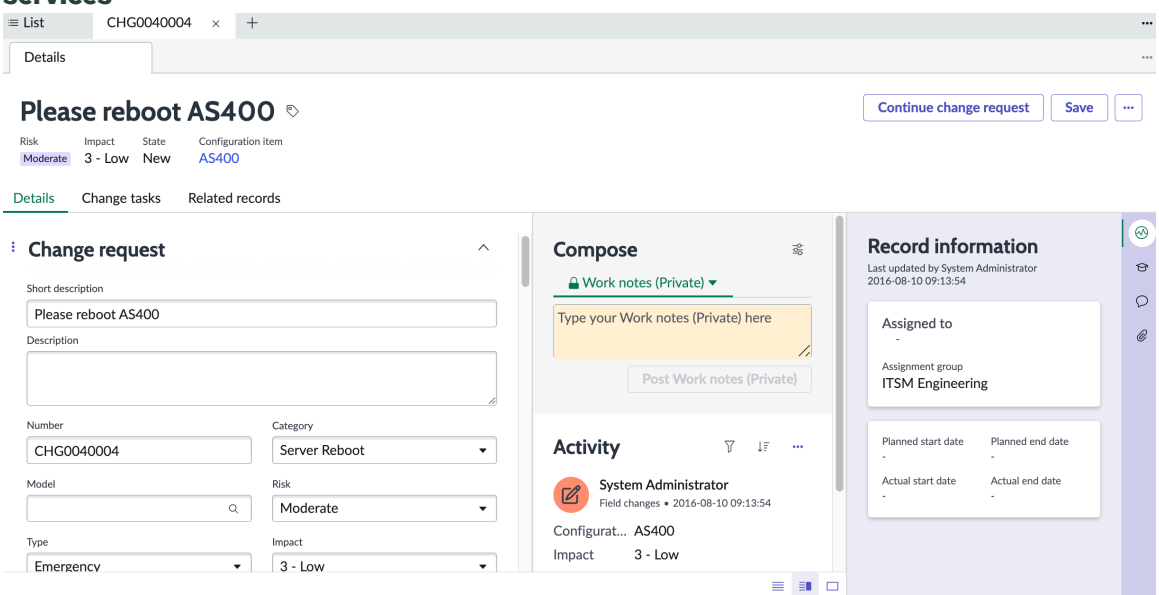
b. Spécifiez les détails requis.

5. Cliquez sur **Créer**.

Gestion des changements dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Lorsqu'un changement de votre infrastructure ou d'un service d'entreprise est requis, vous pouvez créer une demande de changement et la suivre dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Enregistrement d'un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Détails

Cette section affiche les informations détaillées d'une demande de changement. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour la demande de changement.

Onglet Tâches de changement

Cette section affiche les tâches de changement associées à la demande de changement. Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cette section fournit une vue de listes des enregistrements associés à la demande de changement, par exemple les CI et pannes affectés. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer de la demande de 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.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez accéder aux informations suivantes :

- Informations d'enregistrement de la demande de changement.
- Assistant d'agent et recherche des enregistrements pertinents, et actions requises à effectuer.

Pour en savoir plus sur Gestion des changements, reportez-vous à la rubrique Change Management.

Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez les modifications apportées à un élément de configuration (CI) pris en charge. Utilisez un formulaire de demande de changement pour enregistrer des informations telles que la raison du changement, le type, la priorité et le risque.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer un problème.

2. Sélectionnez le modèle de changement que vous souhaitez créer, puis cliquez sur **Suivant**.

   Pour en savoir plus sur les modèles de changement, reportez-vous à la rubrique Modèles de changement.

Option	Description
Normal	Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement préapprouvé ni un changement urgent.
Préapprouvé	Un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.
Urgence	Un changement urgent qui contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

   Remarque :
   - Vous pouvez filtrer et rechercher le type de changement.
   - Lorsque vous créez une demande de changement à partir d'une interaction, seuls les types de changement préapprouvés sont disponibles.

3. Dans l'onglet Vue d'ensemble, renseignez les champs.

   Vous devez fournir les détails initiaux du changement dans l'onglet Vue d'ensemble.

Champ	Description
Description brève	Brève description du changement.
Description	Description détaillée du 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.

Champ	Description
Justification	Raison de la demande de changement planifiée, qui aide les approbateurs à prendre leur décision.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   La demande de changement est créée avec les sections **Champ d'application et impact**, **Affectation**, **Calendrier**, **Évaluation des risques** et **Tâche de changement** .

5. Sélectionnez **Ajouter un champ** d'application dans la section **Champ d'application et impact** .

   a. Remplissez les champs sur le formulaire.

   Formulaire Ajouter un champ d'application

Champ	Description
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le changement s'applique. Vous pouvez associer n'importe quel type de CI à une demande de changement, y compris les offres de services. Il fournit également un accès détaillé au SLA et aux exigences de disponibilité.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Service	Service aux entreprises que vous souhaitez mettre à la disposition de la demande de changement.
Catégorie	Catégorie du changement, par exemple, **Matériel**, **Réseau** ou **Logiciel**.
Actualiser les services d'impact	Lorsque vous actualisez les services impactés, les listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mises à jour en fonction des CI affectés. Les enregistrements de chaque liste connexe sont uniques, même si l'impact peut provenir d'un seul CI affecté.

   b. Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Sélectionnez **Affecter** dans la section **Affectation** .

   a. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe affecté au 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.

Champ	Description
	Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI n'a pas de groupe de changement, le champ est renseigné avec le groupe de changements disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : ▪ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fie* cette propriété de changement détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ▪ *com.snc.change_request.service_offering_assign* cette propriété de changement détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** la valeur par défaut pour les propriétés est le groupe de support pour l'incident ou le problème et le groupe de changement pour la demande de changement respectivement. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** est envoyée dans le cadre du module d'extension de développement ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) et est disponible uniquement pour les nouveaux clients.
Affecté à	Utilisateur affecté à la demande de changement. Si une règle d'affectation s'applique, le changement est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le changement ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.

b. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Sélectionnez **Calendrier** pour planifier l’implémentation du changement.

a. Remplissez les champs sur le formulaire.

Calendrier

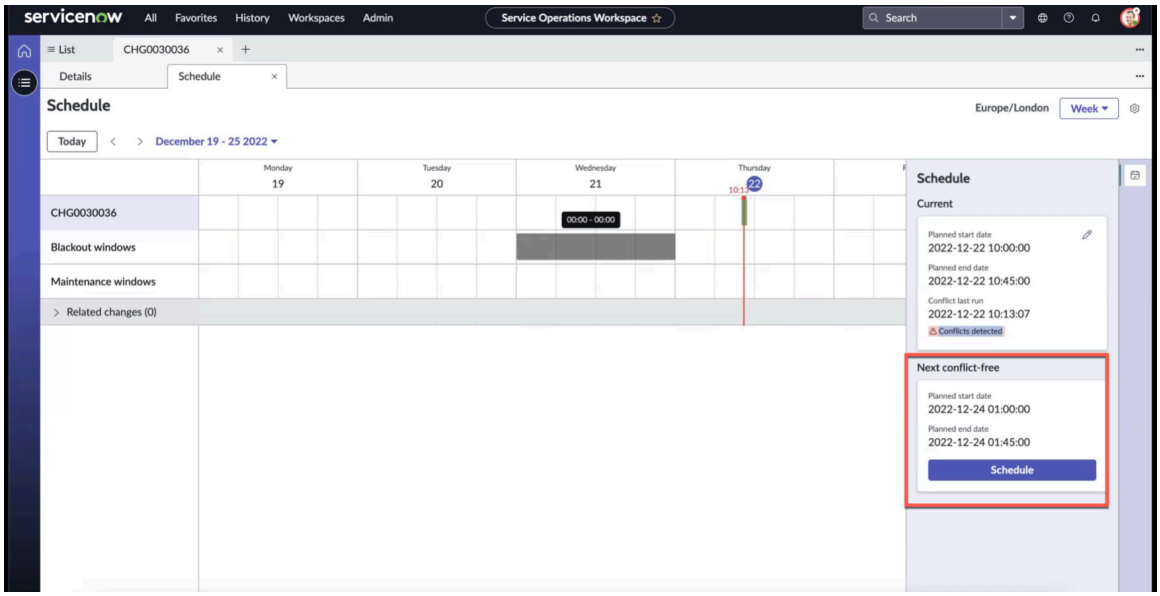
Champ	Description
Date de début prévue	Date de début du travail sur le changement.
Date de fin planifiée	Date à laquelle le changement doit être terminé. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs Date de début planifiée et Date de fin planifiée doivent être comprises entre les dates de **début** et **de fin** planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Date de début de l'analyse	Date de début de l'implémentation.
État des conflits	État du conflit.
Date de fin réelle	Date à laquelle le changement a été implémenté.
Dernière exécution de la détection de conflit	Date de la dernière exécution du conflit.

b. Sélectionnez **Calendrier**.

Sélectionnez **Calendrier** sous **la carte sans conflit suivante** pour replanifier l’implémentation du changement en cas de conflit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Sélectionnez l'onglet **Détails** pour afficher les détails du changement.

8. Sélectionnez **Évaluation des risques** pour évaluer le risque du changement.

Le risque est calculé et est affiché dans les informations d'enregistrement.

La dernière valeur de risque évaluée est affichée avec l'horodatage.

9. Sélectionnez **Nouveau** dans la section **Tâche de changement** .
Pour plus d'informations sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

10. Sélectionnez **Approbation** de la demande lorsque la demande de changement est prête à passer à l'état suivant.

L'état passe à l'étape suivante en fonction du type de demande de changement :

- État Évaluer : approbation au niveau du groupe d'une demande de changement normal. Les enregistrements d'approbation sont automatiquement générés en fonction des politiques d'approbation de changement. Vous pouvez effectuer des examens par les pairs et techniques du changement proposé.
- État Autoriser : approbation requise par les personnes concernées de l'entreprise ou par le comité consultatif sur les changements.
- État Planifié : changements standard préapprouvés.

Remarque :

pour envoyer l'enregistrement de changement, cliquez sur l'icône Plus d'options ( ) dans le cadre de contenu et sélectionnez **E-mail**. L'utilisateur à l'origine de la demande de changement et l'utilisateur affecté au changement figurent automatiquement dans la liste des destinataires.

Pour afficher le calendrier, cliquez sur **Afficher le calendrier** dans la barre de titre du formulaire Demande de changement.

11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez un élément de configuration (CI) pris en charge si nécessaire et fermez la demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.

   Pour en savoir plus sur la création d'une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Sur la page d'enregistrement de changement, effectuez l'une des actions suivantes.

Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quand vous devez faire appel à une autre équipe ou à un autre agent pour vous aider, créez et affectez une tâche de changement. Par exemple, des tâches de planification du changement, d'implémentation du changement ou des tâches de test et d'examen du travail.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.
2. Sur la page d'enregistrement de changement, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (...) et sélectionnez **Créer une tâche de changement**.
3. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche de changement, sélectionnez le type de tâche.
   Par défaut, les types de tâches suivants sont disponibles. Pour créer des types de tâches supplémentaires, reportez-vous à la rubrique Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
   - Planification
   - Implémentation
   - Test
   - Examen
4. Cliquez sur **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une tâche de changement

Nom	Définition
Brève description	Résumé de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Définition
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour la tâche.
Demande de changement	Demande de changement associée.
État	État de la tâche de changement : ○ **En attente** : Ouvert et non affecté ○ **Ouvert** : Ouvert et non affecté ○ **En cours** : Ouvert et en cours d'utilisation ○ **Fermé** : Inactif et fermé. Un code et des notes de fermeture doivent être fournis. ○ **Annulé**
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) ou service auquel la tâche de changement s'applique.
Type	Type de tâche de changement, **Planification**, **Implémentation**, **Test** ou **Revue**. Le workflow par défaut génère des tâches de type **Revue**.
En suspens	Option permettant d'indiquer si la tâche de changement est en suspens. Fournissez un **Motif de la mise en suspens** si une tâche de changement est mise en suspens.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de changement est affectée.
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche de changement est affectée. Si une règle d'affectation s'applique, la tâche de changement est automatiquement affectée à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Calendrier	
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de commencer à travailler sur la tâche.
Date de fin planifiée	Date à laquelle la tâche de changement doit être terminée. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Terminez la tâche de changement qui aide à résoudre le changement associé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez un changement.
2. Depuis l'onglet **Tâches de changement**, ouvrez la tâche de changement requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour rechercher les enregistrements qui aident à résoudre rapidement la tâche de changement et travailler dessus, effectuez les actions suivantes.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Assistant d'agent ( ).

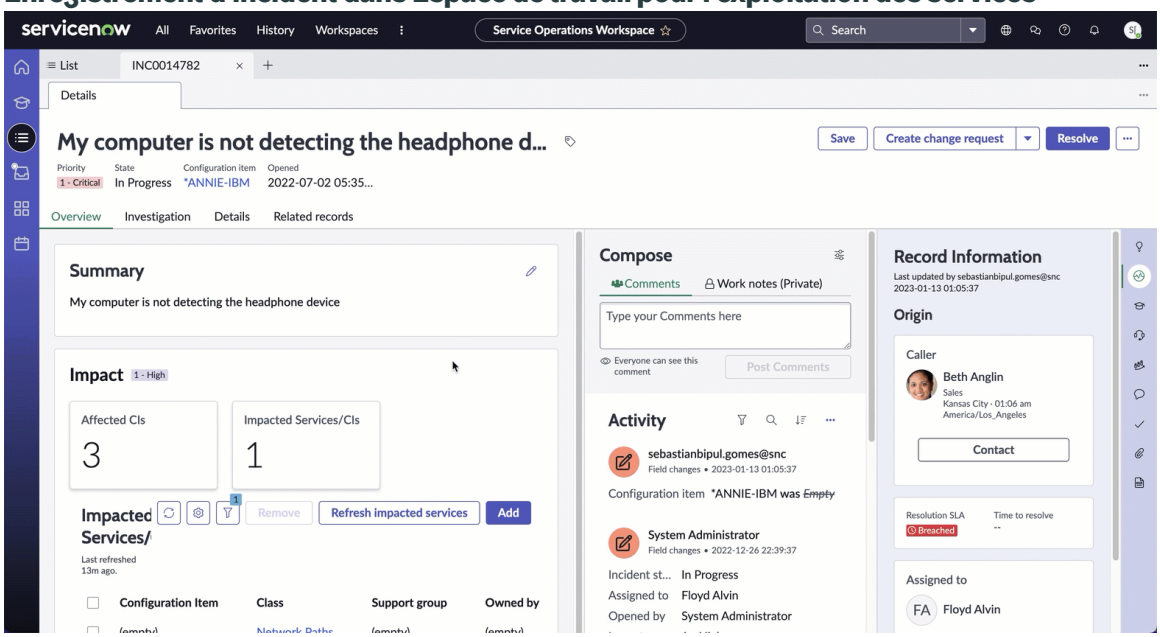
   b. Recherchez une ressource et effectuez l'action requise.

4. Pour supprimer la tâche de changement, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Supprimer**.

Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez créer et gérer vos incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Vue d'ensemble

Cet onglet affiche les informations suivantes sur un incident :

- Résumé
- CI affectés
- CI et services impactés
- Cause
- Résolution

Dans la section Composer, vous pouvez ajouter des commentaires et des notes de travail pour l'incident.

Les sections Vue d’ensemble affichent les informations de champ ainsi que les étiquettes de champs (également en mode lecture).

Vous pouvez personnaliser l’affichage des informations dans l’onglet **Vue d’ensemble** . Pour plus d'informations, consultez .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Enquête

Cet onglet vous permet d'examiner tous les CI affectés avec la classe ci_computer ou ci_server associée aux incidents. Cet onglet affiche des informations de mesures sur le CI principal associé ou tout CI affecté sélectionné, ce qui vous aide à analyser et à résoudre le problème. Vous pouvez utiliser les différentes actions de rattrapage de cet onglet pour résoudre les problèmes liés aux CI.

Par défaut, cet onglet affiche des informations de mesures sur le CI principal affecté associé à l'incident. Mais vous pouvez également sélectionner et afficher les informations pour tout CI affecté avec la classe ci_computer ou ci_server associée à l'incident. Pour en savoir plus sur la configuration d'Infrastructure d'enquête, consultez la rubrique Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Remarque :

- L'onglet est visible uniquement si les adaptateurs Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) sont installés et configurés.
- L'onglet affiche les informations de mesures pour le CI uniquement dans les conditions suivantes :
  - Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) est installé pour le CI associé. Cela permet de récupérer les données de mesures pour le CI.
  - La classe CI associée est un ordinateur CI CMDB.
- Cette fonctionnalité ne prend en charge que les systèmes d'exploitation MacOS, Windows et Linux.

Vous pouvez également personnaliser l'affichage des informations de mesures de cet onglet. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Pour en savoir plus sur les métriques affichées dans cet onglet, reportez-vous à la section Fonctionnalités de l'onglet Enquête.

Onglet Détails

Cet onglet affiche les informations détaillées sur l'incident. Par exemple, brève description, détails d'affectation, enregistrements connexes, etc. Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des commentaires et des notes de travail pour l'incident.

Onglet Enregistrements connexes

Cet onglet fournit une vue de listes des enregistrements suivants associés à l'incident : Par exemple, les SLA de tâche et les CI affectés.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez afficher des recommandations, collaborer à l'aide de Microsoft Teams et contacter des experts d'astreinte pour une résolution plus rapide des incidents.

Pour en savoir plus sur Gestion des incidents, reportez-vous à la rubrique Gestion 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.

Actions de rattrapage à l'aide de Playbook

Résolvez les problèmes liés aux CI à l'aide des actions de correction à l'aide de Playbook dans l'onglet Examiner.

L'onglet Examiner comprend les types d'actions de rattrapage suivants pour résoudre les problèmes liés aux CI :

- Terminer le processus
- Redémarrer le service

Ces actions de rattrapage ne sont disponibles dans l'onglet Examiner que si les conditions suivantes sont remplies :

- L'application Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk] est installée et configurée. Pour plus d'informations, voir Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services et Configurer le cadre de travail des actions de rattrapage.
- Les actions de correction sont configurées pour s'afficher sur l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Les actions de rattrapage utilisent des playbooks pour résoudre les problèmes de CI. Playbook met à votre disposition une interface utilisateur interactive pour guider et exécuter les actions correctives étape par étape. Avec un playbook, vous pouvez contrôler chaque étape d'exécution du processus de correction. Playbook est disponible dans le panneau latéral contextuel de la page d'enregistrement d'incident. Lorsqu'une action de rattrapage est exécutée, ce processus de rattrapage est ajouté à un playbook. Vous pouvez ensuite sélectionner l'icône playbook ( ) sur le panneau latéral contextuel pour ouvrir le playbook sur un panneau distinct et exécuter le processus. Le panneau du playbook affiche les onglets suivants :

- Actuel : affiche la liste actuelle des playbooks qui déclenchent l'action de correction, y compris les processus et les services dont l'état est Nouveau et En cours.
- Historique : affiche la liste historique des playbooks, y compris les processus et les services dont l'état est **Terminé**, **Annulé** ou **Échoué**.

Vous pouvez annuler un playbook d'action de rattrapage Fin de processus ou Redémarrage du service. Pour annuler un playbook d'action de rattrapage, sélectionnez le playbook d'action de rattrapage, sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez l'option **Annuler l'action** . Une fois le playbook d'action corrective annulé, l'action correspondante est également annulée. Ensuite, l'état de l'action de **rattrapage** est affiché comme Annulé dans l'onglet Historique du panneau du playbook. Pour afficher le motif d'annulation, sélectionnez l'option **Afficher le motif** sur le playbook. Cette option n'est pas disponible si l'une des conditions suivantes est vraie :

- L'action de rattrapage est déjà à l'état **Annulé** .
- L'enregistrement d'action de CI correspondante de l'action de rattrapage est déjà en cours.
- La demande de changement est déjà passée à l'état Implémentation pour les actions associées aux CI de type serveur.

La section Actions de rattrapage de l'onglet Examiner contient également les onglets **Actuel** et **Historique** pour afficher la liste des actions de rattrapage effectuées. Par défaut, cette section affiche la liste des actions de correction pour le CI principal ou le CI actuel. Vous pouvez basculer **l'option Afficher les actions effectuées sur tous les CI dans cet** incident pour afficher la liste des actions de rattrapage pour tous les CI associés à l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Playbook n'est disponible que si les applications Infrastructure des actions de rattrapage [com.snc.sn_reacf] et Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk] sont installées et configurées, et si les actions de correction sont déclenchées. Pour plus d'informations sur Playbook, reportez-vous à .

Remarque :
Vous ne pouvez pas exécuter d'actions de correction simultanées ou en double lorsqu'une action de correction est en cours sur un processus ou un service pour un périphérique ou un serveur de type CI. Vous ne pouvez pas non plus exécuter d'actions de correction simultanées ou en double sur le même CI tant que l'exécution de l'action de rattrapage précédente n'est pas terminée. Vous pouvez modifier ce comportement et autoriser l'exécution simultanée de l'action de correction en sélectionnant l'option **Autoriser l'exécution simultanée pour Type d'action** de correction. Pour plus d'informations, consultez Configurer le cadre de travail des actions de rattrapage.

Terminer le processus

L'action de rattrapage **Terminer le processus** est disponible avec les cartes d'informations de mesure suivantes :

- Principaux processus par mémoire
- Principaux processus par processeur

Sélectionnez le CI, puis Terminer le processus pour arrêter l'exécution du **processus** sur le CI. Le processus de rattrapage est ensuite ajouté au playbook. Sélectionnez l'icône Playbook ( ) dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir le playbook sur un panneau séparé et exécuter le processus. Vous pouvez exécuter l'action de rattrapage Terminer le processus pour les classes CI suivantes :

- Appareil : pour cette classe de CI, un processus en deux étapes est exécuté lorsque vous devez obtenir l'approbation de l'utilisateur pour que le processus de rattrapage du processus final puisse être exécuté. Une fois approuvé, vous pouvez arrêter directement le processus sur l'appareil, également appelé point de terminaison.
- Serveur : pour cette classe de CI, vous devez créer une demande de changement avant que l'action de rattrapage du processus final puisse être exécutée à l'aide d'une demande de changement standard. Vous devez également fournir des informations supplémentaires pour créer une demande de changement.

Redémarrer le service

L'action de rattrapage **Redémarrer le service** est disponible avec la carte d'informations de mesure Services.

Sélectionnez le CI, puis sélectionnez **Redémarrer le service pour redémarrer** les services en cours d'exécution sur le CI. Le processus de rattrapage est ensuite ajouté au playbook.

Sélectionnez l'icône Playbook ( ) sur le panneau latéral contextuel pour ouvrir le playbook sur un panneau distinct et exécuter le processus. Vous pouvez exécuter l'action de rattrapage du service de redémarrage pour les classes CI suivantes :

- Appareil : pour cette classe de CI, un processus en deux étapes est exécuté et vous devez obtenir l'approbation de l'utilisateur avant que le processus de rattrapage du service de redémarrage ne soit exécuté. Une fois approuvé, vous pouvez redémarrer directement les services sur l'appareil, également appelé point de terminaison.
- Serveur : pour cette classe de CI, vous devez créer une demande de changement avant de pouvoir exécuter l'action de rattrapage à l'aide d'une demande de changement standard. Vous devez également fournir des informations supplémentaires pour créer une demande de 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.

Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez l'enquête, les solutions possibles et la résolution d'un problème pour un client.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer un incident.

2. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Formulaire Créer un incident

Champ	Description
Incident	
Brève description	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Numéro	Numéro unique généré automatiquement pour identifier l'enregistrement d'incident.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème. Commencez par saisir le prénom de l'appelant pour sélectionner parmi une liste de noms correspondants, ou recherchez et sélectionnez l'utilisateur.
Emplacement	Emplacement de l'appelant.
Canal	Mode de communication adopté par l'utilisateur pour créer l'incident.
État	Les différents états par lesquels l'incident progresse au cours de son cycle de vie.
Impact	L'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Urgence	Durée pendant laquelle la résolution peut être retardée jusqu'à ce qu'un incident, un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter la tâche. La priorité est basée sur l'impact et l'urgence.
Impact	
Service	Service aux entreprises qui est affecté.
Élément de configuration	Élément de configuration qui est affecté.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Impact sur l'activité	Impact de l'incident.
Affectation	
Groupe d'affectation	Le groupe qui doit travailler sur cet incident. Si vous ne fournissez pas de valeur, l'incident est automatiquement affecté en fonction des règles d'affectation.
Affecté à	L'utilisateur qui doit travailler sur cet incident. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Notes	
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Enregistrements connexes	
Incident parent	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : lorsque l'incident parent est résolu, l'incident enfant est également marqué comme résolu.
Problème	Tout enregistrement de problème associé.
Demande de changement	Toute demande de changement associée.
Dû au changement	Demande de changement associée qui a entraîné la création de l'incident.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si la résolution de l'incident implique la création d'un problème, d'un changement ou d'une demande de service, etc., vous pouvez les créer directement à partir de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez un incident.

   Pour en savoir plus sur la création d'un incident dans Service Operations Workspace, reportez-vous à la rubrique Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Sur la page d'enregistrement d'incident, effectuez l'une des actions suivantes.

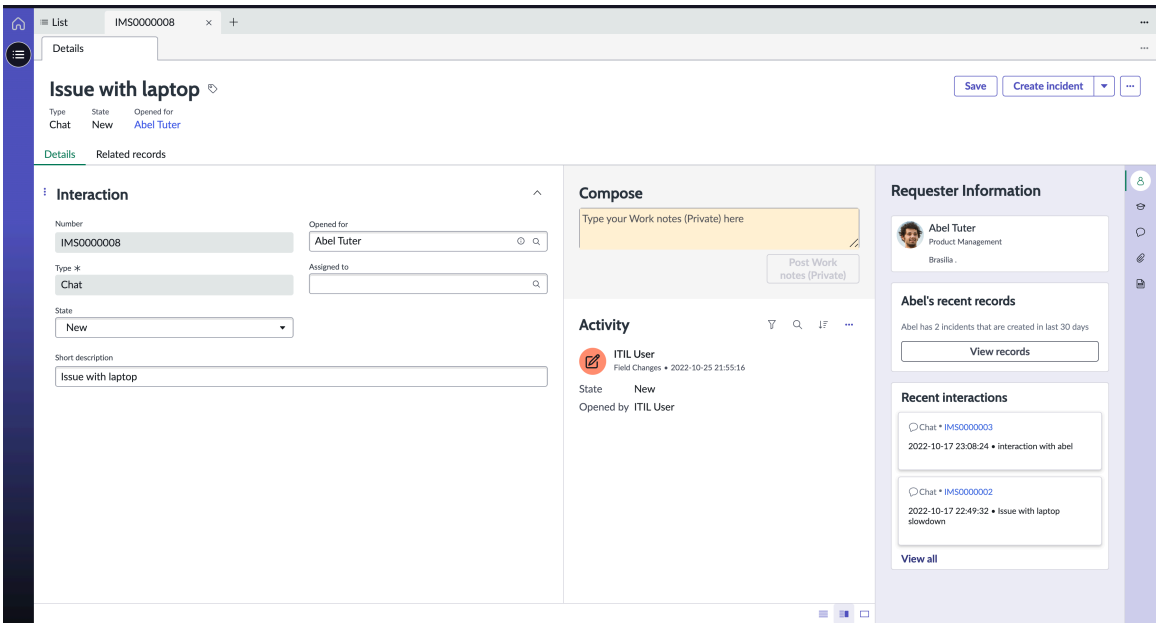
Gestion des interactions dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les interactions sont un emplacement centralisé pour tous les canaux de communication dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez répondre plus rapidement aux interactions de messagerie instantanée, de téléphone, de visite ou de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement d'interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Détails

Cet onglet affiche les informations détaillées d'une interaction. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour l'interaction.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cet onglet fournit une vue de liste des enregistrements associés à l'interaction, par exemple, les tâches liées à cette interaction, les interactions associées au demandeur et les tâches associées au demandeur. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer de l'interaction.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez afficher des informations d'enregistrement, des informations sur le demandeur, ajouter des pièces jointes et créer des modèles à réutiliser.

Pour en savoir plus sur Gestion des interactions, reportez-vous à la section Gestion des interactions .

Créer une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez une interaction qui est un emplacement centralisé pour tous les canaux de communication. Chaque interaction représente une demande d'assistance effectuée par le biais d'un canal de communication, par exemple, un appel téléphonique ou une discussion par messagerie instantanée.

Avant de commencer
Rôle requis : itil 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. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer une interaction.

2. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Formulaire Créer une interaction

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour l'interaction.
Type	Mode par lequel l'interaction a commencé. Par exemple, messagerie instantanée, téléphone ou visite.
État	État de l'interaction.
Ouverts pour	Nom de l'utilisateur qui démarre l'interaction.
Affecté à	Utilisateur auquel l'interaction est affectée.
Brève description	Brève description de l'interaction.
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'interaction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Travaillez sur les conversations client pour résoudre les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez une interaction.

2. Sur la page d'enregistrement d'interaction, effectuez l'une des actions suivantes.

Gestion des connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les articles de la base de connaissances fournissent aux agents des informations comme l'auto-assistance, le dépannage et la résolution des tâches.

Un agent peut travailler sur ses articles publiés et non publiés, ses tâches de commentaires, ses tâches marquées et ses tâches de traduction. Pour en savoir plus sur les articles de la base de connaissances, reportez-vous à Using Knowledge Management la section .

Remarque :
la liste des tâches de traduction de l'agent n'est disponible que lorsque le plug-in I18N : Knowledge Management internationalisation Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les agents peuvent également utiliser des blocs de connaissances pour réutiliser le contenu des articles de la base de connaissances. Pour en savoir plus sur les blocs de connaissances, reportez-vous à la section Knowledge blocks .

Remarque :
La liste des blocs de connaissances n'est disponible que lorsque le module d'extension Knowledge Blocks (com.snc.knowledge_blocks) est activé.

Travailler sur un article de la base de connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Partagez des informations au sein de votre organisation à l'aide d'un article de la base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : ITIL

Procédure

1. Ouvrez un article de la base de connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Sur la page d'enregistrement, effectuez l'une des actions suivantes.

On-Call Scheduling dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez On-Call Scheduling dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher et gérer vos équipes et calendriers.

Vue d'ensemble

En tant qu'agent, consultez votre calendrier et celui de vos pairs, demandez une absence, proposez une couverture et définissez vos préférences de notification.

En tant que chef d'équipe, affichez et gérez les équipes, approuvez ou rejetez les demandes d'absence, et résolvez les écarts et les conflits. Vous pouvez également gérer les préférences de notification, les canaux de livraison, les règles de déclencheur d'escalade et les politiques de votre groupe.

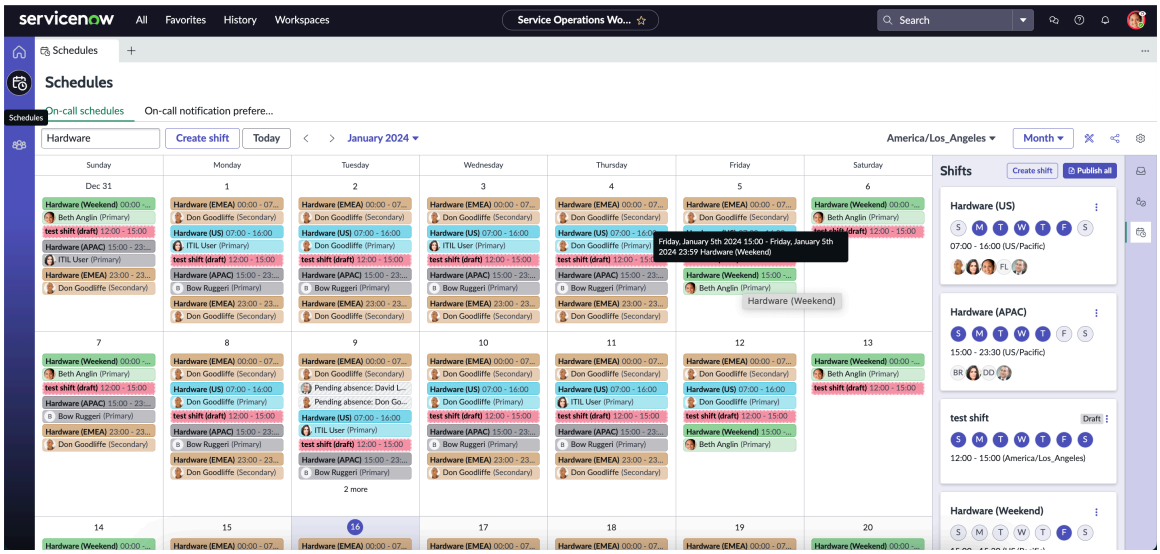
En tant qu'administrateur d'astreinte, affichez et gérez les équipes, approuvez ou rejetez les demandes d'absence, et résolvez les écarts et les conflits. Vous pouvez également gérer les préférences de notification, les canaux de livraison, les règles de déclencheur d'escalade et les politiques pour n'importe quel groupe.

Calendriers dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le menu **Calendriers** de la page d'accueil pour accéder On-Call SchedulingEspace de travail pour l'exploitation des servicesà .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Onglet Calendriers d'astreinte

Cet onglet affiche tous les calendriers et équipes de l'utilisateur dans une vue de calendrier ou de chronologie. Vous pouvez personnaliser la vue sous forme de vue par jour, semaine ou mois, et filtrer en fonction de vos groupes ou fuseaux horaires .

Dans cet onglet, vous pouvez gérer votre travail, vos équipes et vos demandes decongés.

Préférences de notification d'astreinte

Danscet onglet, vous pouvez définir vos méthodes de notification préférées pour recevoir des alertes lorsqu'un ticket vous est transmis.

Vous pouvez définir les règles de notification d'escalade et les canaux de livraison utilisés pour recevoir ces notifications.

Équipes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le menu **Teams** () dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher toutes les équipes. Sélectionnez une carte d'équipe pour afficher et gérer le calendrier d'une équipe, définir les politiques d'escalade et les préférences de l'équipe pour une équipe sélectionnée. Cela permet de vérifier que votre équipe sait qui est d'astreinte, est responsable et estcertaine que les alertes ou incidents critiques sont reconnus.

Utilisez l'onglet **Calendrier** pour créer et gérer les équipesde votre équipe. Cela permet de vérifier que la bonne personne est disponible pour répondre rapidement aux incidents et aux alertes critiques. Vous pouvez également ajouter ou modifier les membres de votre équipe, leur description et leurs coordonnées.

Utilisez l'onglet **Déclencheurs et politiques** d'escalade pour définir une politique d'escalade et des règles de déclencheur à suivre en cas d'incident. Vous affectez ces politiques et règles de déclencheur, ainsi que les préférences de notification, à une équipe.

Utilisez l'onglet **Préférences de l'équipe d'astreinte** pour modifier les préférences d'équipe d'un groupe. Vous pouvez ajouter le chef d'équipe et le jour de début de la semaine, définir les préférences pour les demandes d'absence etle chevauchement d'équipes, ainsi que les règlesd'escalade pour le chevauchement d'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.

Panneau latéral contextuel

Use On-Call Scheduling dans le panneau latéral contextuel lorsque vous ouvrez un incident. Vous pouvez également configurer experts on call et le suivi d'escalade pour tout autre enregistrement, si nécessaire.

Accédez à Experts d'astreinte à l'aide de l'icône Experts d'astreinte (icône) pour afficher et contacter les experts techniques recommandés, le cas échéant.

Pour afficher les détails de l'escalade et le suivi dynamique d'une escalade d'astreinte, sélectionnez l'icône d'escalades d'astreinte (dans le panneau latéral contextuel.

Planification dans Service Operation Workspace

Afficher et gérer les calendriers, les équipes et les demandes de congés.

Le menu Calendriers aide les agents à consulter et à gérer le travail quotidien, à demander des congés et à proposer une couverture pour les absences.

Le chef d'équipe peut créer et gérer les calendriers, les équipes, les membres d'équipe, les règles de déclencheur d'escalade et les politiques pour son groupe. Il peut également approuver ou rejeter les demandes de congés et résoudre les conflits et les écarts au sein de son groupe. L'administrateur d'astreinte peut effectuer ces tâches pour n'importe quel groupe.



Champ	Description
Champ Équipes	Sélectionnez et affichez toutes les équipes d'un groupe spécifique. Vous pouvez également saisir dans le champ de recherche.
Créer une équipe	Créez une équipe. Vous pouvez personnaliser le nom, la date de l'étoile, la date de fin, les occurrences et la répétition ou utiliser un modèle prédéfini.
Aujourd'hui	Afficher toutes les activités si le jour actuel.
Mois	Sélectionnez et passez à un mois spécifique.
Fuseau horaire	Sélectionnez un fuseau horaire pour l'équipe.

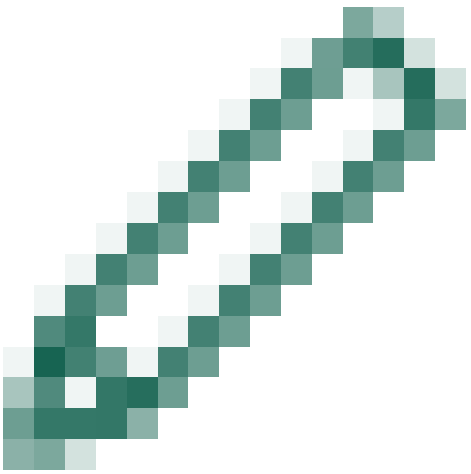
Traduction automatique

© 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.

Champ	Description
Vue	Liste déroulante pour sélectionner la vue de ligne horaire ou la vue de calendrier. Vous devez également décider si vous préférez l'affichage jour, semaine ou mois.
Paramètres généraux	Filtres pour afficher : • Écarts • Conflits • Membres d'équipe • Absences en attente • Absences approuvées • Brouillon d'équipes
Partager le calendrier	Pour partager l'URL iCal ou .ics fichier avec d'autres membres et vous abonner à un calendrier. Vous pouvez sélectionner l'équipe préférée dans la liste déroulante pour accéder à la page d'abonnement. **Remarque :** Cette option est disponible uniquement pour Washington DC et les versions ultérieures. Pour Vancouver et les versions antérieures, vous avez la possibilité d'envoyer un e-mail contenant un lien d'abonnement.
Carte d'équipe	Sélectionnez une équipe ou cliquez avec le bouton droit pour afficher les détails de l'équipe et accéder aux éléments suivants :

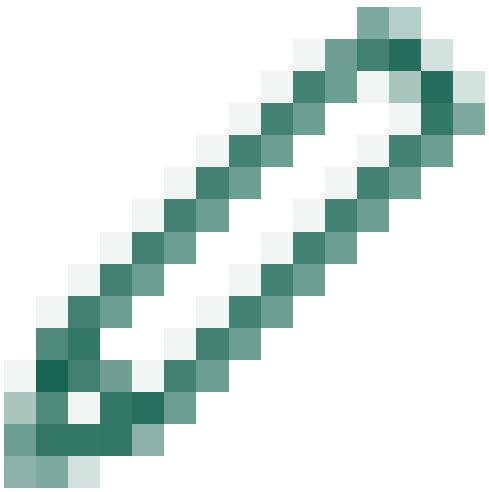
Traduction automatique

© 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.

Champ	Description
	• Modifier l’équipe (Modifier ) • Plus d’options ()

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modifier l'équipe (Modifier )	• Pour afficher et modifier les détails de l'équipe comme l'heure de début, la date, le fuseau horaire, etc. • Pour ajouter, supprimer et modifier les membres d'une équipe. Vous pouvez également ajouter ou supprimer des niveaux de répondeur et des détails de rotation. • Pour ouvrir et modifier les politiques d'escalade dans l'enregistrement d'équipe.
Plus d'options ()	• Pour fournir une couverture • Pour planifier les heures supplémentaires • Pour planifier une absence
Actions requises	Affiche la liste des tâches à venir qui vous sont affectées. • Pour l'agent, il peut s'agir d'une équipe à venir ou d'une absence planifiée. • Pour le gestionnaire, il peut s'agir d'une liste d'écarts et de conflits, d'une demande de congé pour l'équipe à venir.

Gérer votre travail et planifier vos absences

Demandez une absence et fournissez une couverture pour un quart de travail. Vous pouvez également demander des heures supplémentaires pour un quart 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

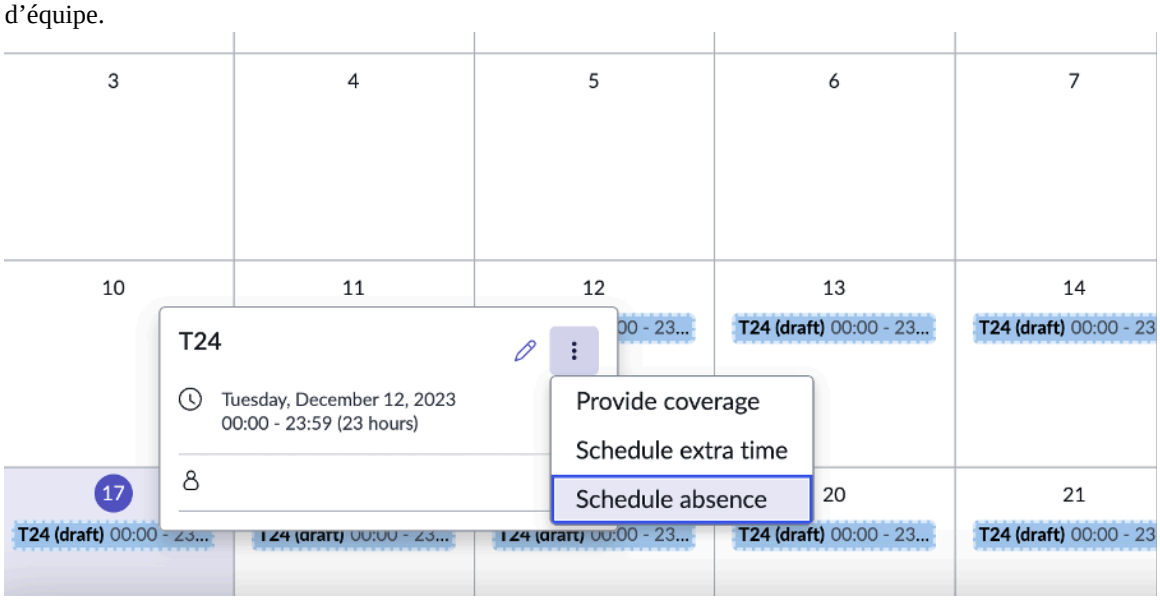
Vous pouvez planifier vos propres congés et suggérer une couverture appropriée parmi les autres membres de la liste. Cela aide le chef d'équipe et l'administrateur d'astreinte à planifier les équipes et à s'assurer que les membres sont disponibles pour répondre aux incidents et aux escalades à tout moment.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

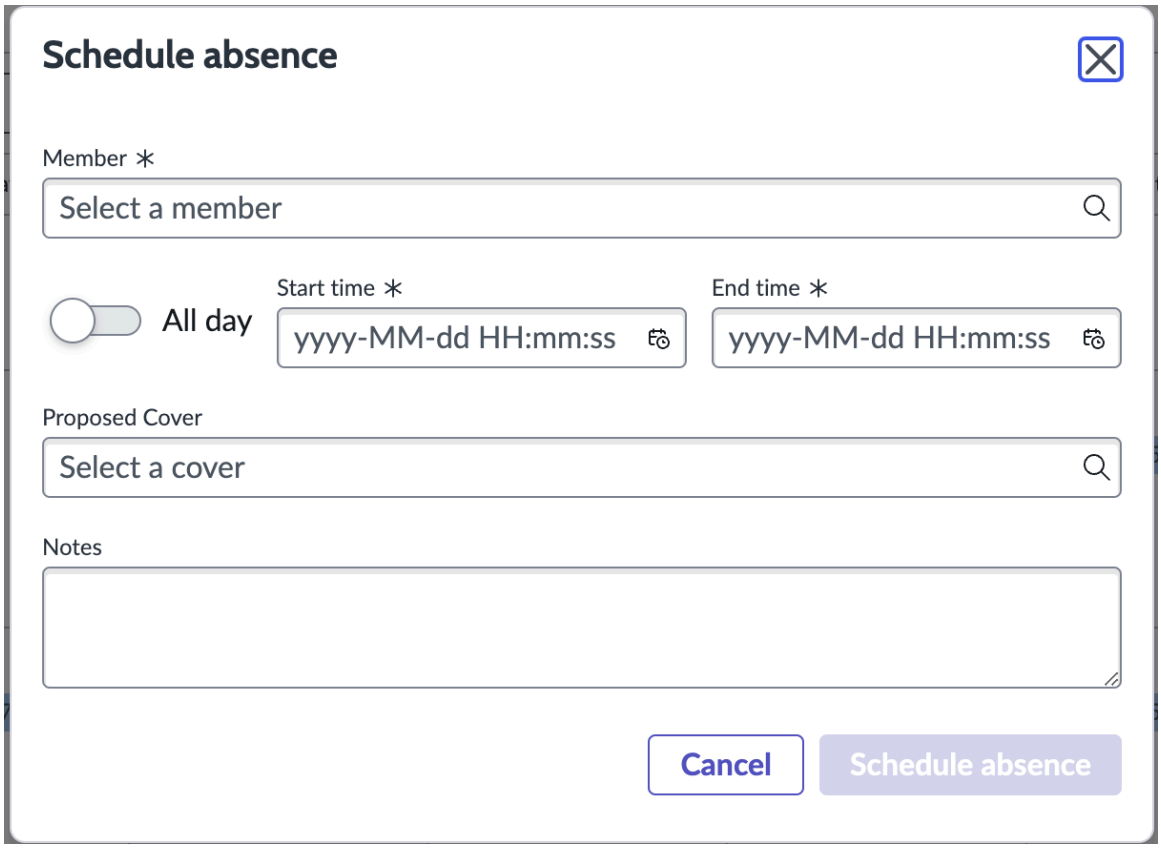
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur le menu **Calendrier** pour afficher votre calendrier.
   Vous pouvez également effectuer les actions suivantes pour afficher votre calendrier :
   - Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'exploitation des services**.
   - Cliquez sur **le menu Teams** de la page d'accueil et sélectionnez une équipe.
   - Sélectionnez l'onglet **Calendrier** pour afficher tous les calendriers pour l'équipe.
3. Sélectionnez une carte d'équipe, puis cliquez sur l'icône ⋮ ou cliquez avec le bouton droit sur une carte d'équipe.



4. Sélectionnez **Planifier l'absence** pour demander l'absence du quart et fournissez les détails suivants :
   - Membre
   - Bouton d'activation Toute la journée
   - Heure de début et heure de fin
   - Couverture proposée
   - 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.



5. Cliquez sur **Planifier une absence**.

Créer et modifier une équipe

Le chef d'équipe peut créer une nouvelle équipe à l'aide du menu **Calendrier** ou du menu **Teams** dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de créer et de modifier une équipe :

- Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'exploitation des services** et sélectionnez . Sélectionnez une équipe pour afficher les détails et cliquez sur **l'onglet Calendriers** .
- Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'exploitation des services** et sélectionnez .

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

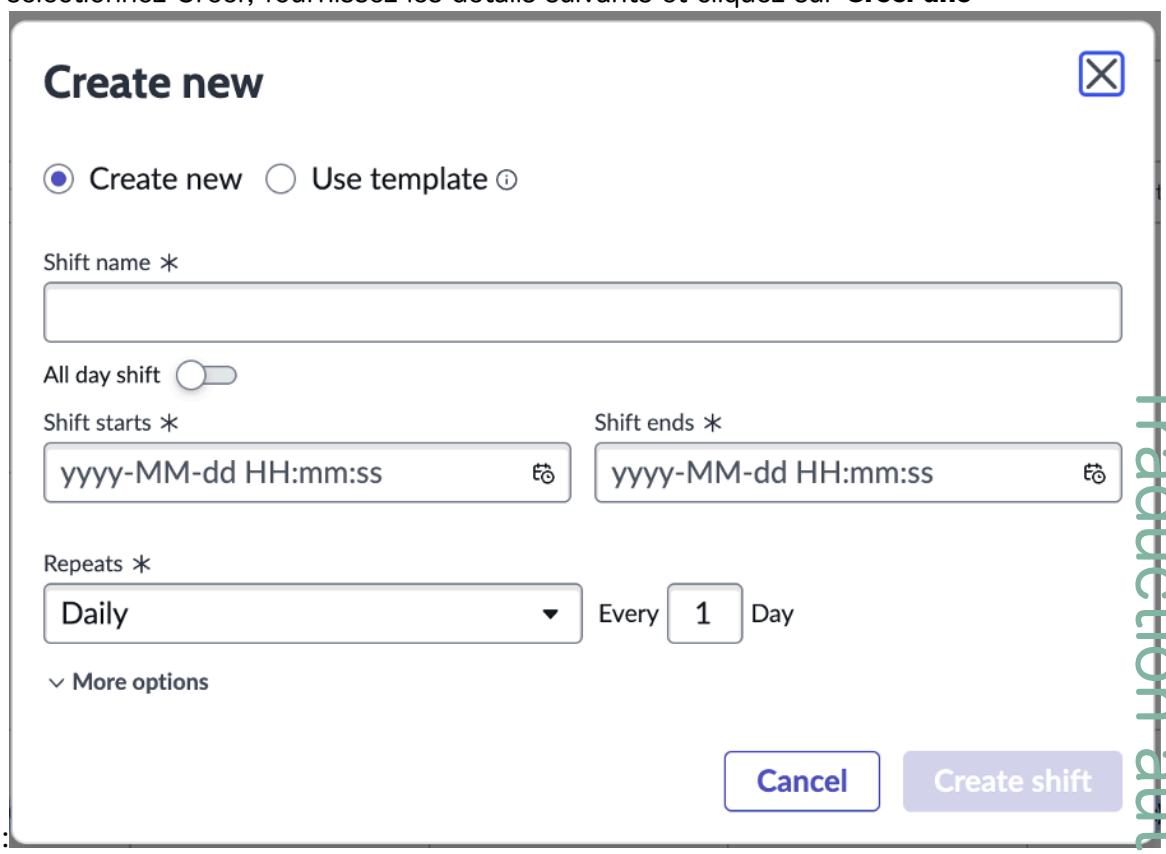
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la page **Calendriers** , cliquez sur Créer **une équipe** et fournissez des valeurs pour les champs suivants sur le formulaire **Créer une équipe** :

   Si vous sélectionnez Créer, fournissez les détails suivants et cliquez sur **Créer une équipe** :



Créer une équipe

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom du quart.
Équipe toute la journée	Activer/désactiver pour l'engagement toute la journée.
Début du service des équipes	Date et heure de début de l'équipe.
Fin de service des équipes	Date et heure de fin de l'équipe.
Répétitions	Répétition des équipes. Les choix possibles sont les suivants : ○ Jamais ○ Quotidien ○ Hebdomadaire
Tous les	À quelle fréquence répéter. L'affichage dépend de la période choisie.
Autres options	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier à utiliser pour les vacances.
Se répète jusqu'à	Date et heure de fin de la répétition.

Pour **Utiliser le modèle d'équipe**, renseignez les champs comme il convient.

Créer une équipe à l'aide du modèle d'équipe

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom du quart.
Modèle/Calendrier	Modèles existants pour les équipes. Les choix possibles sont les suivants : ○ 24 x 7 ○ Heures non travaillées (jour ouvré 8 :00 - 5 :00) ○ Heures non travaillées (jour ouvré 9 :00 - 5 :00) ○ Jour ouvré 8 :00 - 5 :00 ○ Jour ouvré 9 :00 - 5 :00

Vous avez créé une nouvelle équipe avec succès.

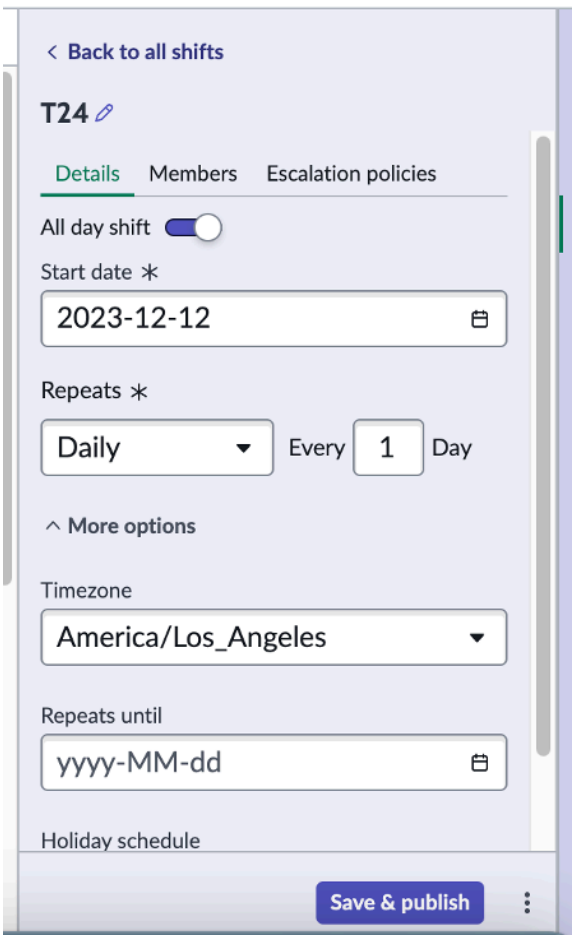
2. Pour modifier une équipe, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la carte de l'équipe, puis sélectionnez l'icône
   Les détails de l'équipe s'ouvrent dans le panneau latéral.
3. Dans les détails de l'équipe dans le panneau latéral, vous pouvez mettre à jour les détails d'équipe suivants :

Modifier l'équipe

Champ	Description
Onglet **Détails**	Mettez à jour les détails du quart :

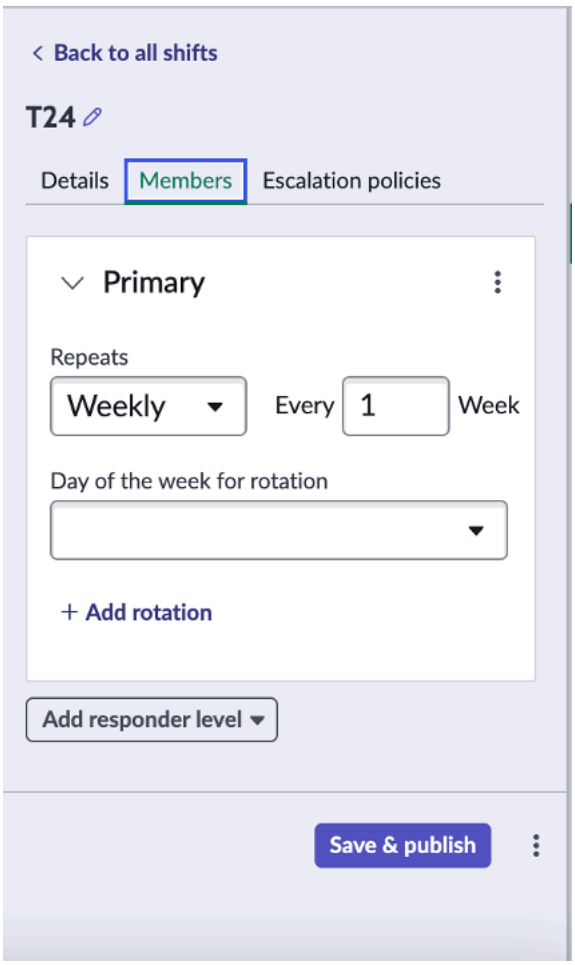
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 ○ Équipe toute la journée ○ Début du service des équipes ○ Fin de service des équipes ○ Répétitions ○ Fuseau horaire ○ Calendrier des jours non ouvrés ○ Se répète jusqu'à
Onglet Membres	Mettez à jour les détails du quart :

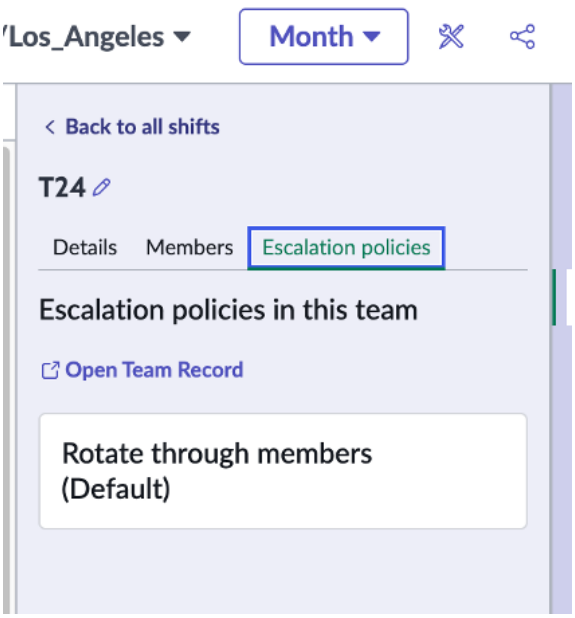
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 ○ Se répète toutes les semaines ○ Jour de la semaine pour la rotation ○ Ajouter une rotation ○ Ajouter/supprimer/renommer le niveau de répondeur
Onglet Politiques d'escalade	Affichez la politique d'escalade et cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement d'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.

Champ	Description
	pour accéder à l’enregistrement d’équipe. 

4. Après avoir mis à jour les détails de l’équipe, cliquez sur **Enregistrer et publier** pour enregistrer les modifications.
5. Cliquez sur l’icône pour passer l’équipe en mode brouillon, supprimer ou désactiver/activer l’équipe sélectionnée.
6. Cliquez sur **Retour à toutes les** équipes pour afficher toutes les équipes d’une équipe sélectionnée.

   Vous pouvez également cliquer pour changer la couleur de l’équipe.

Gérer les équipes dans l’espace de travail de l’exploitation des services

Acceptez ou rejetez les demandes d’absences, résolvez les écarts et les conflits en fournissant une couverture et en programmant des heures supplémentaires pour une équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

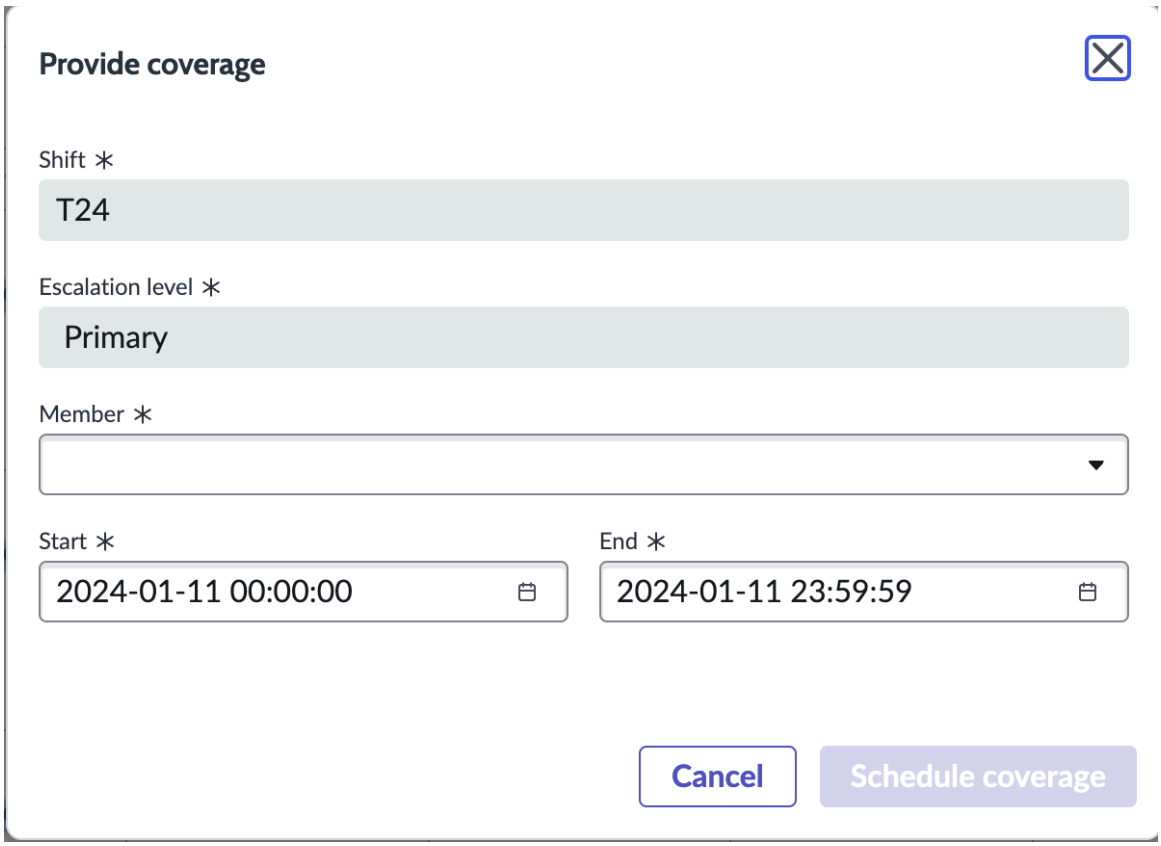
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de l’exploitation des services**.
2. Cliquez sur l’icône **Calendrier** pour afficher toutes les demandes d’absence, les écarts et les conflits dans une équipe.
   Toutes les demandes d’absence sont affichées dans la section **Actions requises** .
3. Cliquez sur **Approuver** ou **Rejeter** et confirmez la même chose lorsque vous y êtes invité.
4. Pour les écarts ou les conflits, sélectionnez la carte d’équipe et cliquez sur l’icône ou cliquez avec le bouton droit sur une carte d’équipe.
5. Cliquez sur **Fournir une couverture** pour remplacer un membre de l’équipe.
   Renseignez les détails suivants et cliquez sur **Fournir une couverture** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Membre : nom du membre
- Début
- Fin

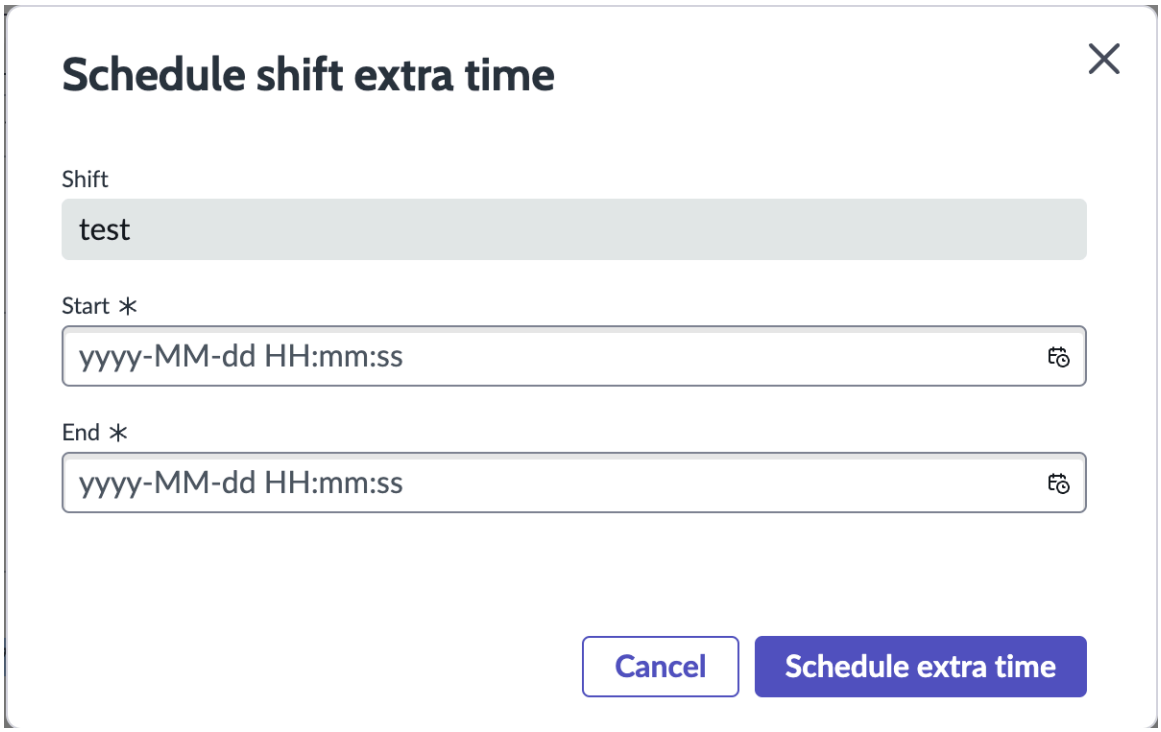


6. Cliquez sur **Planifier des heures supplémentaires** pour travailler pendant des heures prolongées et renseignez les champs suivants :
   - Début
   - Fin

   Cliquez sur **Planifier les heures supplémentaires**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez avec le bouton droit sur une carte d'équipe, puis cliquez sur **Supprimer l'absence** pour supprimer la demande d'absence approuvée du calendrier.

Créer une règle de préférence de notification

Définissez vos méthodes de notification et canaux de livraison préférés pour recevoir des alertes chaque fois qu'un ticket d'escalade est émis.

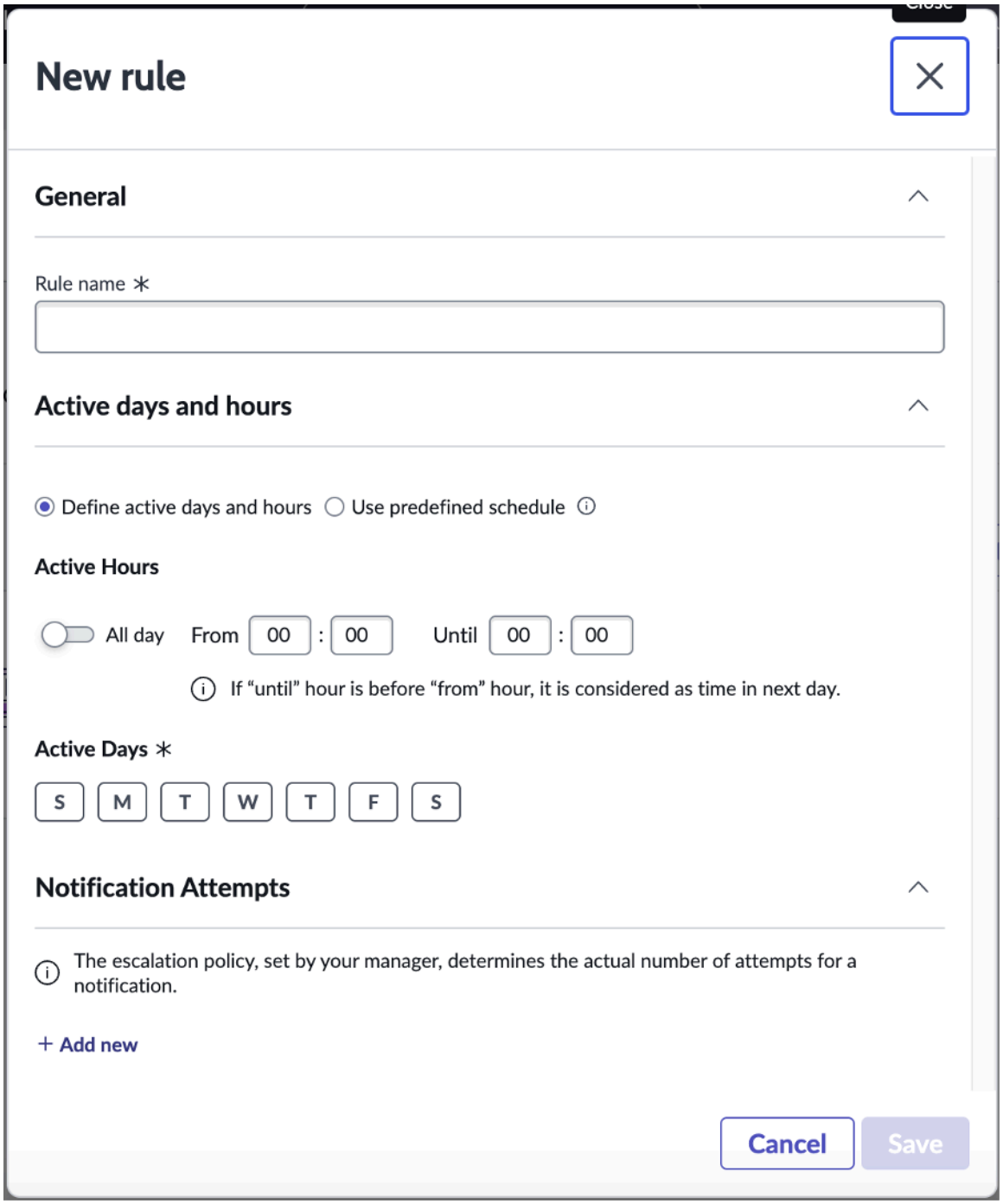
Avant de commencer
Rôle requis : itil, rota_manager rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône **Calendrier** .
3. Dans **la page Calendriers** , cliquez sur l'onglet **Préférences de notification d'astreinte** .
4. Pour définir votre notification préférée, cliquez sur **Créer et** renseignez les champs suivants :
   - Nom de la règle
   - Sélectionnez **Définir les jours et heures actifs** pour personnaliser la règle avec les détails suivants :
     - Zone de sélection toute la journée
     - De et jusqu'à
     - Détail des jours actifs
     - Jours actifs
     - Tentative de 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.



Traduction automatique

- Sélectionnez **Utiliser** le calendrier préféré pour réutiliser un calendrier existant et fournir les détails requis.
- Dans **Tentatives de notification**, cliquez sur **Ajouter nouveau** et sélectionnez vos méthodes préférées parmi les suivantes :
  - Slack
  - MS Teams
  - ID d'e-mail

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier les préférences d'équipe d'astreinte à l'aide du menu Équipes

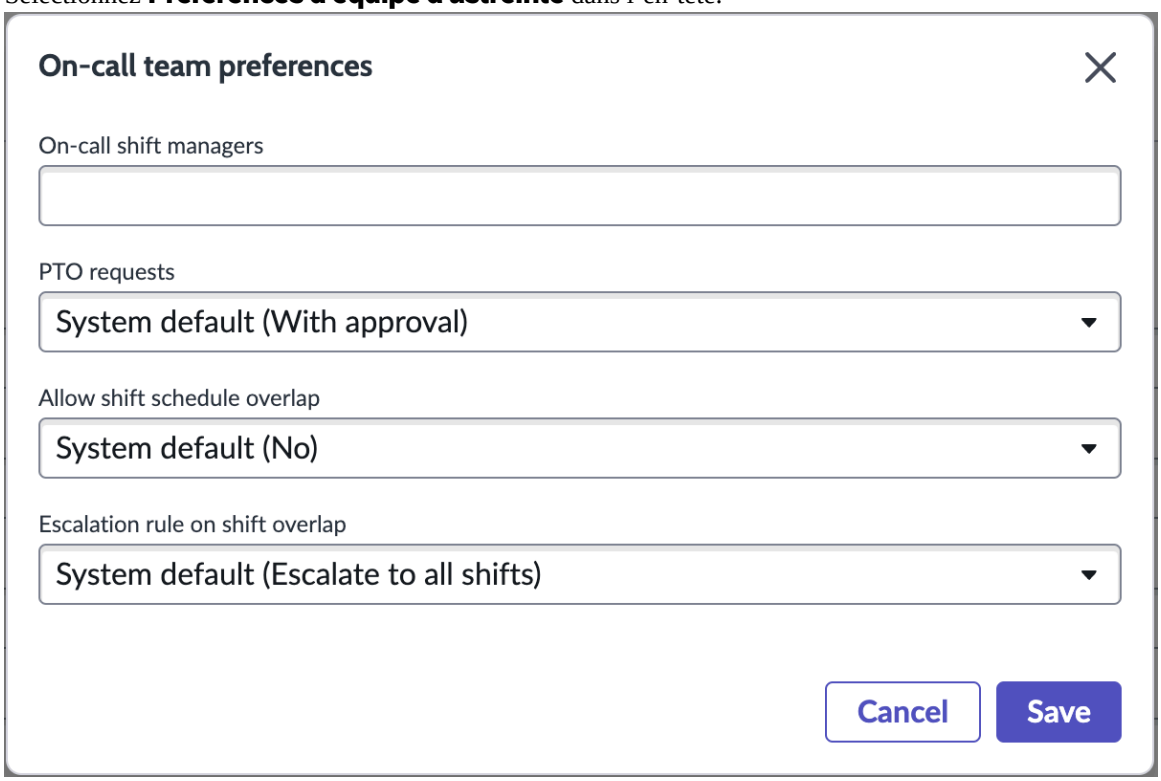
Utilisez le menu **Teams** pour modifier les préférences d'astreinte d'une équipe sélectionnée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez **Équipes** dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez une carte d'équipe à ouvrir.
4. Sélectionnez **Préférences d'équipe d'astreinte** dans l'en-tête.



5. Sélectionnez un **chef d'équipe d'astreinte** dans le menu de liste.
6. Sélectionnez une option pour les **demandes de congés payés** dans le menu de liste.
7. Sélectionnez une option pour **Jour de début préféré de la semaine** dans le menu de liste.

> **Remarque :**
> Cette option est disponible uniquement pour Washington DC et les versions ultérieures.

8. Sélectionnez une option pour **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes** dans le menu de liste.
9. Sélectionnez une option pour **la règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** pour le menu de liste.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier le canal de livraison

modifier les règles et les canaux de livraison ;

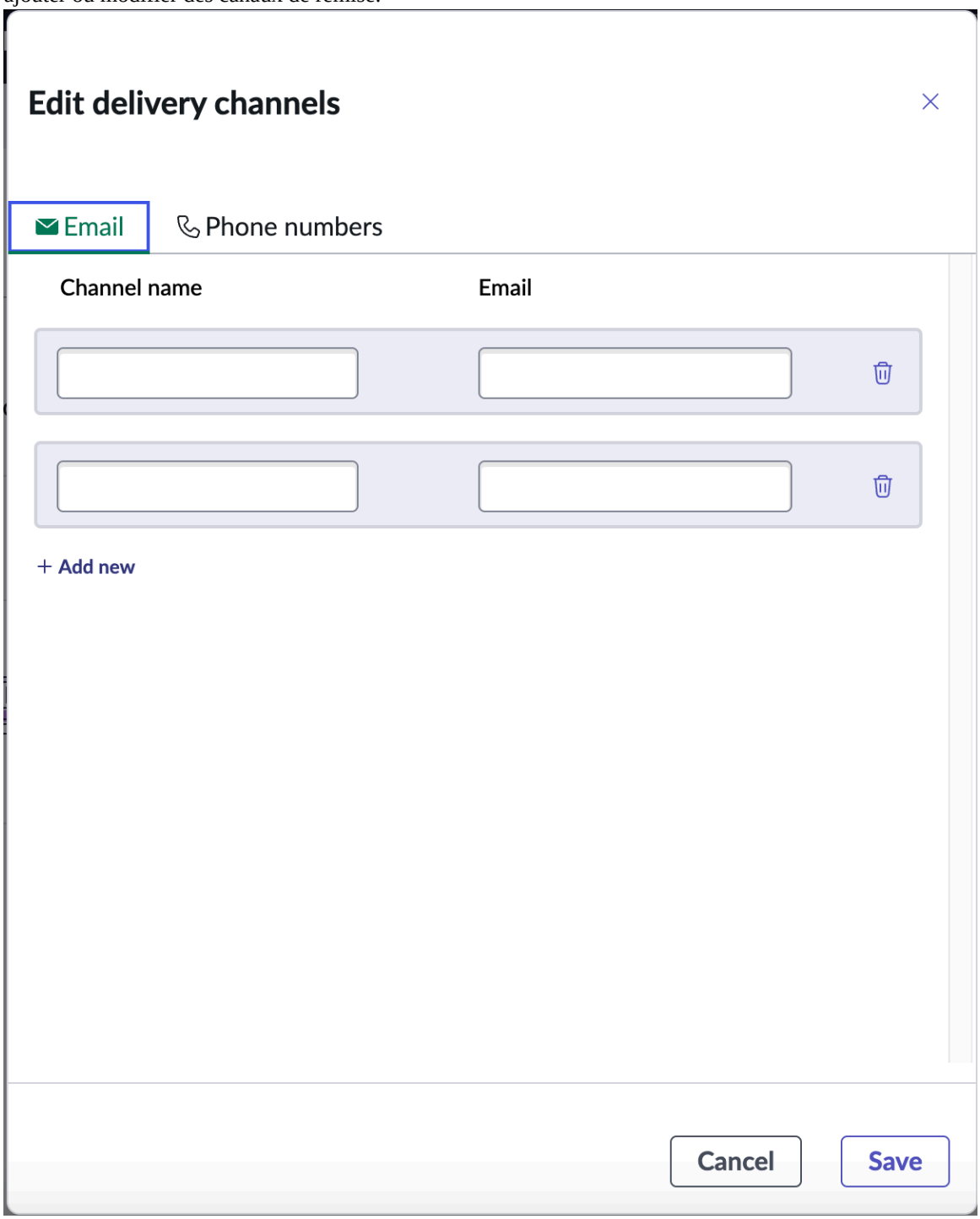
Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin

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 **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône **Calendrier** .
3. Sur **la page Calendriers** , cliquez sur **Préférences de notification** et sélectionnez **Modifier** pour ajouter ou modifier des canaux de remise.



4. Cliquez sur **Ajouter** nouveau pour ajouter un nouveau canal et fournir un nom et un ID d'e-mail.
5. Sélectionnez l'onglet **Numéros de téléphone** pour ajouter et modifier des numéros de téléphone.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer vos modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheurs et politiques d'escalade

Créez et modifiez des règles de déclencheur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de créer et de modifier des déclencheurs et des politiques d'escalade. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'exploitation des services** Et:

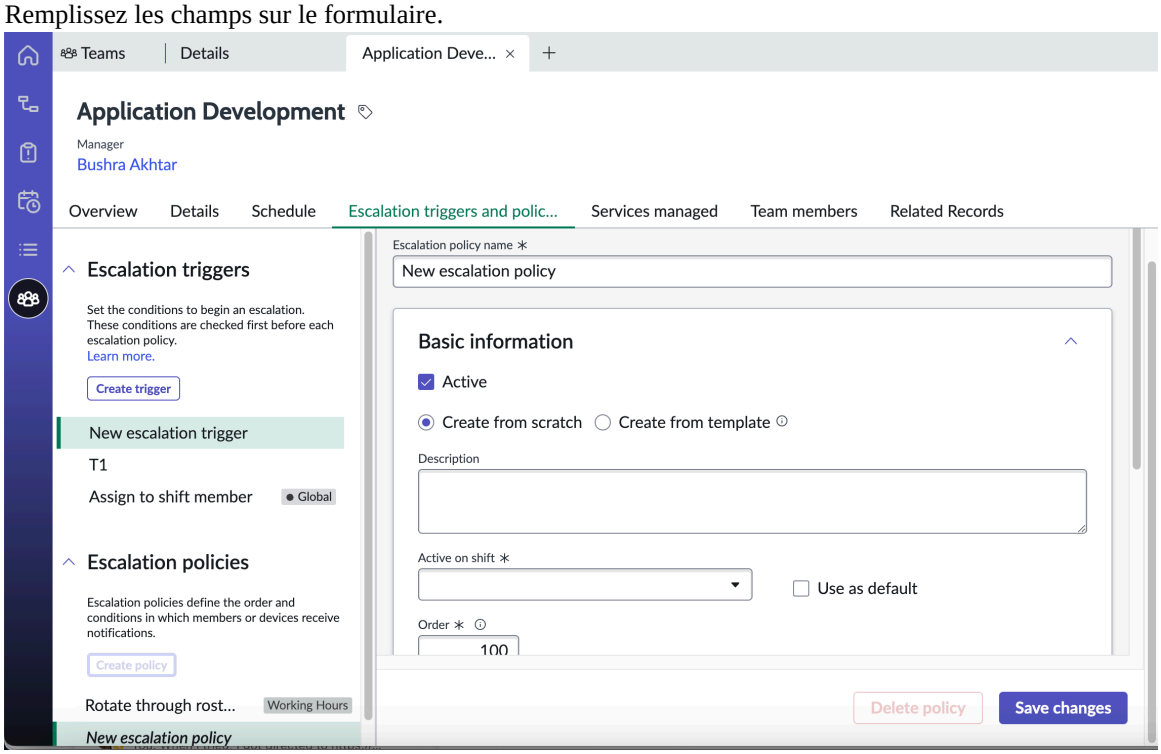
- Menu des horaires :
  - Cliquez sur le menu **Calendrier** , sélectionnez une carte d'équipe, puis cliquez sur l'icône .
  - Sélectionnez l'onglet **Politiques d'escalade** , puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement de l'équipe**.
- Menu Teams :
  - Cliquez sur le menu **Teams** , sélectionnez **Toutes les équipes** dans la liste déroulante et sélectionnez une carte d'équipe.
  - Cliquez sur **l'onglet Déclencheurs d'escalade et politiques** .

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Sous **Politiques d'escalade** dans le panneau de gauche, sélectionnez **Créer une politique**.
2. Remplissez les champs sur le formulaire.



Champ	Description
Active	Cochez cette case pour activer ou désactiver la politique.

Traduction automatique

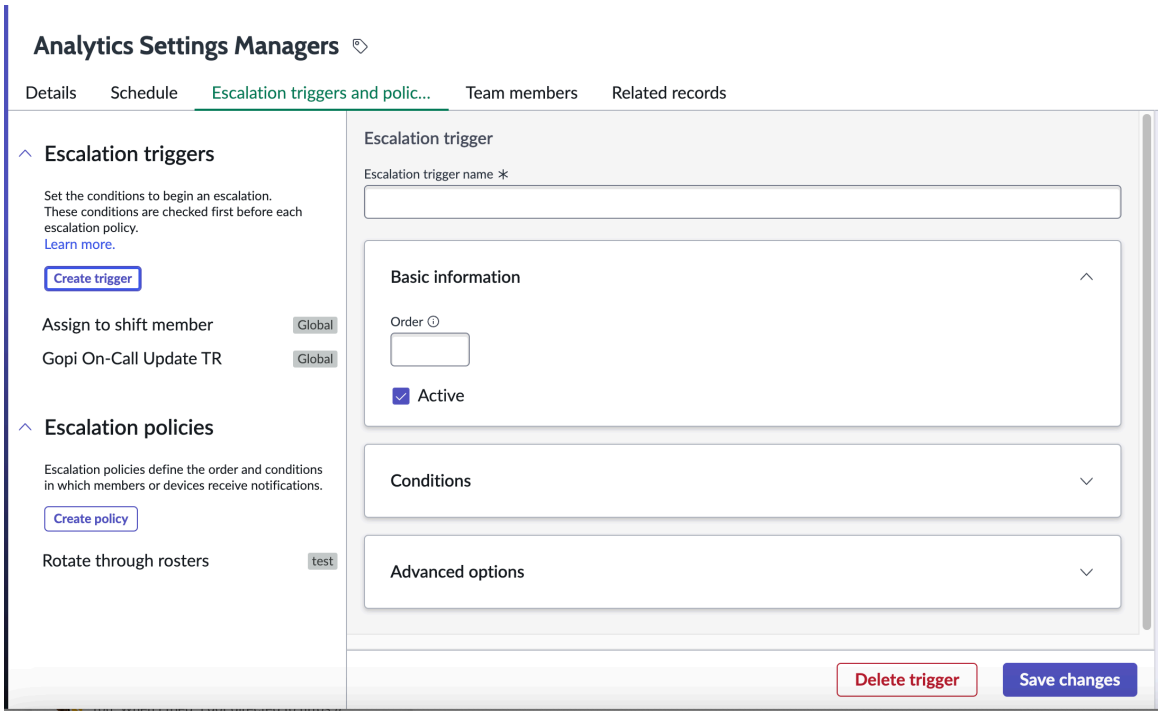
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Créer à partir de zéro ou Créer à partir d'un modèle	Créez votre propre politique ou utilisez un modèle créé par votre administrateur.
Description	Entrez le texte décrivant la politique.
Actif dans l'équipe	Effectuez une sélection dans le menu de liste. Définissez-le comme valeur par défaut à l'aide de la case à cocher.
Ordre	Sélectionnez un ordre d'exécution. Lorsqu'il y a plusieurs déclencheurs d'escalade dans une équipe, celui dont le numéro d'ordre est le plus petit est vérifié en premier.
Conditions	Définissez les conditions de la politique en sélectionnant une table et un ensemble de conditions. Ces conditions sont vérifiées après que l'escalade est démarrée par un déclencheur d'escalade. Si les conditions sont remplies, la politique est exécutée.
Étapes de l'escalade	À l'aide du modal, ajoutez des étapes d'escalade. Sélectionnez **Terminé** lorsque vous avez terminé.
Notifications d'escalade	Définissez les conditions de notification de la politique. Activer/désactiver le remplacement des préférences utilisateur, définir manuellement ou utiliser un modèle.
Étape Ajouter une notification	Sélectionnez e-mail, appel ou SMS. Vous pouvez ajouter autant de tentatives que vous le souhaitez. Sélectionnez **Terminé** lorsque vous avez terminé.

3. Pour ajouter d'autres niveaux d'escalade à la politique, cliquez sur **Ajouter un niveau d'escalade**.
4. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.
5. **Facultatif :** Pour ajouter une autre politique d'escalade à l'équipe pour une autre catégorie d'alerte ou d'incident, cliquez sur **Ajouter une politique**.
6. Pour créer des règles de déclencheur, cliquez sur **Déclencheurs d'escalade** dans le panneau de gauche, puis sélectionnez **Créer un déclencheur**.
7. Remplissez les champs sur le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formulaire Déclencheur d'escalade

Champ	Description
Nom du déclencheur d'escalade	Entrez le nom du déclencheur.
Active	Cochez cette case pour activer ou désactiver le déclencheur.
Ordre	Sélectionnez un ordre d'exécution. Lorsqu'il y a plusieurs déclencheurs d'escalade dans une équipe, celui dont le numéro d'ordre est le plus petit est vérifié en premier.
Conditions	Définissez les conditions du déclencheur en sélectionnant une table et un ensemble de conditions. Lorsque les conditions sont remplies, des déclencheurs d'escalade sont déclenchés pour les équipes de l'équipe SRM.

8. Sélectionnez **Enregistrer les changements**.

Créer des règles et une politique de déclencheur d'escalade à partir de l'enregistrement de l'équipe

Accédez à l'enregistrement de l'équipe pour créer une nouvelle politique et des règles de déclencheur

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_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 **Espaces de travail** > **Espace de travail de l’exploitation des services**.
2. Cliquez sur l’icône **Calendrier** .
3. Sur la page **Calendriers** , cliquez avec le bouton droit sur la plage d’équipe, puis cliquez sur  .

Assistance d’astreinte pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez identifier les membres d'astreinte disponibles d'un groupe de support et les contacter pour résoudre un problème.

Assistance d'astreinte pour un incident

En fonction des groupes de support associés à tous les services et CI de l’incident, le panneau **Experts d’astreinte affiche trois recommandations d’astreinte** dans l’ordre suivant :

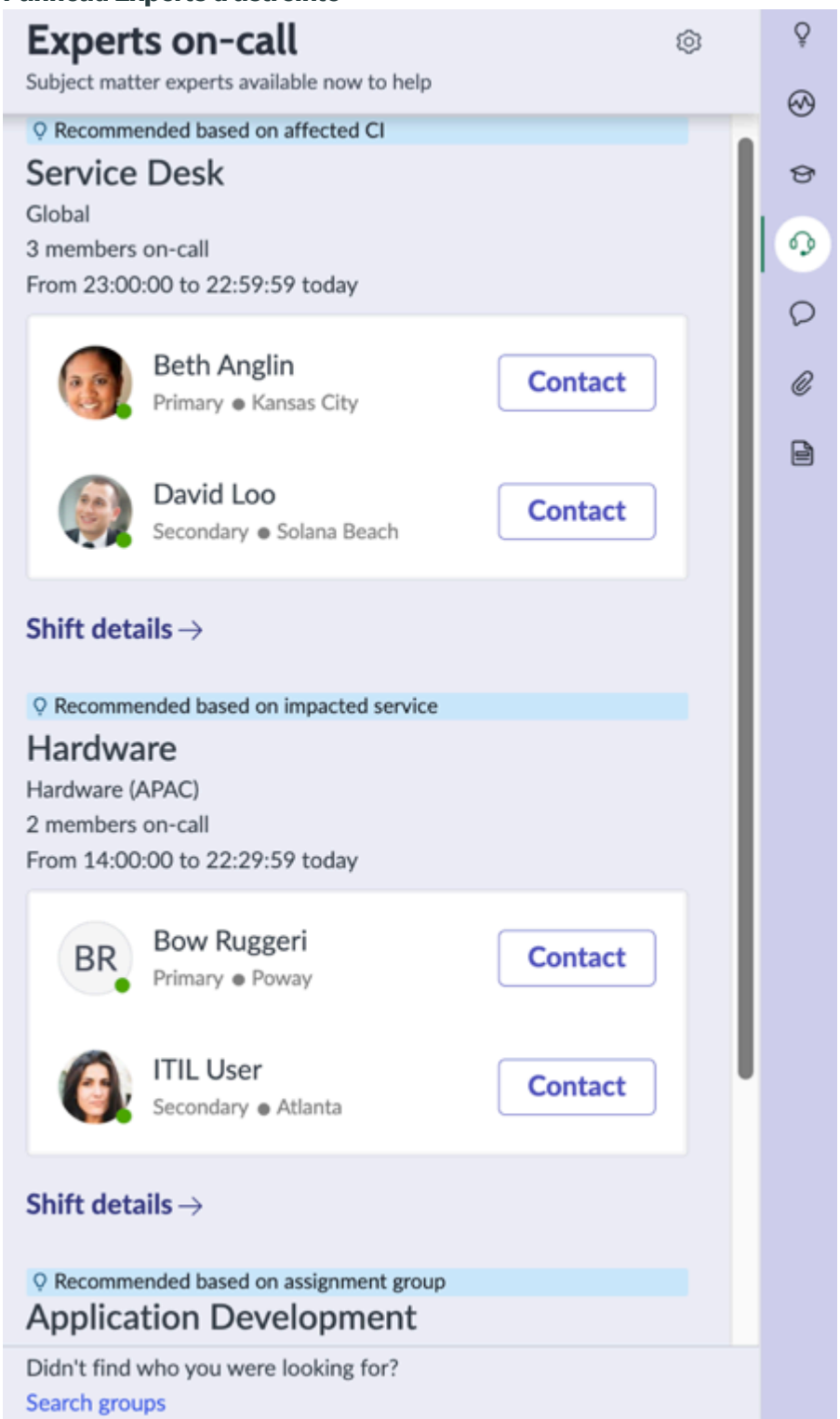
- Groupe de support associé au service principal, c’est-à-dire au champ **Service**
- Groupe de support associé à l’élément de configuration principal, c’est-à-dire le champ **Élément de configuration**
- Groupe de support principal des services impactés de la liste connexe Services/CI impactés
- Premier groupe de support des CI affectés de la liste connexe CI affectés
- Groupe d’affectation d’un agent, c’est-à-dire le champ **Groupe d’affectation**

Pour chacun de ces champs, des informations d'astreinte telles que les noms d'équipe et les membres d'astreinte s'affichent. Pour chaque membre d'astreinte, vous pouvez afficher les informations de contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Experts d'astreinte



Pour en savoir plus sur On-Call Scheduling, reportez-vous à la rubrique Planification des astreintes.

Experts d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails de l'équipe pertinents et contactez les membres d'astreinte pour résoudre les problèmes, et suivez l'escalade d'astreinte de manière dynamique.

Avant de commencer
Rôle requis : itil 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.

Assurez-vous que la journalisation des escalades, c'est-à-dire que la propriété est activée pour afficher la `com.snc.on_call_rotation.log_escalations` page de suivi de l'escalade d'astreinte. Pour en savoir plus sur la propriété, reportez-vous à la section Propriétés système pour On-Call Scheduling.

Procédure

1. Ouvrez un incident.
2. Pour afficher les détails d'équipe pertinents, contacter les membres d'astreinte et effectuer d'autres tâches pertinentes, effectuez les étapes suivantes.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Experts d'astreinte ( ).
   Pour en savoir plus sur la façon dont les recommandations d'astreinte peuvent être configurées, reportez-vous à la rubrique Personnaliser les recommandations du groupe de support d'astreinte.
   Trois recommandations d'astreinte sont affichées en fonction des groupes de support associés à tous les services et CI de l'incident, dans l'ordre suivant :
   - Groupe de support associé au service principal, c'est-à-dire au champ **Service**
   - Groupe de support associé à l'élément de configuration principal, c'est-à-dire le champ **Élément de configuration**
   - Groupe de support principal des services impactés de la liste connexe Services/CI impactés
   - Premier groupe de support des CI affectés de la liste connexe CI affectés
   - Groupe d'affectation de l'agent, c'est-à-dire le champ **Groupe d'affectation**

   b. Pour afficher des informations détaillées sur l'équipe, telles que tous les membres d'astreinte, l'heure de début et l'heure de fin, cliquez sur **Détails de l'équipe**.
   Lorsqu'aucun membre d'astreinte n'est disponible pour un groupe de support dans cette équipe, vous pouvez afficher l'équipe suivante avec des membres d'astreinte.

   c. Pour démarrer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams avec un membre d'astreinte, cliquez sur **Contact** en regard des détails du membre, puis cliquez sur **Démarrer la messagerie instantanée Teams**.

   Remarque :
   vous pouvez afficher la présence de l'utilisateur avant de contacter le membre d'astreinte.

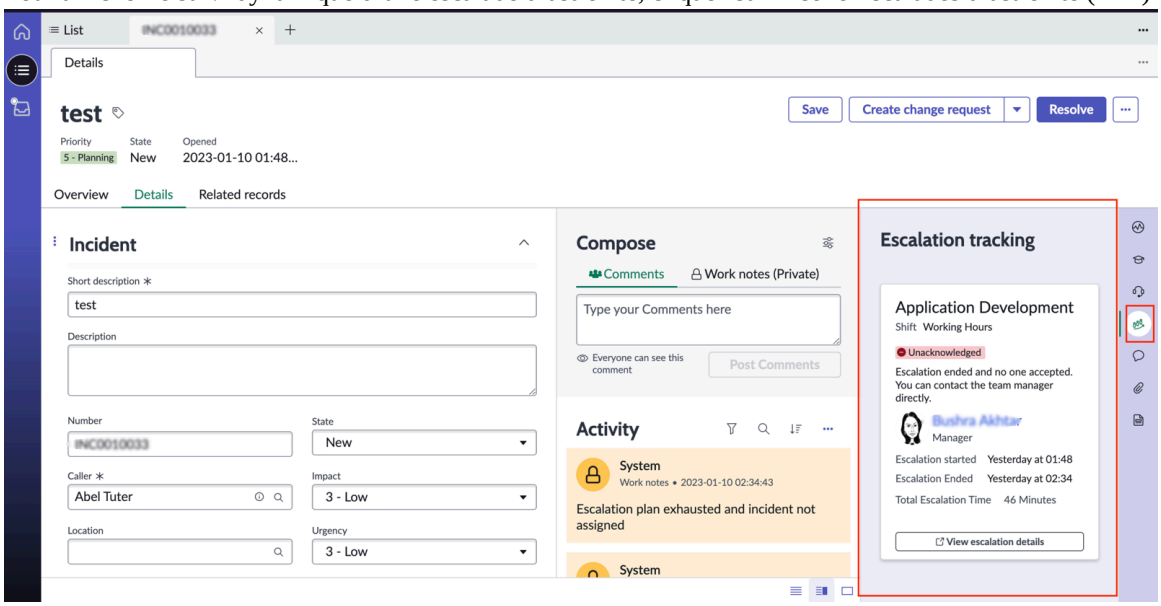
   Pour en savoir plus sur la Microsoft Teams messagerie instantanée, reportez-vous à la section Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

   d. Pour configurer les préférences d'affichage dans le panneau **Experts d'astreinte**, cliquez sur l'icône Préférences ( ) et effectuez l'une des actions suivantes.
   - Pour masquer les équipes sans membres d'astreinte, utilisez le bouton **Masquer les équipes sans commutateur d'astreinte** . Si aucun membre d'astreinte n'est disponible pour les groupes de support, vous pouvez rechercher d'autres groupes et en afficher les membres d'astreinte.
   - Pour utiliser le format de date et d'heure par défaut configuré pour l'utilisateur actuel, utilisez le commutateur **Utiliser les formats de date et d'heure par défaut** .

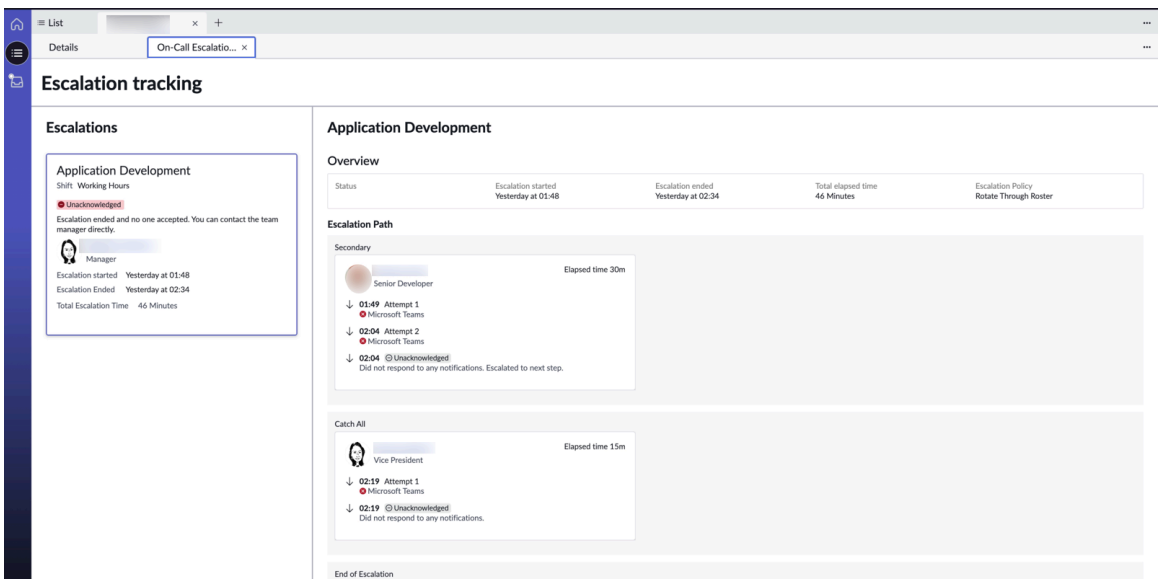
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour afficher le suivi dynamique d'une escalade d'astreinte, cliquez sur l'icône Escalades d'astreinte ( )



4. Pour afficher des informations détaillées sur le suivi de l'escalade, cliquez sur **Afficher les détails de l'escalade**.



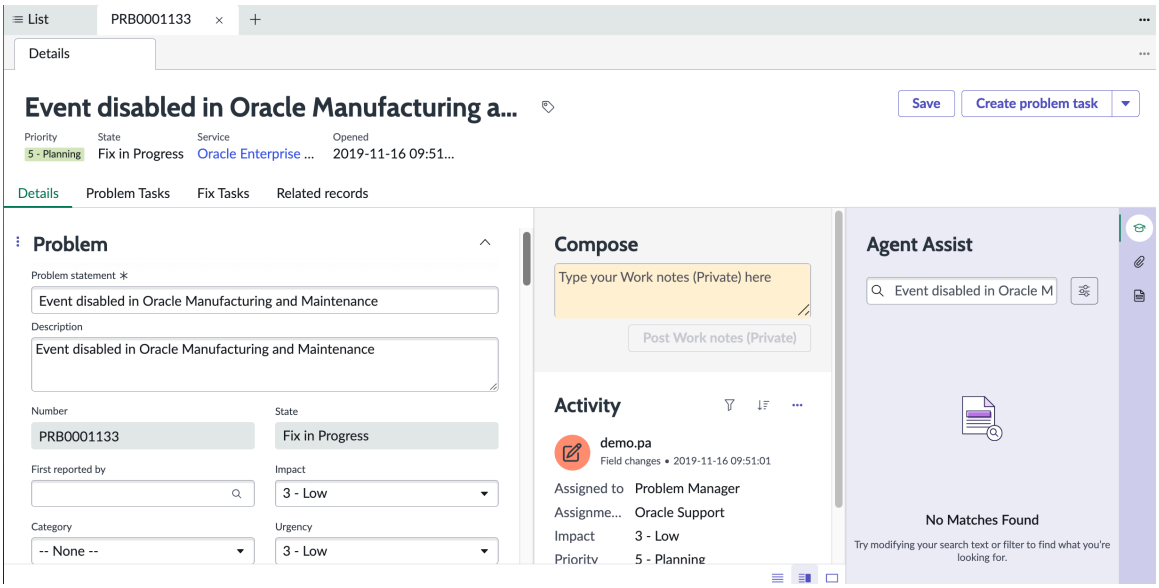
Traduction automatique

Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Lorsque vous rencontrez des incidents récurrents ou un incident majeur, vous pouvez créer un problème pour identifier la cause première des incidents et contribuer à leur prévention.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Détails

Cette section affiche les informations détaillées d'un problème. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour le problème.

Tous les champs disponibles dans le formulaire Problème dans la Now Platform sont disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Cependant, dans le formulaire Problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services, le champ **État** est en lecture seule. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Tâches de problème

Cette section affiche les tâches de problèmes associées à ce problème. Les tâches de problème sont créées lorsque vous avez besoin d'aide d'autres équipes pour identifier un correctif pour le problème. Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Tâches de correction

Cette section affiche les tâches de correction associées au problème. Dans Service Operations Workspace, seules les demandes de changement sont configurées en tant que tâches de correction. Pour en savoir plus sur la propriété **Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème** où les tâches de correction sont configurées, reportez-vous à la rubrique Propriétés de Problem 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.

Remarque :
cette section affiche uniquement les demandes de changement créées à partir de l'onglet Tâches de correction.

Onglet Enregistrements connexes

Cette section affiche les enregistrements suivants associés au problème. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer du problème.

- Incidents
- CI affectés
- Pannes
- Connaissance jointe à partir de l'assistant d'agent

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez accéder à Assistant d'agent, rechercher des enregistrements pertinents et effectuer des actions requises.

Pour en savoir plus sur Gestion des problèmes, reportez-vous à la rubrique Gestion des problèmes.

Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Examinez la cause première des incidents récurrents ou d'un incident majeur et fournissez un correctif permanent pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou problem_coordinator

Voici les conditions pour créer un problème à partir d'une interaction :

- activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
- Sélectionnez la propriété **Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction** (*glide.problem.interaction.allow_create*) dans **Problème** > **Propriétés du problème**.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer un problème.

2. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Créer un nouveau formulaire de problème

Champ	Description
Problème	
Description du problème	Brève description du problème. **Remarque :** activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description détaillée du problème.
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro unique qui identifie l'enregistrement du problème.
Signalé pour la première fois par	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier. **Remarque :** activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Catégorie et sous-catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
État	Pour les clients antérieurs à la version Madrid, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les clients utilisant la version Madrid (ou ultérieure), le nouveau modèle d'état est appliqué et le champ **État** est en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème. **Remarque :** pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impact	Effet que le problème a sur les opérations business.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter le problème. Le champ **Priorité** est automatiquement défini sur les valeurs **Impact** et **Urgence**.

Impact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Service	Service aux entreprises auquel le problème s'applique, comme des services informatiques ou de messagerie électronique.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s’applique. La classe CI de l’élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de support, le champ est renseigné avec le groupe de support disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : ○ *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name* cette propriété de problème détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ○ *com.snc.problem.service_offering_assignment_gro* cette propriété de problème détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : • la valeur par défaut pour les propriétés est le groupe de support pour l'incident ou le problème et le groupe de changement pour la demande de changement respectivement. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** est envoyée dans le cadre du module d'extension de développement ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) et est disponible uniquement pour les nouveaux clients. • Si vous n'avez pas mis à niveau vers Quebec ou des versions ultérieures, ce module d'extension n'est pas disponible par défaut. Vous pouvez faire une demande Hi pour installer le module d'extension.
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Notes	
Notes de travail	Notes informatives sur le travail effectué sur le problème.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez créer et mettre à jour des problèmes, associer des enregistrements au problème et créer des tâches de problème. Pour gérer le cycle de vie du problème afin d'appliquer une solution permanente, vous utiliserez l'expérience classique (Now Platform).

Avant de commencer

Rôle requis : itil, problem_coordinator ou un rôle supérieur (pour la gestion du cycle de vie du problème), problem_admin (pour la suppression du problème)

Procédure

1. Ouvrez un problème.
   Pour en savoir plus sur la création d'un problème dans Service Operations Workspace, reportez-vous à la rubrique Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Pour gérer le cycle de vie du problème, cliquez sur **Continuer le problème**.
   Vous êtes redirigé vers l'interface utilisateur Now Platform où vous pouvez effectuer des transitions d'état. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour créer une tâche de problème associée au problème, cliquez sur **Créer une tâche de problème**.
   Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
4. Pour créer une demande de changement à partir du problème lorsque la cause d'un problème nécessite un changement de votre infrastructure ou d'un service d'entreprise, dans la liste déroulante située en regard de Créer une **tâche de problème**, sélectionnez **Créer une demande de changement**.
   Pour en savoir plus sur la création d'une demande de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
   La demande de changement créée n'est pas affichée dans l'onglet **Tâches de correction**.
5. Pour créer une panne associée au problème, dans la liste déroulante située en regard de **Créer une tâche de problème**, sélectionnez **Créer une panne**.
6. Pour vous affecter le problème, cliquez sur **Me l'affecter**.
7. Pour supprimer le problème, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Supprimer**.
8. Pour joindre des articles de la base de connaissances ou tout enregistrement qui aide à résoudre rapidement le problème, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Assistant d'agent ( ).
   b. Recherchez une ressource et effectuez l'action requise.
   Les articles de la base de connaissances joints ici sont affichés dans l'onglet **Enregistrements connexes**.
9. Pour ajouter une pièce jointe à un problème, dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Pièces jointes ( ).
10. Pour créer des modèles à réutiliser, dans le panneau latéral contextuel cliquez sur l'icône Modèles ( ).

Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quand vous devez faire appel à une autre équipe ou à un autre agent pour vous aider, créez et affectez une tâche de problème.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou problem_coordinator

Activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour accéder aux types de tâches de problème.

Procédure

1. Ouvrez un problème.
2. Sur la page d'enregistrement de problème, cliquez sur **Créer une tâche de problème**.
3. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème, sélectionnez le type de tâche de problème.
   - Analyse de la cause première : tâches visant à étudier la cause première d'un problème et à trouver une solution à celui-ci.
   - Général : tâches autres que les tâches d'analyse de la cause première.

   Pour en savoir plus sur la création des types de tâches supplémentaires, reportez-vous à la rubrique Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
4. Cliquez sur **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire Tâche de problème

Champ	Description
Tâche de problème	
Brève description	Brève description de la tâche de problème.
Description	Description détaillée de la tâche de problème.
Numéro	[Généré automatiquement]. Numéro qui identifie l'enregistrement de tâche de problème.
Type	Le type de tâche de problème.
Problème	Numéro d'ID du problème pour lequel la tâche de problème est créée.
Ordre	Ordre dans lequel les tâches de problème doivent être associées au problème. **Remarque :** activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
État	Pour les clients antérieurs à la version Madrid, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les clients utilisant la version Madrid (ou ultérieure), le nouveau modèle d'état est appliqué et le champ **État** est en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'une tâche de problème. **Remarque :** pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Priorité	La rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter le problème.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de problème doit être terminée.
Élément de configuration	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel la tâche de problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de problème est affectée.
Affecté à	Analyste de problème à qui la tâche est affectée.
Notes	
Notes de travail (privées)	Informations concernant le travail effectué sur la tâche de problème.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez créer et mettre à jour des tâches de problème. Pour gérer le cycle de vie d'une tâche de problème et aider le problème associé, vous devez utiliser l'expérience classique (Now Platform).

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou problem_task_analyst (pour modifier l'état de la tâche de problème ou la supprimer)

Procédure

1. Ouvrez un problème.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
   Pour en savoir plus sur la création d'un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Depuis l'onglet **Tâches de problème**, ouvrez la tâche de problème requise.
3. Pour gérer le cycle de vie de la tâche de problème, cliquez sur **Continuer la tâche de problème**.
   Vous êtes redirigé vers l'interface utilisateur Now Platform où vous pouvez effectuer des transitions d'état.
   Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'une tâche de problème.
4. Pour vous affecter la tâche de problème, cliquez sur **Me l'affecter**.
5. Pour supprimer la tâche de problème, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Supprimer**.
6. Pour joindre des articles de la base de connaissances ou tout enregistrement qui aide à résoudre rapidement la tâche de problème, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Assistant d'agent ( ).
   b. Recherchez une ressource et effectuez l'action requise.
   Les articles de la base de connaissances joints ici sont affichés dans l'onglet **Enregistrements connexes**.
7. Pour ajouter une pièce jointe à une tâche de problème, dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Pièces jointes ( ).
8. Pour créer des modèles à réutiliser, dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Modèles ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Un agent peut afficher des recommandations dynamiques et contextuelles et effectuer une action pertinente.

Cadre de travail des recommandations est désormais déconseillé et n’est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Recommended Actions for ITSM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d’extension (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous devez vous procurer ITSM un Actions recommandées avancées pour ITSM abonnement au package Pro.

Remarque :
La meilleure pratique pour obtenir la version avancée consiste à installer le module d’extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et à vous procurer l’abonnement au ITSM package Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Recommended Actions for ITSM dans Service Operations Workspace.

Des recommandations sont disponibles dans plusieurs zones pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations depuis la barre latérale d'un incident

Depuis la barre latérale d'un incident, vous pouvez accéder au panneau **Recommandations** où vous pouvez configurer et regrouper des recommandations dans l'un des formats suivants.

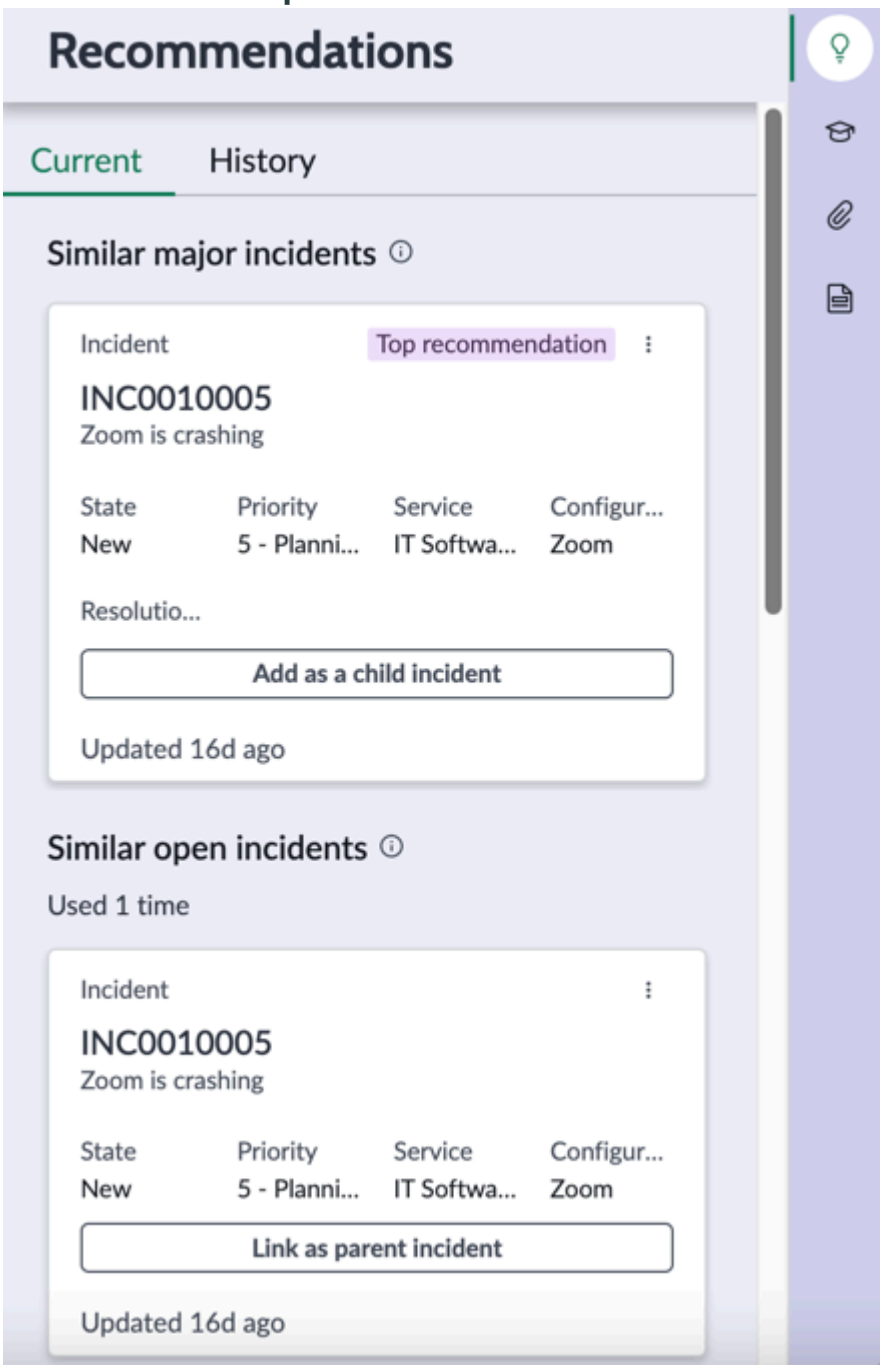
- Carte d'enregistrement : les détails d'enregistrement pertinents d'une table et les actions correspondantes sont disponibles.
- Carte de message : un message dérivé de la recommandation et les actions correspondantes sont disponibles. Par exemple, la carte **Proposer un incident majeur**.

Remarque :
toutes les cartes de la même règle de recommandation sont regroupées. Par exemple, pour la règle Incidents ouverts similaires pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, tous les incidents pertinents sont regroupés sous forme de cartes sous **Incidents ouverts 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.

Recommandations depuis la barre latérale



Pour en savoir plus sur les groupes de cartes d'un incident disponibles et leurs dépendances vis-à-vis des règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Lorsque vous cliquez sur une carte ou sur son numéro d'enregistrement, les informations détaillées sur cette carte et ses actions sont affichées dans un nouvel onglet.

Chaque carte présente une action primaire et plusieurs autres actions. À chaque action que vous effectuez sur la carte, les recommandations sont recalculées. Vous pouvez ignorer une recommandation si elle n'est pas pertinente. De plus, lorsque vous effectuez une action primaire sur une carte, celle-ci est transférée de l'onglet **Actif** à l'onglet **Historique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
en fonction de la priorité, la première carte du groupe de cartes supérieur est affichée comme la recommandation prioritaire en haut du panneau **Recommandations**.

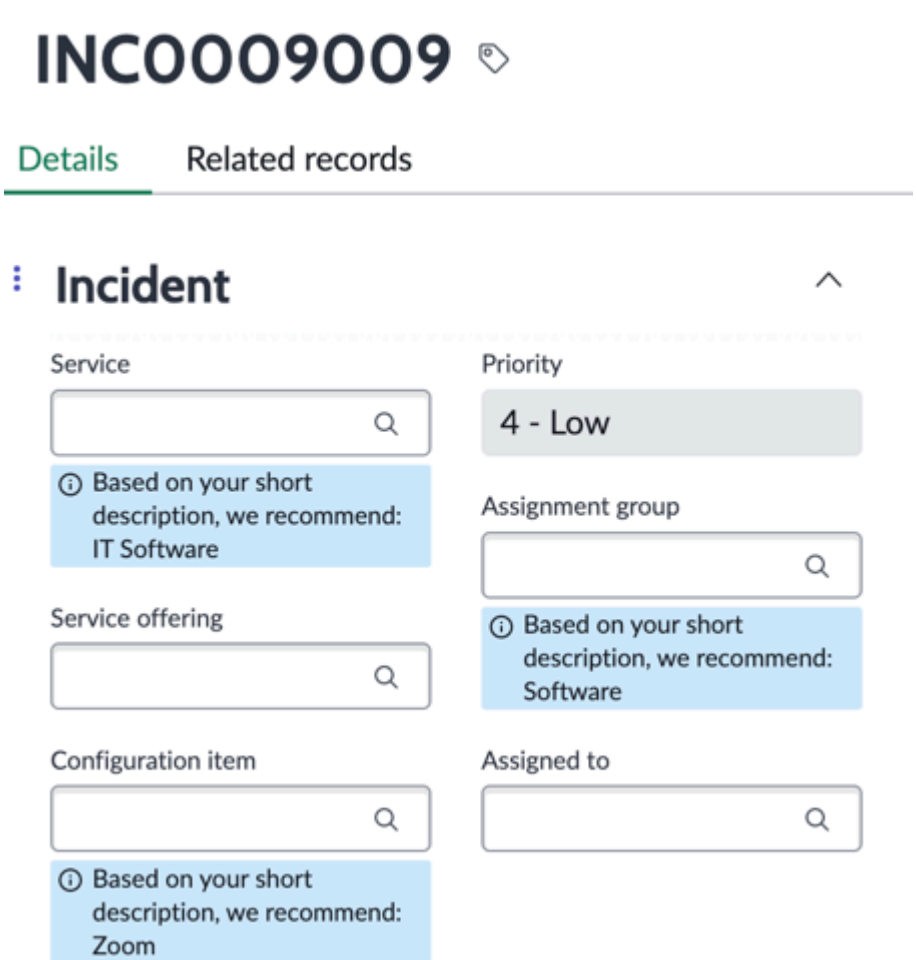
Recommandations au niveau du champ pour un incident

Une valeur prévue s'affiche pour ces champs dans l'onglet **Détails** d'un incident.

- Groupe d'affectation
- Élément de configuration
- Service

Ces valeurs sont prévues en fonction d'une règle de recommandation pour chaque champ. Pour en savoir plus sur ces règles, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Quand une valeur de seuil est configurée, la valeur recommandée peut être marquée ou renseignée automatiquement comme la valeur de champ. Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations au niveau du champ



Recommended Actions for ITSM dans Service Operations Workspace

Obtenez des recommandations basées sur des conseils ou au niveau du champ pour les formulaires d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir des recommandations basées sur des conseils

Obtenez des recommandations exploitables en temps réel dans le panneau latéral pour aider à résoudre rapidement les problèmes des clients et à résoudre les incidents.

Avant de commencer

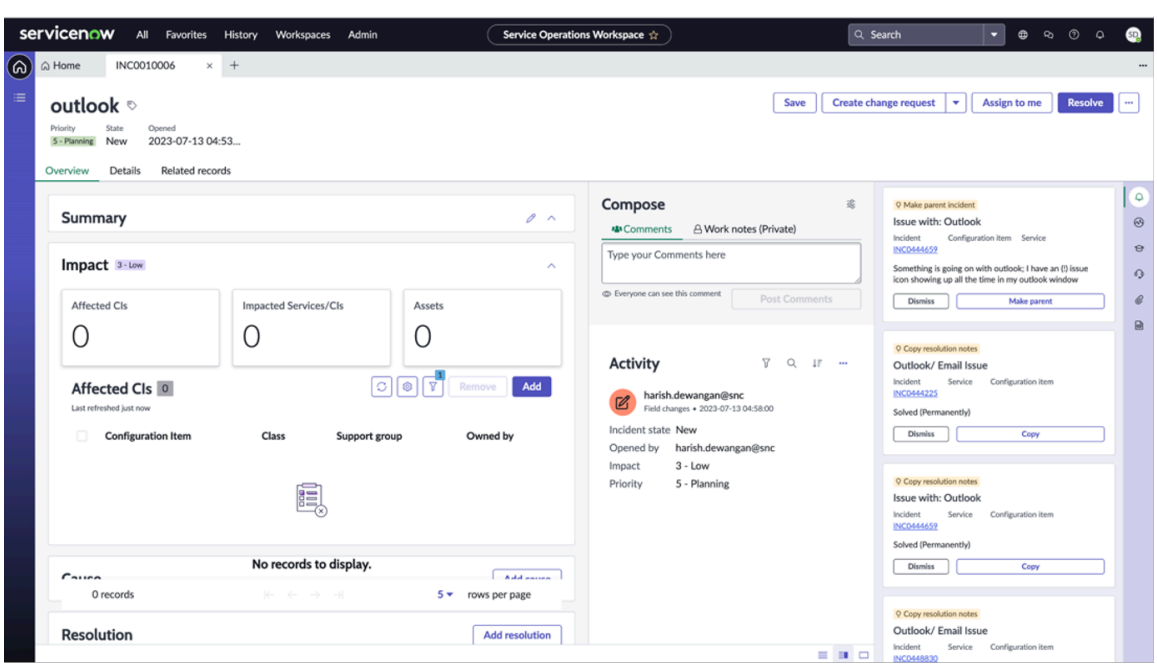
Important :
Les utilisateurs qui disposent d'ITIL ou de sn_incident_write dans le système de ITSM base peuvent consulter et utiliser les recommandations. Ces rôles (ITIL et sn_incident_write) comprennent également les deux rôles suivants :

- sn_nb_action.next_best_action_user : pour afficher la recommandation.
- sn_gd_guidance.guidance_user : pour utiliser la recommandation

Rôle requis : itil, admin sn_incident_write

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'exploitation des services.**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'icône Recommended Actions ( ) dans le panneau latéral contextuel.
   En fonction de la brève description ou de la description saisie, des recommandations apparaissent.



4. Passez en revue les cartes Actions recommandées et effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour accepter une recommandation, sélectionnez le bouton d'action sur la carte.
   - Pour supprimer une recommandation du panneau latéral contextuel, sélectionnez **Ignorer** sur la carte.

Obtenir des recommandations de champs

Obtenir des recommandations de champ d'incident lors de Espace de travail pour l'exploitation des services la création ou de la mise à jour 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.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

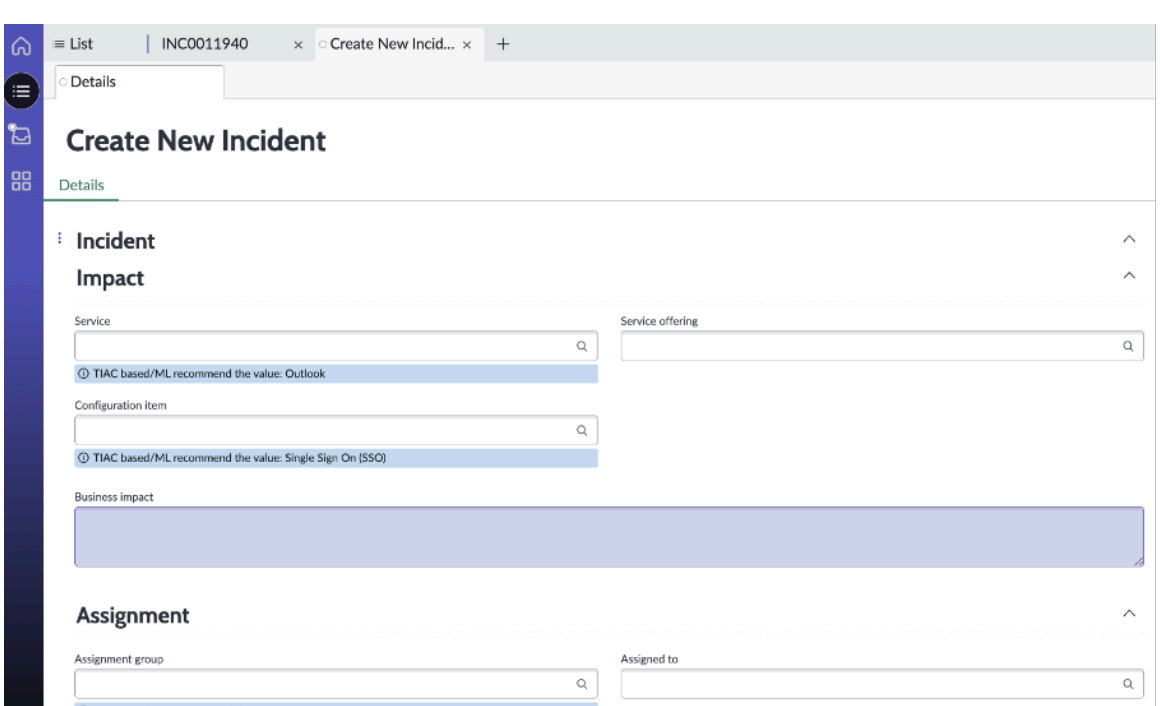
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les recommandations de champs ne sont disponibles que dans l'application, qui nécessite l'abonnement Actions recommandées avancées pour ITSM au ITSM package Pro.
- Les recommandations associées aux recommandations de champs doivent être actives.
- Les recommandations de champ doivent être configurées dans le Recommended Actionsfichier . Pour plus d'informations, consultez Create a field recommendation in Recommended Actions .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer un incident.
3. Dans les champs **Description** et Brève description, entrez une description et une brève **description** de l'incident.
4. Effectuez l'une des actions suivantes pour obtenir les recommandations de champs :
   - Si vous utilisez une version antérieure à 4.2, appuyez sur la touche de tabulation pour obtenir les recommandations de champ.

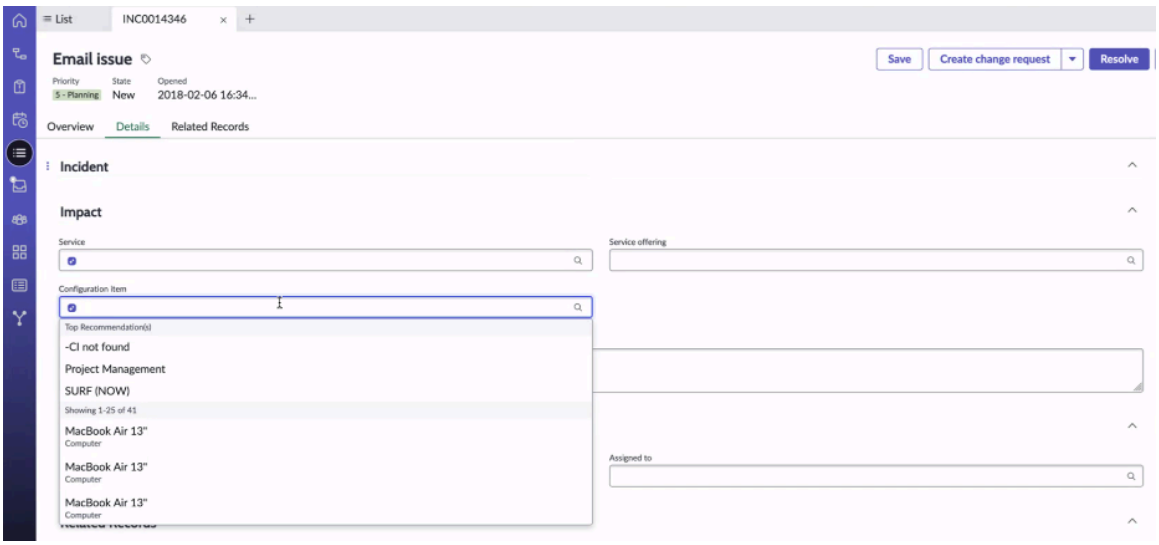
     Les champs sont renseignés automatiquement ou recommandés en fonction de la sortie définie dans la recommandation.



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.

- Si vous utilisez une version postérieure à 4.2, sélectionnez les champs requis pour afficher les recommandations de champ dans la liste déroulante.



Request Management dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services for Request Management intègre la fonctionnalité de plateforme pour les agents de niveau 1 dans une interface multionglet qui aide les agents à gérer efficacement plusieurs incidents, demandes de catalogue et tâches de catalogue.

En tant qu'agent, vous pouvez créer une demande de catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour lancer un flux de demande de catalogue à partir d'un flux Gestion des services informatiques différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident pour aider à suivre les demandes associées à un incident et vice versa. Vous pouvez également travailler sur des tâches de catalogue, mettre à jour l'état des tâches et gérer les approbations des demandes et des éléments demandés.

L'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications (sn-sow-itsm-cont) qui installe automatiquement l'application Request Management for Service Operations Workspace (sn_sow_req) doit être installée pour les flux Request Management dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Installer Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications.

Catégories Request Management dans Espace de travail pour l'exploitation des services

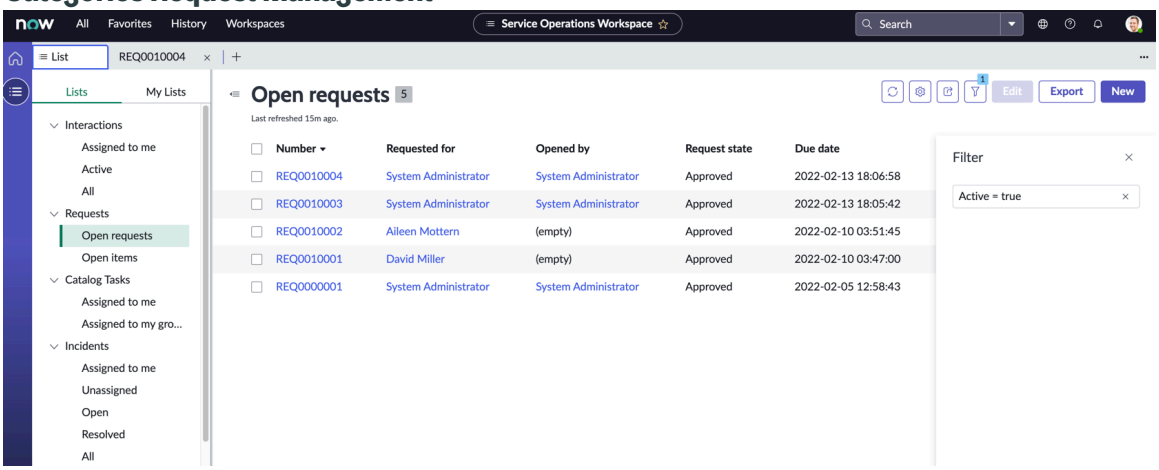
Les catégories Request Management suivantes sont disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services :

- **Demande** : vous permet d'afficher les demandes actives et les éléments demandés.
- **Tâche du catalogue** : vous permet d'afficher les tâches actives affectées à l'utilisateur actuel et les tâches actives affectées aux groupes d'affectation de l'utilisateur actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories Request Management



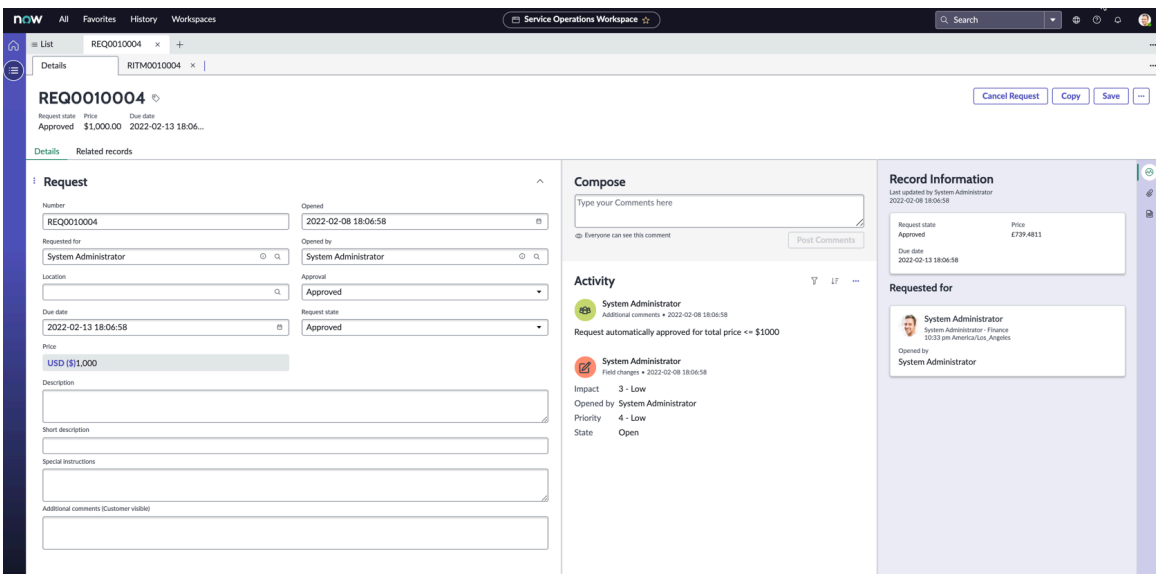
Formulaires Request Management dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les mises en page des formulaires, les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients disponibles dans les formulaires Request Management suivants dans l'interface utilisateur de la Now Platform sont également disponibles dans les formulaires Espace de travail pour l'exploitation des services correspondants.

- Demande
- Élément de demande
- Tâche du catalogue

Formulaire de demande

Vous pouvez afficher le formulaire de demande dans Espace de travail pour l'exploitation des services et suivre les informations d'enregistrement telles que l'état de la demande, le prix, la date d'échéance d'une demande, l'élément demandé ou la tâche dans la section Informations d'enregistrement.



Remarque :
un éditeur de variable est affiché sous la forme d'une fenêtre contextuelle pour les éléments de demande et les tâches du catalogue uniquement s'il est inclus dans les formulaires 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.

Vous pouvez modifier la vue de n'importe quel formulaire Espace de travail pour l'exploitation des services en personnalisant la vue Espace de travail pour l'exploitation des services depuis le formulaire Request Management correspondant dans l'interface utilisateur de la Now Platform.

Créer une demande de catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une demande de catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour lancer un flux de demande de catalogue à partir d'un flux Gestion des services informatiques différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident pour aider à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
2. Lancez une demande de catalogue à partir d'un incident ou d'un enregistrement d'interaction.
3. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   La valeur du champ **Demande pour** est définie par défaut en fonction de l'origine de création de la demande :
   - Si la demande est créée à partir d'un incident, la valeur définie est la personne qui a appelé de l'incident.
   - Si la demande est démarrée à partir d'une interaction, la valeur définie est la personne avec qui l'interaction se produit.
4. **Facultatif :** Sur la page Confirmation de commande, spécifiez l'adresse d'expédition dans le champ **Informations de livraison**.
5. **Facultatif :** Sur la page Confirmation de commande, fournissez toutes les informations supplémentaires dans le champ **Instructions spéciales**.
6. Sélectionnez **Valider**.
   La demande est créée et associée à l'incident parent.
7. Sélectionnez **Fermer**.
8. **Facultatif :** Pour afficher la demande créée, sélectionnez **Afficher les détails**.

Intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez créer une expérience connectée pour les utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services via des intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams.

La collaboration à l'aide de Microsoft Teams est disponible pour les enregistrements de tâches suivants dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- Incident
- Problème
- Changement
- Demande
- Interaction

Traduction automatique

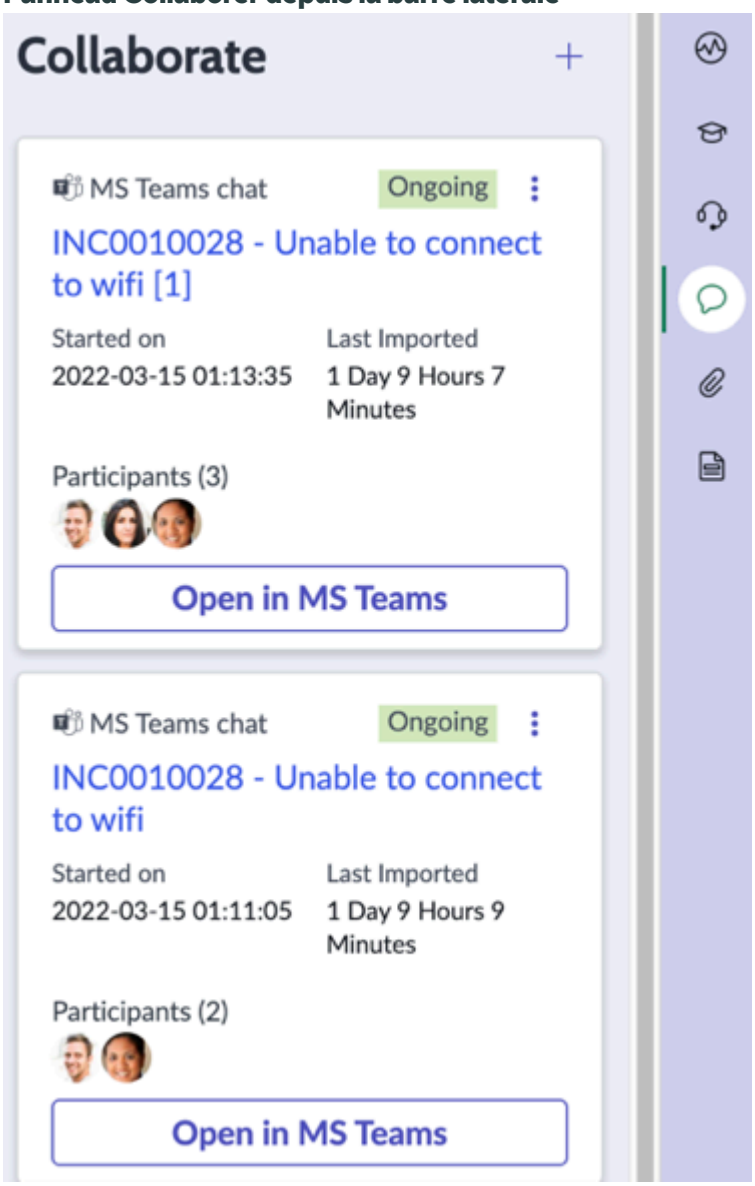
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le panneau **Collaborer** de l'enregistrement de tâche, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Affichez l'historique des conversations de messagerie instantanée liées à l'enregistrement.
- Lancez une conversation de messagerie instantanée à partir de l'enregistrement.
- Importez des messages à partir d'une conversation de messagerie instantanée existante dans l'enregistrement.

Un agent peut afficher la présence de l'utilisateur avant de contacter l'utilisateur. Pour en savoir plus sur la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez la rubrique Spécifier la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Panneau Collaborer depuis la barre latérale



Pour plus d'informations sur Espace de travail pour l'exploitation des services les intégrations à ServiceNowMicrosoft Teams, voir ServiceNow for Microsoft Teams .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Fournissez une expérience connectée aux utilisateurs en démarrant une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams à partir d'un enregistrement de tâche ou en important la messagerie instantanée dans l'enregistrement de tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams pour un enregistrement de tâche, les détails de l'enregistrement s'affichent dans la section **Détails** de l'onglet **Importation MS Teams**. Pour en savoir plus sur la configuration de ces détails, reportez-vous à la rubrique Configurer les informations d'enregistrement de tâche dans l'onglet Importation MS Teams.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche, par exemple, incident.
2. Dans le Sidebar, cliquez sur l'icône Collaborer ().
3. Pour afficher une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Plus d'options (⋮) sur la messagerie instantanée et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.
4. Pour démarrer une conversation de messagerie instantanée, effectuez les actions suivantes.
   a. Dans le panneau **Collaborer** , cliquez sur le signe plus (+), puis sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
   b. Dans la boîte de dialogue **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** , spécifiez les participants.
   c. **Facultatif :** Pour spécifier d'autres options de messagerie instantanée, cliquez sur **Afficher plus d'options de messagerie instantanée** et spécifiez un client.

      (Optional) Vous pouvez choisir Microsoft Teams l'application ou l'application Microsoft Teams Web.
   d. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.
      - Une conversation de messagerie instantanée est lancée dans Microsoft Teams.
      - Toutes les messageries instantanées automatiques sont automatiquement importées dans le panneau **Collaborer**.
5. Pour afficher une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Plus d'options (⋮) sur la messagerie instantanée et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.
6. Pour importer une conversation de messagerie instantanée, effectuez l'une des actions suivantes.

   Les messageries instantanées importées sont reflétées dans le flux d'activité de l'enregistrement de tâche.

Traduction automatique

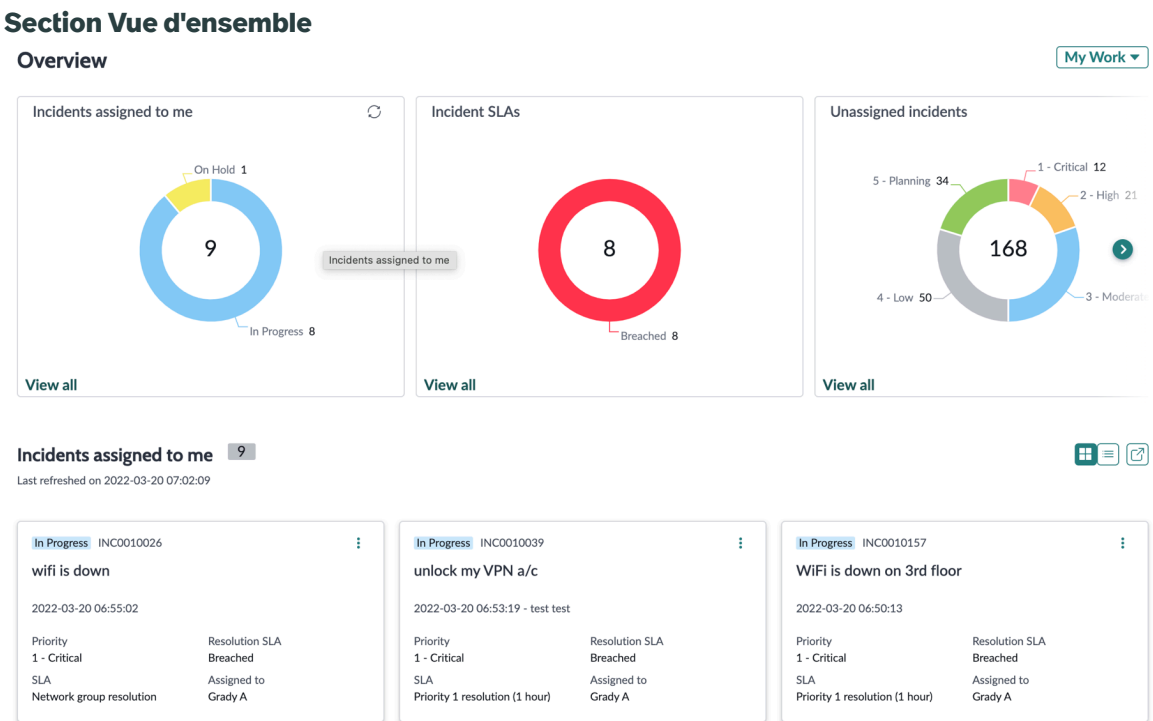
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des niveaux de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez accéder aux informations sur l'accord sur les niveaux de service (SLA) pour un incident sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services et la page d'enregistrement d'incident.

Informations sur les SLA sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services

Sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez cliquer sur la carte **SLA d'incidents** pour afficher les incidents regroupés par leurs SLA. Cette carte affiche uniquement les détails du SLA pour les incidents affectés à l'agent. Pour en savoir plus sur les personnalisations possibles pour cette carte, reportez-vous à la rubrique Personnaliser la couleur de la zone d'anneau pour les cartes de premier niveau.



Pour en savoir plus sur les SLA de surveillance, reportez-vous à la rubrique Surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA).

Afficher les informations sur l'accord sur les niveaux de service pour un incident

Surveillez les accords sur les niveaux de service (SLA) de tâche affichés sur une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Les configurations du minuteur SLA suivantes affichent le SLA de réponse et de résolution pour un incident.

- Réponse aux incidents
- Résolution de l'incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

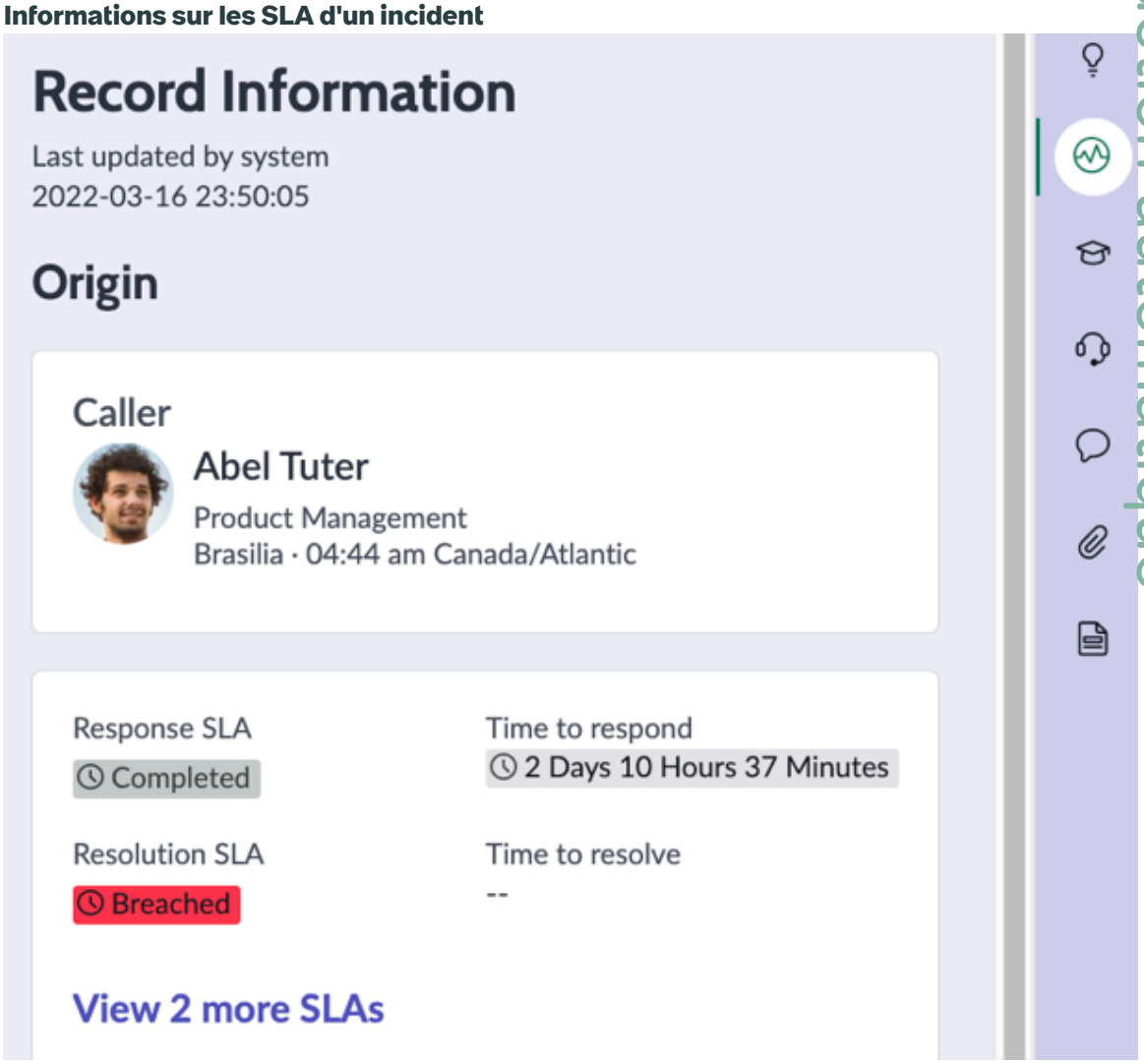
Vous devez configurer les mappages de configuration du minuteur SLA pour ces configurations de minuteur. Pour en savoir plus sur la configuration de ces mappages, reportez-vous à la rubrique Configurer le minuteur SLA.

Procédure

1. Ouvrez une page d'enregistrement d'incident.
2. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Informations d'enregistrement ( ).
   - Les SLA de réponse et de résolution sont affichés.
   - En cas de mappages de configurations de minuteurs SLA multiples pour les configurations des minuteurs Réponse aux incidents et Résolution de l'incident, seul l'enregistrement SLA de réponse et de résolution associé au mappage dont la valeur d'ordre est la moins élevée s'affiche.
   - Une fois le SLA terminé, le temps nécessaire pour répondre et résoudre l'incident s'affiche.

   Pour en savoir plus sur la configuration de l'affichage des informations sur les SLA, reportez-vous à la rubrique Personnaliser l'affichage des accords sur les niveaux de service pour un incident.

Informations sur les SLA d'un incident



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Facultatif :** Pour afficher tous les SLA associés à l'incident, cliquez sur **Afficher plus de SLA**.
   La liste de tous les SLA de tâche s'affiche.

Gestion de Expérience de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez vos interactions et files d'attente de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

En tant qu'agent de visite, vous pouvez utiliser Espace de travail pour l'exploitation des services pour gérer vos interactions de visite affectées. Vous pouvez ouvrir les incidents lorsqu'un problème n'est pas résolu à l'emplacement de visite. Vous pouvez également créer directement une demande de matériel ou de logiciel via Service Catalog lorsqu'un actif n'est pas disponible dans l'entrepôt de l'emplacement de visite.

En tant qu'agent de visite, vous pouvez effectuer les activités suivantes.

- Accéder à la boîte de réception personnelle pour afficher les affectations de canaux de visite.
- Travailler simultanément sur des interactions concurrentes ou multiples.
- Promouvoir des interactions en incidents ou demandes.
- Extraire et travailler de façon aléatoire sur une interaction de visite à partir de la file d'attente.
- Utiliser l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution.
- Afficher vos interactions de visite affectées, les rendez-vous planifiés et à venir, les emplacements de visite et les guichets qui vous sont affectés.
- Afficher les actifs disponibles et répondre aux demandes à partir d'un entrepôt local.
- Créer des incidents et des demandes si nécessaire.
- Réaffecter, transférer et modifier les interactions de visite selon les besoins.

Listes Expérience de visite

Élément de liste	Description
Mes entrepôts	Entrepôts et actifs associés aux emplacements de file d'attente de visite qui vous sont affectés.
Emplacements de visite	Emplacements de visite qui vous sont affectés.
Guichets de location	Guichets disponibles à un emplacement de visite. Sélectionnez un guichet pour vous enregistrer.
Mes visites affectées	Interactions de visite que vous êtes chargé de résoudre ou les demandes à traiter. Ces interactions présentent l'état 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.

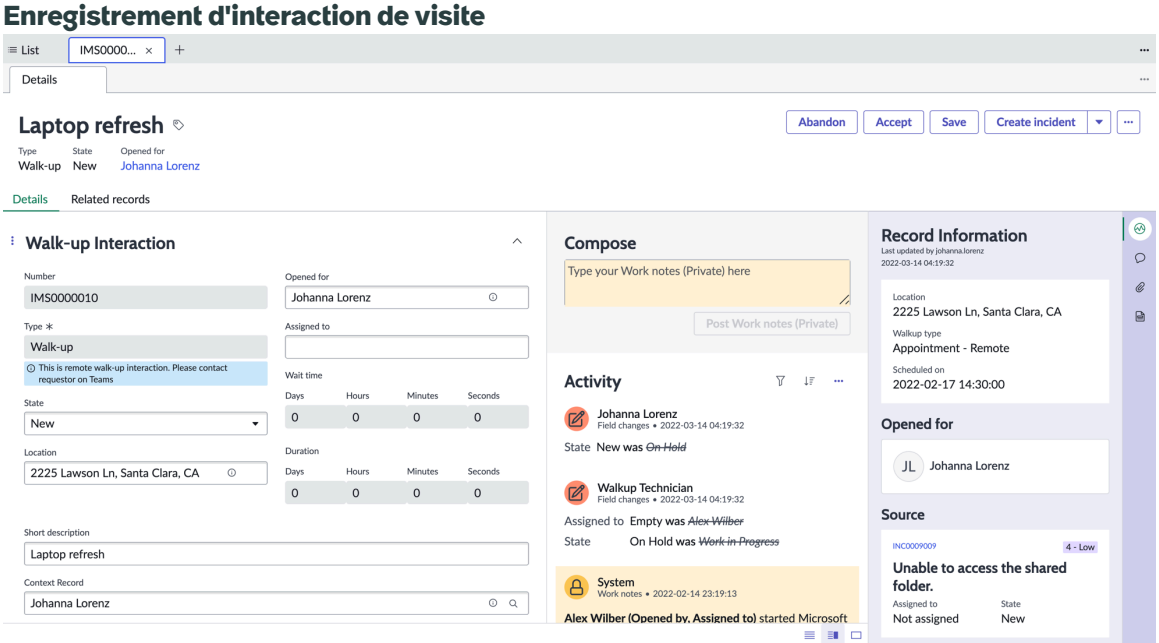
Listes Expérience de visite (suite)

Élément de liste	Description
Ouverts - Non affectés	Liste de toutes les interactions de visite ouvertes et non affectées pour vos emplacements. Ces interactions présentent l'état Nouveau, Mis en file d'attente ou Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions de visite fermées. Les interactions fermées présentent un état Fermé terminé ou Fermé abandonné.
Rendez-vous	Tous les rendez-vous de visite à venir.

Explorer l'interaction de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Explorez les différentes sections d'une affectation de visite.

Enregistrement d'interaction de visite



Onglet Détails

Affichez les détails d'une interaction de visite.

- Interaction de visite : affichez les détails de l'interaction de visite, tels que le numéro, l'état, l'emplacement de visite et le motif de la visite.
- Composer : écrivez des notes de travail pour vous-même.
- Activité : affichez les activités effectuées sur cet enregistrement.
- Informations d'enregistrement : affichez les informations sur le rendez-vous.
- Ouvert pour : afficher les informations sur le demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Source : affichez la source de l'enregistrement d'interaction de visite.

Remarque :
la section Source s'affiche uniquement si un rendez-vous de visite est créé via un incident. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Créer un rendez-vous via un incident.

Onglet Enregistrements connexes

Affichez les détails des enregistrements connexes.

- Tâches associées
- Tâches de l'utilisateur

Travailler sur l'interaction de visite dans Service Operations Workspace

Gérez vos rendez-vous de visite dans Service Operations Workspace.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez **Boîte de réception** dans la barre latérale.
3. Définissez l'état sur **Disponible**.
   Une tâche d'interaction de visite est automatiquement importée dans votre boîte de réception, si aucune interaction de visite ne vous est déjà affectée.
4. Sélectionnez **Accepter**.
5. Sur la page des détails, sélectionnez l'une des options suivantes.

6. Si des interactions vous ont déjà été affectées, accédez à **Listes** > **Visite** > **Mes visites affectées**.
7. Dans la liste Visite, sélectionnez **Guichet de location**.
8. Sélectionnez un guichet affecté à l'emplacement dans la liste.
9. Sur la page **Guichet de l'emplacement de visite**, sélectionnez **Enregistrement**.

Remarque :
les guichets de l'emplacement de visite s'affichent uniquement lorsque l'option Afficher le guichet est activée.

10. Sur la page **Mes visites affectées**, sélectionnez l'interaction de visite qui vous est affectée.
11. Une fois que vous avez traité ou résolu la demande, définissez l'état de l'interaction de visite sur **Fermé terminé**.

Créer un rendez-vous via un incident

Planifiez un rendez-vous au nom d'un demandeur via un enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil 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. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
2. Sous **Incidents**, sélectionnez **Ouvrir** ou **Mes affectations**.
3. Sélectionnez l'incident pour lequel vous souhaitez planifier un rendez-vous.
4. Dans l'icône Actions supplémentaires.
5. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option **Réserver un rendez-vous de visite**.
6. Dans la fenêtre Réservation de rendez-vous de visite, saisissez les détails requis pour réserver un rendez-vous au nom du demandeur.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Un enregistrement de rendez-vous de visite est créé.
- L'option **Rendez-vous de visite** apparaît sous l'onglet **Enregistrements connexes** pour cet incident. Vous pouvez afficher tous les rendez-vous de visite associés à l'incident.
- Le demandeur est informé du rendez-vous. Le demandeur peut également consulter le rendez-vous créé sur la page d'accueil sous le widget Mes éléments actifs.

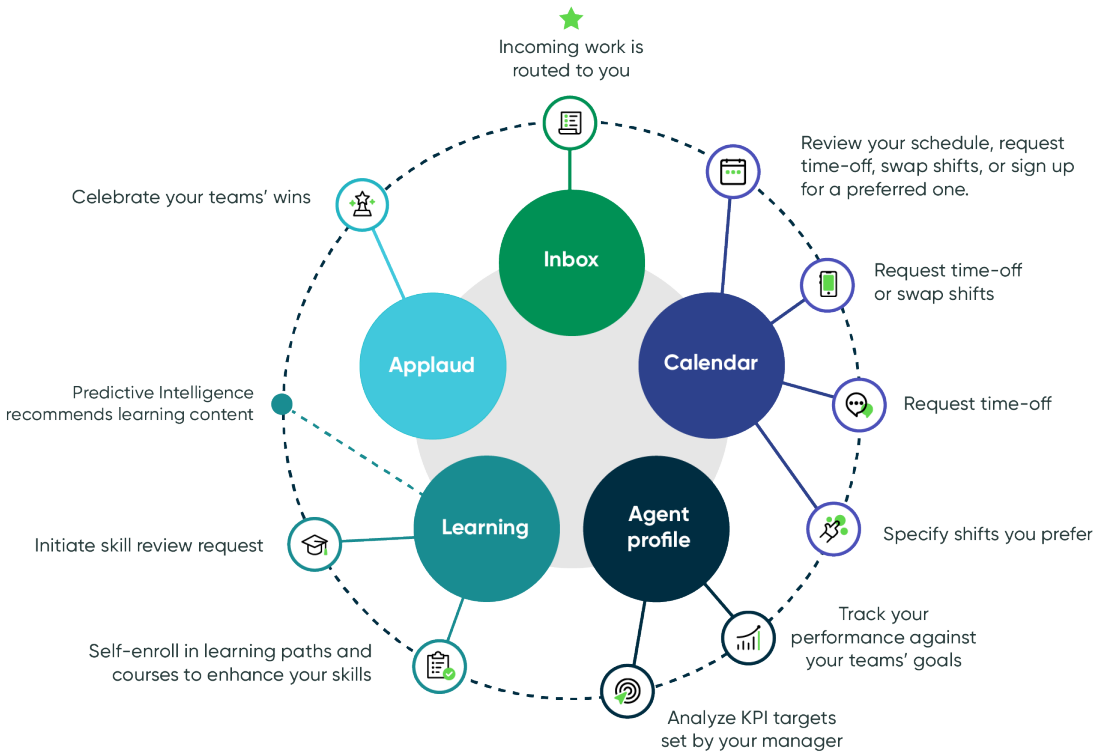
Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez votre calendrier à l'aide de la fonction Planification de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Utilisez Coaching pour passer en revue et achever une formation 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.

L'image ci-après illustre le workflow de l'agent entre les différents modules dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.



Surveillez les cibles définies par votre gestionnaire, affichez les tâches d'apprentissage que vous devez accomplir et suivez les éléments à venir dans la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Page de destination de Service Operations Workspace.

Accéder à votre profil dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez et surveillez l'état en temps réel de votre travail en accédant à votre profil dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez suivre les incidents et les interactions que vous avez fermés et le nombre sur lequel vous travaillez actuellement. Vous pouvez également afficher les rôles et les groupes auxquels vous appartenez et afficher des informations sur votre gestionnaire et vos coéquipiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez à votre profil pour analyser les informations telles que :

- Les indicateurs clés de performance qui comptent le plus pour vous et les cibles Analyse des performancesdéfinies pour vous par votre gestionnaire. Pour en savoir plus sur Analyse des performances, reportez-vous à la section Cibles Performance Analytics .
- Formation en attente qui vous a été affectée et son échéance.
- Les canaux de service auxquels vous êtes affecté et leur utilisation actuelle.
- Compétences et niveaux de compétences que vous utilisez actuellement et les lacunes en compétences que vous souhaitez peut-être combler.
- PTO à venir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

   Lorsque vous cliquez sur l'icône pouvez afficher l'état de votre travail, les performances de l'organisation, l'état actuel des incidents et les incidents non affectés dans la page de destination de Service Operations Workspace.

2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).

Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification

Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services pour gérer votre calendrier.

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser le tableau de bord Service Operations Workspace pour afficher des événements tels que la formation et les congés liés aux équipes des agents, ou le nombre d'équipes de travail dont vous disposez le jour même et le jour suivant.

Remarque :
si vous avez un PTO à venir le lendemain du jour même dans la section **À venir**, la liste **Aujourd'hui** affiche que vous avez un PTO à venir le lendemain. Si vous êtes sur le PTO du jour même, cette liste n'affiche pas que vous avez un PTO.

Gérez votre calendrier à l'aide d'Espace de travail pour l'exploitation des services

Recherchez votre calendrier, créez un événement de type d'événement personnalisé , demandez un congé pour une astreinte ou une équipe, ou échangez votre équipe avec vos pairs à l'aide du calendrier de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

- Si votre administrateur système a activé la *sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break* propriété système, vous pouvez modifier les heures de début et de fin de votre temps de pause sur un parcours d'équipe.
- Si votre administrateur système a activé la propriété système, vous pouvez ajouter ou supprimer votre temps de *sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break* pause dans un parcours d'équipe.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous pouvez travailler pendant le quart demandé, vous pouvez également approuver la demande d'échange de quart de votre pair. Lorsque vous demandez un congé pour une équipe d'astreinte, vous pouvez également proposer un agent pour vous remplacer. Vous pouvez également filtrer les agents dans le calendrier d'équipe en fonction du membre de l'équipe, de l'emplacement, des compétences, du plan d'équipe ou des événements.

Vous pouvez :

- échanger les équipes avec des agents qui se trouvent dans votre groupe d'affectation.
- Ajoutez des participants aux types d'événements de réunion ou de formation.
- Modifiez ou supprimez les types d'événements de réunion ou de formation que vous avez créés.
- Modifiez ou supprimez des types d'événement de travail si vous êtes l'utilisateur connecté et si l'événement vous a été affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous créez un événement de type réunion ou formation, l'utilisateur connecté fait toujours partie de la liste des participants et ne peut pas être supprimé.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
   Accéder au calendrier :
   - Afficher votre calendrier en cliquant sur l'onglet **Mon calendrier**. Ensuite, utilisez Liste pour sélectionner le calendrier que vous souhaitez afficher, par jour, par semaine ou par mois.
   - Afficher le calendrier d'un autre agent en cliquant sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**. Cliquez ensuite sur le calendrier d'un agent pour voir ses heures de travail et de pause.

   Remarque :
   Vous pouvez afficher le calendrier du groupe d'affectation primaire et du groupe d'astreinte dont vous faites partie.

3. Créez un événement de type d'événement personnalisé.
   Vous pouvez créer, modifier ou supprimer des événements de types d'événements personnalisés que votre administrateur système a activés pour l'accès de l'agent.
   a. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez le nom du type d'événement personnalisé.
   b. Dans le formulaire Type d'événement personnalisé, renseignez les champs selon vos besoins.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Pour modifier l'événement, sélectionnez l'événement, puis l'icône de modification (icône) pour apporter les modifications nécessaires et enregistrer l'événement. Pour le supprimer, sélectionnez l'icône de suppression.
4. Effectuez une demande.
   - Vous pouvez utiliser le champ **Composer** dans la demande de congé pour communiquer avec votre gestionnaire.
   - Vous pouvez utiliser le champ **Composer** dans la demande d'échange d'équipe pour communiquer avec vos pairs.

À	Effectuez cette action
Demander un échange de quart	Pour créer un échange ou un échange de quart, sélectionnez un quart. Pour créer un échange d'équipe, procédez comme suit : a. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Échange d'équipe**. b. Renseignez les détails du demandeur. Votre nom est automatiquement renseigné dans le champ **Demandeur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	i. Dans le champ **Date**, sélectionnez la date pour laquelle vous souhaitez échanger l'équipe. **ii.** Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe à échanger. Si vous n'avez qu'une seule équipe pour la date sélectionnée, ce champ est renseigné automatiquement. **c.** Renseignez les détails de l'agent avec lequel vous souhaitez échanger l'équipe. **i.** Dans le champ **Agent**, sélectionnez le nom de l'agent. **ii.** Dans le champ **Date**, sélectionnez la date pour laquelle vous souhaitez échanger l'équipe. **iii.** Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe à échanger. Si vous n'avez qu'une seule équipe pour la date sélectionnée, ce champ est renseigné automatiquement. **d.** Cliquez sur **Envoyer**. Pour échanger en sélectionnant une équipe, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez une équipe sur le calendrier et cliquez sur l'icône Échange d'équipe. **b.** Dans le menu Quart de votre quart, sélectionnez le quart que vous souhaitez échanger avec un autre agent. Ces informations sont remplies automatiquement lorsque vous ouvrez la demande à l'aide de l'icône d'échange de quart. **c.** Dans le champ **Agent** du quart demandé, sélectionnez l'agent avec lequel vous souhaitez effectuer l'échange. **d.** Dans le menu Quart du quart demandé, sélectionnez le quart de l'agent que vous souhaitez échanger. **e.** Cliquez sur **Envoyer**.
Demander un congé pour une équipe de travail	Créez une nouvelle demande de congé ou sélectionnez une équipe de travail pour laquelle vous souhaitez prendre un congé. Pour créer une nouvelle demande de congé : **a.** Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Congé**. **b.** Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de début souhaitée du congé. **c.** Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de fin souhaitée du congé. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**. Pour créer une demande à partir d'une équipe de travail, 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.

À	Effectuez cette action
	a. Sélectionnez l'équipe de travail dans le calendrier pour laquelle vous souhaitez prendre un congé et cliquez sur l'icône Demander un congé ( ). La date et l'heure de début, ainsi que la date et l'heure de fin sont automatiquement renseignées. **b.** Dans le champ **Titre**, saisissez un nom pour l'équipe de travail. **c.** Dans le champ Description, expliquez la raison du congé. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**. **Remarque :** ◦ Pour modifier une équipe de travail, sélectionnez la plage d'équipe pour laquelle vous souhaitez modifier l'heure de pause, sélectionnez l'icône Modifier (icône) dans l'équipe de travail, modifiez les heures de pause souhaitées et cliquez sur **Enregistrer**. ◦ Si vous modifiez votre demande de congé après l'avoir soumise, elle passe à l'état **Demandé** .
Demander un congé pour une équipe d'astreinte	Créez une demande de congé d'astreinte ou sélectionnez une équipe d'astreinte pour laquelle vous souhaitez prendre un congé. **Remarque :** Les préférences d'approbation des PTO pour chaque groupe d'astreinte sont définies par votre administrateur. Pour plus d'informations, voir Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs. La `com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required` propriété doit être définie sur true. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système pour On-Call Scheduling. Pour créer une demande, procédez comme suit : **a.** Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Congé d'astreinte**. **b.** Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de début souhaitée du congé. **c.** Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de fin souhaitée du congé. **d.** Dans le champ **Groupe**, sélectionnez le groupe auquel appartient l'agent que vous proposez en remplacement. **e.** Dans le champ **Couverture proposée**, sélectionnez le nom de l'agent. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**. Pour créer une demande à partir d'une équipe d'astreinte, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez une équipe d'astreinte dans le calendrier pour laquelle vous souhaitez prendre un congé. **b.** Cliquez sur l'icône Demander un congé ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	La date et l'heure de début, la date et l'heure de fin et le groupe sont automatiquement renseignés. **c.** Dans le champ **Couverture proposée**, sélectionnez le nom de l'agent. **d.** Demandez un congé. **e.** Cliquez sur **Enregistrer**.

La demande d’échange de quart se déplace vers la file d’attente d’approbation de l’agent que vous avez contacté pour l’échange. Pour plus d’informations, consultez Approuver ou rejeter un échange de quart

La demande de congé se déplace vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire. Pour plus d’informations sur les approbations, accédez à Suivre et gérer le calendrier de vos équipes

Approuver ou rejeter un échange d'équipe dans Service Operations Workspace

Vous pouvez approuver un échange d'équipe demandé par votre pair si vous êtes disponible afin de travailler à cette période. Dans le cas contraire, vous pouvez le rejeter.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
3. Cliquez sur l'onglet **Approbations de quarts**.
4. Sélectionnez la demande que vous souhaitez approuver ou rejeter.
5. Passez en revue les détails de la demande d'échange d'équipe et effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour approuver la demande, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter la demande, cliquez sur **Rejeter**.

   Si vous approuvez un changement de quart, l'application déplace la demande vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire. Pour plus d’informations, consultez Suivre et gérer le calendrier de vos équipes.

Demander un congé à l'aide d'Agent virtuel ITSM

Automatisez votre demande de congé à l'aide d'Agent virtuel ITSM. Tapez des mots clés dans le chatbot pour créer et soumettre votre demande, qui est ensuite automatiquement acheminée vers votre gestionnaire pour approbation. Vous pouvez également utiliser Compréhension du langage naturel pour effectuer votre demande de congé.

Avant de commencer

Le module d'extension ITSM Virtual Agent Conversation Topics (com.snc.itsm.virtualagent) doit être activé.

Remarque :

Pour rechercher des équipes et des calendriers, vous devez générer l’index de texte pour la table Rubrique [sys_cs_topic] avant de commencer à utiliser ITSM Agent virtuel pour effectuer des demandes de congés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pouvoir Natural Language Understanding effectuer des demandes de congé, le modèle NLU de demande de congé doit être formé et publié.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
2. Cliquez sur l'icône de messagerie instantanée.
3. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, faites l'une des opérations suivantes pour créer la demande :
   - Pour utiliser des mots-clés, entrez *congé*, *vacances* ou des mots-clés similaires.
   - Pour utiliser Compréhension du langage naturel, entrez un énoncé.
4. Sélectionnez la rubrique Demande de congé.
   Le calendrier s'affiche avec le message « Quand voulez-vous commencer votre congé ? ».
5. Sélectionnez la date et l'heure de début de votre demande de congé, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Le calendrier s'affiche avec le message « Quand voulez-vous terminer votre congé ? ».
6. Sélectionnez la date et l'heure de fin de votre demande de congé, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Le message « Voulez-vous saisir le motif de votre congé ? » s'affiche.
7. **Facultatif :** Cliquez sur **Oui** et entrez le motif du congé, puis cliquez sur **Entrée**.
   Le message « Votre demande de congé a été soumise et se trouve dans la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire » s'affiche.
8. Pour afficher la demande soumise sur votre calendrier, cliquez sur **Afficher la demande soumise (numéro de demande)**.

Pointer à l'entrée et à la sortie de votre équipe de travail dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Pointez à l'entrée et à la sortie de vos équipes de travail à l'aide d'Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez suivre les détails, tels que la présence et le récapitulatif du temps de travail, pour savoir dans quelle mesure vous êtes proche de vos calendriers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'événement de pointage à l'entrée est généré lorsque vous vous connectez ou définissez votre état sur **Disponible** dans Espace de travail pour l'exploitation des services. L'événement de pointage à la sortie est généré lorsque vous vous déconnectez d'Espace de travail pour l'exploitation des services ou définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône de boîte de réception ( ).
   - Pour pointer à l'entrée de votre équipe de travail, définissez votre état sur **Disponible**.
   - Pour pointer à la sortie de votre équipe de travail définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Vous pouvez afficher votre temps de présence et le respect de votre calendrier en sélectionnant **Listes** > **Respect du calendrier** > **Temps de présence** et **Récapitulatif du temps de travail**.

Vous inscrire à vos équipes préférées

Spécifiez une ou plusieurs équipes dans un plan de calendrier auxquelles vous préférez vous inscrire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez recevoir des notifications lorsque votre gestionnaire rend un plan de calendrier disponible pour l'inscription. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou lorsqu'il arrive bientôt à échéance.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **S'inscrire aux équipes**.

   Vous pouvez utiliser des mots-clés pour rechercher les plans de calendrier et afficher tous les calendriers avec les équipes actives pour les groupes d'affectation auxquels vous pouvez vous inscrire. Utilisez la pagination pour parcourir tous les plans de calendrier disponibles.

   L'état actuel de chaque plan de calendrier est mis en surbrillance dans chaque carte. Le tableau ci-dessous décrit la valeur mise en évidence.

Valeur en surbrillance	Description
Disponible	Vous pouvez vous inscrire aux équipes pour le plan de calendrier.
Brouillon	Équipes que vous avez pris en compte pour l'inscription, sans terminer le processus d'inscription.
Terminé	Une ou plusieurs équipes préférées soumises dans le plan de calendrier.
Fermé incomplet	Le plan de calendrier n'a actuellement pas d'équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire.
Fermé terminé	Le plan de calendrier a au moins une équipe préférée à laquelle vous vous êtes inscrit.

4. Sélectionnez l'icône Chevauchement de congés ( ) pour analyser si le congé que vous avez demandé ou ceux qui ont été approuvés chevauchent le plan de calendrier disponible pour l'inscription.
5. Pour vous inscrire à vos équipes préférées, sélectionnez **Ajouter des équipes**.
   Vous ne pouvez vous inscrire qu'aux équipes du plan de calendrier qui n'ont pas encore été publiées.
   La fenêtre contextuelle Ajouter des équipes s'affiche. Vous pouvez rechercher une équipe à l'aide de la barre de recherche et sélectionner des équipes à enregistrer comme brouillon.

   Vous pouvez vous inscrire à un nombre maximal d'équipes que votre administrateur a configuré dans la *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup* propriété 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.

6. Pour enregistrer les équipes sélectionnées pour l'inscription, sélectionnez Enregistrer **les équipes** , puis sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.
7. Sélectionnez le signe plus (+) et inscrivez-vous à des équipes supplémentaires.
   Lorsque vous avez plusieurs équipes, vous pouvez les réorganiser à l'aide des flèches vers le haut ou vers le bas dans la carte pour chaque équipe.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
   Toutes les équipes que vous avez ajoutées pour vous inscrire seront envoyées.

Espace de travail pour l'exploitation des services - Learning

Utilisez-les pour passer en revue les cours et parcours d'apprentissage et les Espace de travail pour l'exploitation des services Learning compléter.

En tant qu'agent, vous pouvez obtenir des recommandations sur les cours ou les parcours que vous souhaitez peut-être suivre, compléter des parcours d'apprentissage et des cours, et ajouter des compétences à vos ensembles de compétences lorsque vous les terminez.

Vue d'ensemble

Utilisez l'onglet **Vue d'ensemble** pour afficher vos tâches d'apprentissage actives ou terminées, les compétences que vous avez utilisées récemment et les recommandations basées sur vos activités passées.

Section	Description
Mon apprentissage actif	Affichez les tâches d'apprentissage, qui peuvent inclure des parcours d'apprentissage et des cours. • Il s'agit notamment de celles que votre gestionnaire vous a affectées et de celles que vous avez choisies pour vous inscrire automatiquement. • Ils sont triés par date d'échéance et affichent la durée pour terminer la tâche et la progression de l'achèvement. • Vous pouvez sélectionner **Afficher tous les apprentissages actifs** pour afficher toutes vos tâches actives.
Tâches d'apprentissage terminées au cours des 90 derniers jours	Surveillez l'état des parcours d'apprentissage inscrits et des cours que vous avez terminés au cours des 90 derniers jours.
Mes compétences	analyser le nombre de compétences que vous avez dans votre ensemble de compétences à un moment donné, y compris celles que vous avez récemment utilisées.
Vous pourriez aimer	Consultez les recommandations qui peuvent vous intéresser en fonction de vos activités passées ou des activités de vos équipes, des tendances et des cours qui ont récemment été ajoutés à votre bibliothèque.

Détecter

Utilisez l'onglet **Détecter** 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.

- Parcourez le catalogue de cours ou filtrez-les en fonction de critères définis, réduisez leur affichage à ce qui est pertinent pour vous.
- Analysez les détails d'un cours et d'un parcours, tels que le temps nécessaire pour les terminer ou les compétences que vous avez acquises récemment.
- Obtenez l'apprentissage qui vous est recommandé en fonction de vos activités passées ou des activités de vos équipes auxquelles vous appartenez. Le contenu est regroupé en différentes catégories. Pour plus d'informations, consultez Regroupement de recommandations.
- Sélectionnez **Parcourir l'apprentissage recommandé**, puis sélectionnez et inscrivez-vous à l'élément de cours souhaité.

Mon apprentissage

Utilisez l'onglet **Mon apprentissage** pour :

- Analysez les cours ou les parcours qui sont toujours en attente d'achèvement et leur date d'échéance. Vous pouvez également les trier par date d'échéance.
- Consultez les cours qui vous ont été affectés ou ceux auxquels vous vous êtes inscrit et que vous avez terminés.
- Utilisez le filtre **Affecté et inscrit** pour affiner la recherche.

Répondez à une enquête ou passez en revue les compétences à ajouter à votre ensemble de compétences. Vous pouvez recevoir des enquêtes disponibles pour n'importe quel groupe auquel vous appartenez. Vous pouvez effectuer une copie de l'enquête et travailler dessus pour la remplir.

Parcours d'apprentissage et détection des éléments de cours dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Parcourez les cours ou les parcours d'apprentissage et prenez ceux qui vous intéressent. Vous pouvez également les découvrir à l'aide Intelligence prédictive de qui fournit des recommandations basées sur des activités passées.

Espace de travail pour l'exploitation des services permet Intelligence prédictive de découvrir et de suggérer tous les cours et parcours d'apprentissage que vous souhaitez peut-être suivre en fonction des activités d'apprentissage des équipes auxquelles vous appartenez et de vos activités d'apprentissage précédentes.

S'inscrire à Learning un cours d'apprentissage ou terminer un parcours d'apprentissage

Lorsque vous vous inscrivez à un cours d'apprentissage ou à un parcours d'apprentissage, l'application crée une tâche d'apprentissage. Vous pouvez suivre la progression du cours ou du parcours à l'aide de la tâche d'apprentissage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône .
3. Sélectionnez l'onglet **Découvrir** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un cours ou un parcours auquel vous souhaitez vous inscrire.
5. Sélectionnez **S'inscrire**.

Effectuer des tâches d'apprentissage à l'aide d'Espace de travail pour l'exploitation des services

Améliorez vos compétences en effectuant des tâches d'apprentissage à partir de contenu d'apprentissage interne ou externe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône  .
3. Sélectionnez l'onglet **Mon apprentissage** .
   Vous pouvez afficher les détails du parcours et des éléments de cours sur lesquels vous travaillez.
   - Sélectionnez l'onglet pour afficher toutes les tâches que vous n'avez pas encore démarrées ou celles en cours.
     - Les tâches affichent un surlignage pour indiquer les tâches qui arrivent à échéance le jour même, à échéance prochainement ou en retard. Cela montre également combien de temps le cours est en retard. Les tâches les plus récemment créées sont mises en surbrillance comme étant **nouvelles**.
     - Vous pouvez également voir quelles tâches vous êtes inscrit automatiquement et quelles tâches vous ont été affectées, ainsi que la progression de chaque cours ou parcours.
     - Vous pouvez filtrer les tâches pour afficher toutes les tâches qui vous ont été affectées ou toutes celles auxquelles vous vous êtes inscrit, ou les deux.
     - Vous pouvez trier la tâche selon sa date d'échéance.
   - Sélectionnez l'onglet **Terminé** pour afficher la liste des tâches triées par date d'achèvement.
4. Effectuez une tâche d'apprentissage.
   Les compétences associées aux tâches sont ajoutées à votre ensemble de compétences.

Passer en revue les compétences à ajouter à votre ensemble de compétences

Évaluez le niveau de compétence d'une compétence existante ou ajoutez une nouvelle compétence et demandez l'approbation pour mettre à jour ces compétences dans votre ensemble de compétences. Recevez une notification lorsque votre gestionnaire demande un examen des compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_skillreview.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous recevez une notification lorsque votre gestionnaire lance ou approuve une demande d'examen des compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Envoyez une demande pour examiner une compétence mise à jour ou pour examiner une nouvelle compétence à ajouter à votre ensemble de compétences.
4. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.
   Vous recevez une notification lorsque votre gestionnaire approuve ou rejette la demande d'examen des compétences et la termine.

Participer à une enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Recevez une notification lorsqu'une enquête vous est affectée. Répondez à l'enquête pour fournir des commentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez répondre aux enquêtes ou à vos évaluations. Vous pouvez accéder aux enquêtes disponibles pour n'importe quel groupe auquel vous appartenez.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Accédez à votre profil.
   Pour plus d'informations sur l'accès à votre profil, consultez Accéder à votre profil dans Service Operations Workspace.
3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Accéder à **Enquêtes** > **Ouvert**.
5. Dans le champ **Type de mesure**, sélectionnez l'enquête à laquelle vous souhaitez répondre.

   Remarque :
   vous pouvez également sélectionner l'icône Notifications et sélectionner l'enquête.

   Vous recevrez une notification 7 jours avant, un jour avant et le jour où l'enquête est disponible pour vous.
6. Sélectionnez **Participer à une enquête**.
7. Répondez à l'enquête.

Donnez des applaudissements à vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Reconnaissez vos coéquipiers pour n'importe quelle occasion, par exemple lorsqu'ils ont collaboré efficacement avec vous. Ajoutez un message pour leur faire savoir spécifiquement dans quoi ils ont excellé. Vous pouvez également avertir d'autres utilisateurs qui peuvent voir les applaudissements.

Avant de commencer
Rôle requis : itil et sn_applaud.user ou sn_wfo_cfg_itsm.employee

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici une vue d’ensemble de Applaud Pour les agents dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Applaudissement pour les agents dans Workforce Optimization for ITSM



Procédure

1. Sur la page d’accueil, sélectionnez **Profil de l’espace**Espace de travail pour l'exploitation des services de travail.
   Votre page de profil s’affiche. Vous pouvez analyser les cinq premières occasions d’applaudissement et sélectionner **Reconnaissance** pour accéder à la page du flux d’activités de reconnaissance.

   Ici vous pouvez :

   - Afficher toutes les réponses et commentaires pour une publication de reconnaissance.
   - Vous pouvez trier le flux selon la date de création dans l’ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.
   - Supprimez une publication de reconnaissance ou un commentaire sur la reconnaissance.
     - Lorsque vous supprimez une publication, tous les commentaires et réactions à la publication sont supprimés.
     - Lorsque vous supprimez un commentaire, les réactions à ce commentaire sont supprimées.
   - Affinez l’affichage des flux de reconnaissance à l’aide de filtres.

2. Sélectionnez **Donner un applaudissement**.
   Dans la fenêtre contextuelle **Applaudissez vos coéquipiers** , procédez comme suit :

   a. Dans le champ **À** , sélectionnez un ou plusieurs coéquipiers que vous souhaitez reconnaître.

   b. Dans le champ **Occasion** , sélectionnez une ou plusieurs occasions que vous souhaitez reconnaître.

   Remarque :
   Si vous souhaitez applaudir pour n’importe quelle occasion de votre choix, sélectionnez **Ajouter votre propre occasion**. Dans le champ **Occasion personnalisée** , entrez le nom de l’occasion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. **Facultatif :** Dans le champ **Message personnalisé** , ajoutez des détails sur les raisons pour lesquelles vous souhaitez les reconnaître.

d. **Facultatif :** Dans le champ **Notifier d'autres personnes** , saisissez les noms des autres membres de l'équipe qui souhaitent être informés de cette reconnaissance.
Si vous ne souhaitez pas rendre la reconnaissance visible publiquement, cochez la case **Masquer sur le tableau de reconnaissance publique** .

3. Sélectionnez **Donner un applaudissement**.

Remarque :
Pour recevoir la bannière et les notifications par e-mail, vous devez activer les Next Experience préférences de Next Experience notification.

Pour plus d'informations sur la configuration :

- Pour les préférences de notification de bannière, reportez-vous à la section Configure Next Experience notification preferences .
- Pour les préférences de notification par e-mail, reportez-vous à Enable email digest in Next Experience la section .
- Les destinataires et leurs responsables reçoivent une bannière et une notification par e-mail par défaut.
- Tous les membres de la liste des notifiés reçoivent la bannière et reçoivent des notifications par e-mail.
- Dans la bannière, vous pouvez sélectionner la notification pour afficher les détails de l'applaudissement. Vous pouvez ajouter un commentaire, répondre au commentaire de quelqu'un d'autre ou aimer un commentaire.
- Si l'e-mail a été généré :
  - À partir d'une notification pour un applaudissement, vous pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'applaudissement.
  - À partir d'une notification de commentaire, vous pouvez sélectionner **Commentaire** pour ouvrir l'applaudissement et afficher le commentaire.

    Lorsqu'un utilisateur commente un applaudissement, une notification est envoyée à l'utilisateur qui a donné l'applaudissement ainsi qu'au destinataire de l'applaudissement.

  Vous pouvez également donner un coup de pouce pour montrer que vous aimez la reconnaissance.

Analyser l'activité de reconnaissance de vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez l'activité de reconnaissance de tous vos coéquipiers. Consultez les membres de l'équipe pour lesquels vous avez applaudi et ceux pour lesquels vous avez reçu les applaudissements. Vous pouvez afficher toutes les activités de reconnaissance pour l'ensemble de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et sn_applaud.user ou sn_wfo_cfg_itsm.employee

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page d'accueil, dans la section **Votre dernier applaudissement** , sélectionnez **Reconnaissance**.
2. Sur la page **Flux d'activités** de reconnaissance, analysez l'activité de reconnaissance.
   Vous pouvez trier le flux en fonction de la date de création dans l'ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.

   a. Sélectionnez l'onglet **Vous** .
   Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Analysez toutes les activités en fonction des applaudissements que vous avez donnés ou reçus de quiconque.
   - Affinez l'affichage des flux d'activités en fonction de l'occasion, si la reconnaissance a été donnée ou reçue, et la période pendant laquelle vous souhaitez afficher l'activité.

   b. Sélectionnez l'onglet **Tout** .
   Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Analysez toutes les activités sur les applaudissements que votre équipe a donnés ou reçus.
   - Réduisez l'affichage des flux d'activités en fonction des membres de l'équipe et de la période pendant laquelle vous souhaitez afficher l'activité.

3. Dans la section **Contributeurs les plus récents** , analysez les coéquipiers qui ont contribué le plus récemment aux reconnaissances.

Collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel pour résoudre les incidents. Vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée ou effectuer des téléconférences à l'aide d'un fournisseur de service pour communiquer avec les personnes concernées.

Pour démarrer une Microsoft Teams conversation de messagerie instantanée, reportez-vous à Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Notification dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Notification fournit Espace de travail pour l'exploitation des services une assistance pour les SMS, le téléphone et les fournisseurs de services sur le pour communiquer en interne avec les membres de l'équipe Now Platform et en externe avec les clients et les sous-traitants.

Utiliser Twilio pour effectuer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Permet Twilio de planifier des téléconférences avec les personnes concernées afin de résoudre les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Assurez-vous que est Twilio configuré pour effectuer des téléconférences à partir de Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour configurer Twilio, reportez-vous à Configure Notify with Twilio .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Démarrer et terminer une téléconférence à partir de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence en utilisant Twilio pour collaborer avec d'autres personnes afin de travailler à la résolution d'un incident. Terminez l'appel lorsque la discussion est terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** , puis sélectionnez l'icône (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion de téléphonie**.
8. Remplissez les champs sur le formulaire.

Formulaire Commencer la téléconférence

Champ	Description
Titre	Titre de la téléconférence
Ajouter des participants	Fournissez la liste des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Fournissez un bref résumé de la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

   S'il y a plus de 50 participants, la téléconférence sera lancée en mode asynchrone et quelques participants supplémentaires seront ajoutés à la téléconférence prochainement en arrière-plan, ce qui vous permettra de continuer à travailler sans interruption.

10. À la fin de la discussion, terminez l'appel.
    a. Sélectionnez la carte d'appel active.
    b. Dans le menu déroulant **Quitter** l'appel, sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Rejoindre ou quitter une téléconférence à partir de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante Twilio pour participer à une discussion visant à résoudre un incident. Vous pouvez quitter l'appel sans affecter les autres participants.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Rejoignez ou quittez l'appel.
   - Pour rejoindre l'appel, sélectionnez **Rejoindre l'appel**.
   - Pour quitter l'appel, sélectionnez **Quitter l'appel**.

Administrer un appel existant Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajouter ou désactiver le son des participants à une Twilio téléconférence.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. **Facultatif :** Ajoutez des participants à l'appel.
   a. Sélectionnez **Options de réunion**.
   b. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
   c. Entrez les participants dans le champ **Ajouter des participants** .
   d. Fournissez un bref résumé du problème à aborder dans la téléconférence dans le champ **Inclure un bref message pour les participants** .
   e. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
8. Sélectionnez la carte d'appel active.
9. **Facultatif :** Désactivez le son des participants pour éviter le bruit de fond en sélectionnant l'icône Désactiver (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialiser une téléconférence à partir de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une Twilio téléconférence terminée pour discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Dans la section **Appels terminés** , sélectionnez le bouton **Réinitier** .

Afficher un enregistrement de téléconférence à partir de TwilioEspace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails d'une téléconférence enregistrée en accédant à l'enregistrement de conférence associé en Espace de travail pour l'exploitation des services tant que référence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sous l'onglet Appels de la section **Appels terminés**, sélectionnez le bouton **Afficher l'enregistrement**.

Résultats
Vous pouvez afficher la liste de tous les enregistrements de téléconférence associés à l'enregistrement d'incident.

Utiliser Webex pour les téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Permet Webex de planifier les téléconférences avec les parties prenantes afin de résoudre les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencer une téléconférence à l’aide de WebexEspace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence à l’aide de de pour travailler à la résolution d’un Webex incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l’icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l’enregistrement d’incident.
5. Sélectionnez l’icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l’onglet **Appels** , puis sélectionnez l’icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion Webex**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de fournir un titre pour la téléconférence
Ajouter des participants	Options pour ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Fournissez un bref résumé de la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

Ajouter des participants à un appel existant Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l’incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l’icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l’enregistrement d’incident pour lequel une téléconférence est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Options de réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options pour ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Fournissez un bref résumé de la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Réinitialiser une téléconférence à partir de Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence pour discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ().
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Dans **Appels terminés** , sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Utiliser Zoom pour effectuer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Permet Zoom de planifier les téléconférences avec les parties prenantes afin de résoudre les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Commencer une téléconférence à l'aide de ZoomEspace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence à l'aide de pour travailler à la résolution d'un Zoom incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** , puis sélectionnez l'icône (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion Zoom**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de fournir un titre pour la téléconférence
Ajouter des participants	Options pour ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Fournissez un bref résumé de la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

Gérer les Zoom téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajouter ou désactiver le son des participants à une Zoom téléconférence dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Ajouter des participants à un appel existant Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Options de réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options pour ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Fournissez un bref résumé de la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Participer à une téléconférence à partir de Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour participer à la discussion sur la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ().
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Sur la carte **Actif** , sélectionnez **Rejoindre l'appel**.

Remarque :
Vous pouvez rechercher dans l'historique de la messagerie instantanée par nom de participant et objet de la conversation de messagerie instantanée.

Désactiver le micro de participants à une Zoom téléconférence dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour participer à la discussion sur la résolution d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Désactivez le son des participants pour éviter le bruit de fond en sélectionnant l'icône Désactiver (icône

Quitter une Zoom téléconférence dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quittez une téléconférence active. L'appel sera toujours actif avec les autres participants.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Quitter l'appel**.

Terminer une Zoom téléconférence dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez le menu déroulant **Quitter l'appel** .
9. Sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Réinitialiser une téléconférence à partir de Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence pour discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Dans **Appels terminés** , sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Utiliser Microsoft Teams pour effectuer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Permet Microsoft Teams de planifier les téléconférences avec les parties prenantes afin de résoudre les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Commencer une téléconférence à l'aide de Microsoft TeamsEspace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence à partir de pour travailler à Microsoft Teams la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l’enregistrement d’incident.
5. Sélectionnez l’icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l’onglet **Appels** , puis sélectionnez l’icône (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion MS Teams**.
8. Remplissez les champs sur le formulaire.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de fournir un titre pour la téléconférence
Ajouter des participants	Options pour ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Fournissez un bref résumé de la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

Gérer les Microsoft Teams téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajouter ou désactiver le son des participants à une Microsoft Teams téléconférence dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Ajouter des participants à un appel existant Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l’incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l’icône Liste ().
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident qui dispose d’une téléconférence active.
5. Sélectionnez l’icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l’onglet **Appels** .
7. Sélectionnez la carte d’appel active.
8. Sélectionnez **Options de réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Remplissez les champs sur le formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options pour ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Fournissez un bref résumé de la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Participer à une téléconférence à partir de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour participer à la discussion sur la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident qui dispose d'une téléconférence active.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Sur la carte **Actif** , sélectionnez **Rejoindre l'appel**.

Désactiver le micro de participants à une Microsoft Teams téléconférence dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Désactivez le micro d'un participant à une téléconférence pour éviter toute interruption de fond.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident qui dispose d'une téléconférence active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l’icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l’onglet **Appels** .
7. Sélectionnez la carte d’appel active.
8. Désactivez le son des participants pour éviter le bruit de fond en sélectionnant l’icône Désactiver (icône

Quitter une Microsoft Teams téléconférence dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quittez une téléconférence active. L’appel sera toujours actif avec les autres participants.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l’icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident qui dispose d’une téléconférence active.
5. Sélectionnez l’icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l’onglet **Appels** .
7. Sélectionnez la carte d’appel active.
8. Sélectionnez **Quitter l’appel**.

Terminer une Microsoft Teams téléconférence dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l’icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident qui dispose d’une téléconférence active.
5. Sélectionnez l’icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l’onglet **Appels** .
7. Sélectionnez la carte d’appel active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez le menu déroulant **Quitter l'appel** .
9. Sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Réinitialiser une téléconférence à partir de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence pour discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident qui dispose d'une téléconférence active.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels** .
7. Dans **Appels terminés** , sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Afficher un enregistrement de téléconférence à partir de Microsoft TeamsEspace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails d'une téléconférence enregistrée en accédant à l'enregistrement de conférence associé en Espace de travail pour l'exploitation des services tant que référence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionner **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône Collaborer () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sous l'onglet Appels de la section **Appels terminés**, sélectionnez le bouton **Afficher l'enregistrement**.

Lancer une conversation de messagerie instantanée à partir de Sidebar l'intérieur Espace de travail pour l'exploitation des services

Lancez une Sidebar conversation de messagerie instantanée pour travailler à la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Pour en savoir plus sur la configuration Sidebarde , reportez-vous à Sidebar .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : itil

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Accédez à la **Incidents** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez un incident.
5. Sélectionnez **Collaborer** dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Messagerie instantanée** , puis sélectionnez l'icône plus(+).
7. Sélectionnez **Démarrer la discussion dans la barre latérale**.
8. Remplissez les champs sur le formulaire.

Démarrer une discussion Sidebar

Champ	Description
Objet	Option permettant de fournir un titre pour la discussion dans la barre latérale. **Remarque :** Le nombre de conversations instantanées sera affiché au début de l'objet.
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la discussion Sidebar.
Inclure un bref message pour les participants	Fournissez un bref résumé du problème à aborder dans la discussion dans la barre latérale.

9. Sélectionnez **Démarrer la discussion**.

Remarque :
Si l'appelant ne lit pas les messages dans les 24 heures, un e-mail de rappel lui est envoyé pour consulter les messages et reprendre la discussion.

Couplage téléphonie-informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services fournit un agent (avec le rôle sn_openframe_user) pour recevoir les appels entrants et passer des appels sortants à l'aide de l'interface Couplage téléphonie-informatique (CTI).

La fenêtre OpenFrame est disponible pour les agents disposant des rôles suivants.

- [sn_openframe_user]
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- administrateur

Après avoir obtenu le rôle requis, le CTI doit être activé dans le Espace de travail pour l'exploitation des services par l'administrateur. Pour plus d'informations sur l'activation du CTI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le , reportez-vous à la Espace de travail pour l'exploitation des servicessection Permettre aux fournisseurs de couplage téléphonie-informatique d’interagir avec le Espace de travail pour l'exploitation des services.

Après l’intégration CTI, l’agent peut appeler un utilisateur à l’aide du numéro de téléphone renseigné dans le profil d’utilisateur et les cartes de contact via l’une des options suivantes :

Remarque :

Les fenêtres CTI par défaut de l’application dans les images suivantes sont fournies à des fins de démonstration uniquement.

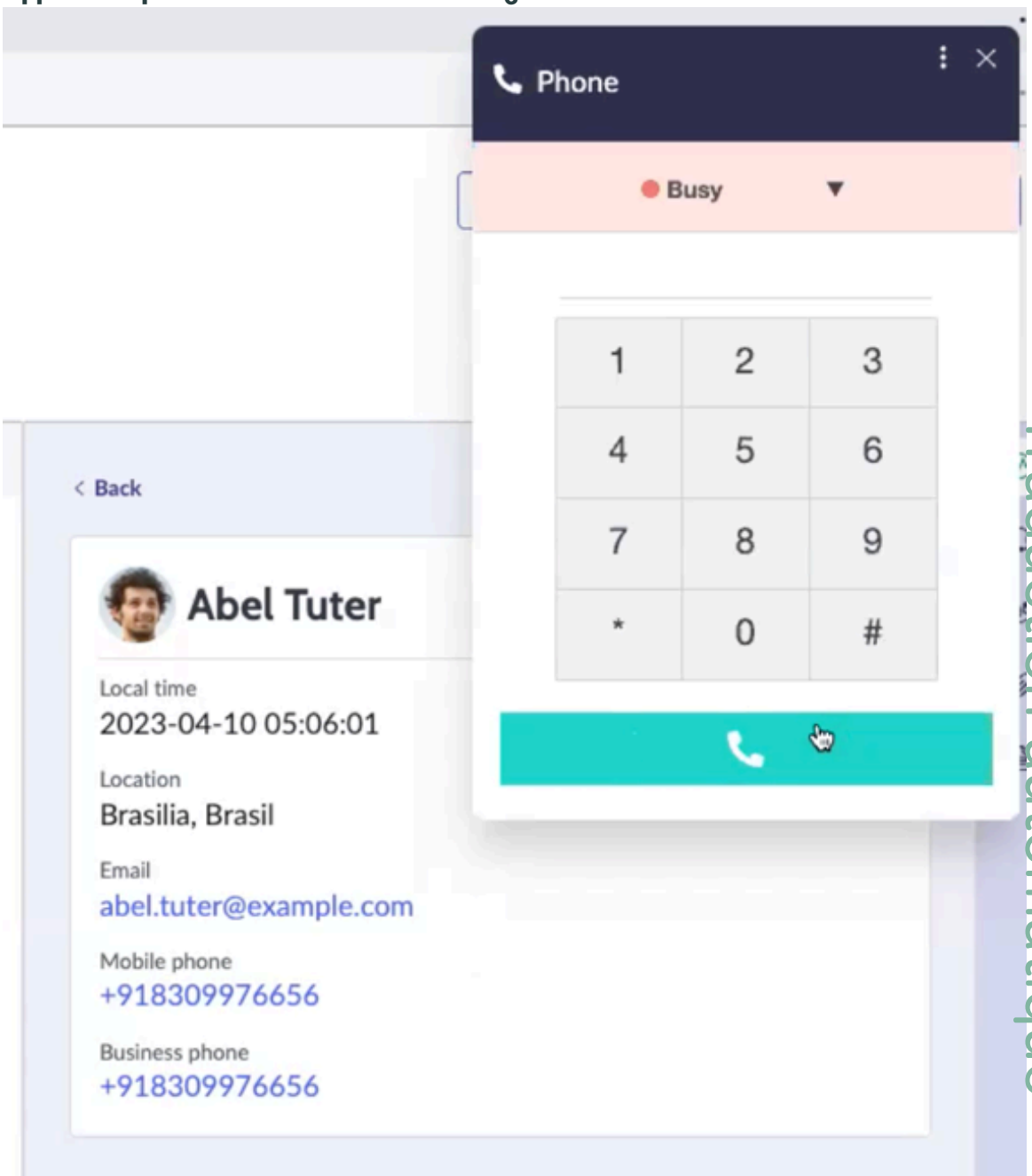
Assurez-vous que votre instance contient les connecteurs requis pour la communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrez des informations à partir du panneau latéral contextuel d'un enregistrement.

Appel CTI à partir des informations de l'enregistrement

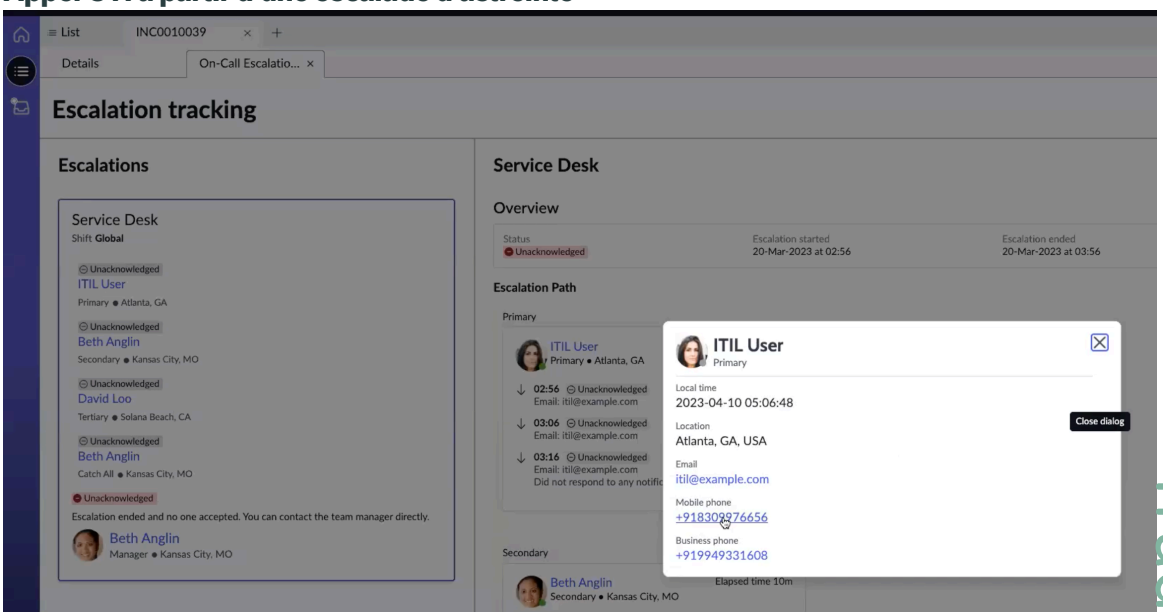


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Escalade d’astreinte.

Appel CTI à partir d’une escalade d’astreinte



Agent actif Messagerie instantanée dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services permet aux agents de travailler sur n’importe quel incident créé à l’aide Agent actif de la messagerie instantanée.

Un administrateur d’application peut intégrer l’application en ServiceNow installant le module d’extension Agent actif com.glide.interaction.awa. Pour plus d’informations sur l’installation et l’activation d’un module d’extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .

Après l’installation du module d’extension, une icône de boîte de réception . apparaît dans la barre latérale de la Espace de travail pour l'exploitation des services fenêtre.

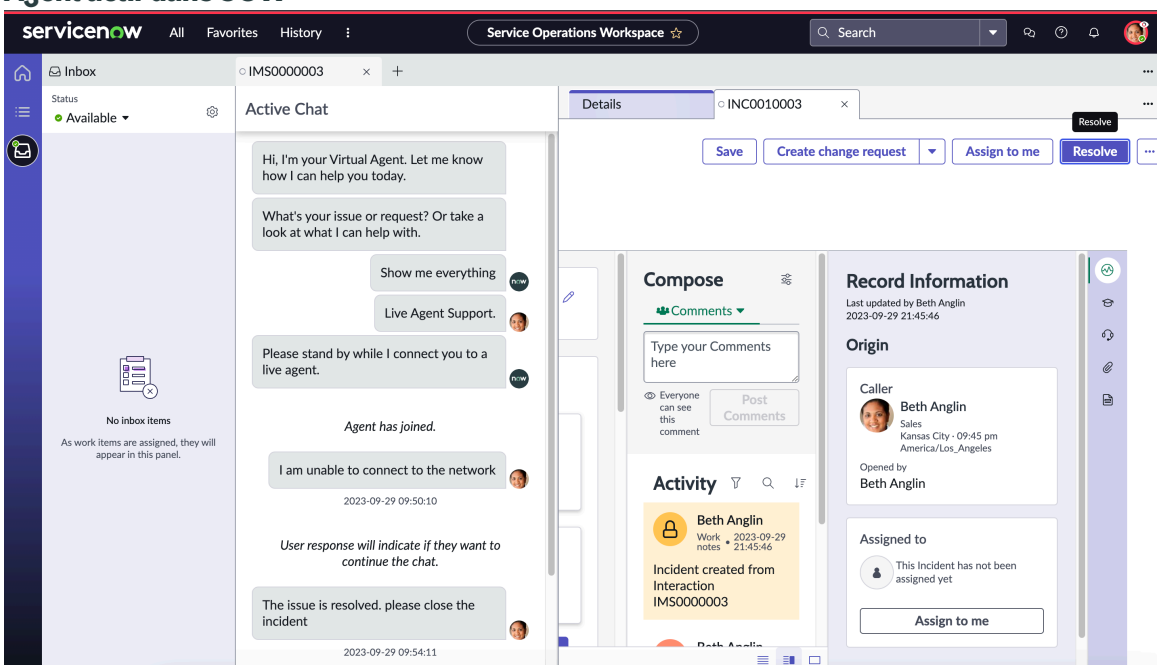
Par défaut, l’état de l’agent est Hors ligne. Pour commencer la communication, l’agent doit modifier l’état sur Disponible.

Lorsque le client signale un incident via Agent actif (par exemple, via la), un incident est créé automatiquement dans la Portail de servicesboîte de réception. L’agent peut alors travailler sur l’incident et discuter avec l’utilisateur simultanément pour résoudre le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent actif dans SOW



Pour plus d'informations sur l'intégration de Agent actif la messagerie instantanée, reportez-vous à Move from Connect Support to Advanced Work Assignment and Agent Chat .

Utiliser Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

La Universal Request est une tâche créée par un demandeur à partir de l'une des sources, notamment : Espace de travail d'agent, Espace de travail pour l'exploitation des servicesou à l'aide d'une Agent virtuel session de messagerie instantanée.

Utilisez le Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher, créer, modifier et résoudre les demandes universelles.

Créer un Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

En tant qu'agent, vous pouvez créer des demandes universelles à partir de l'application Demande universelle au nom du demandeur afin de suivre et résoudre les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Accédez à la **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs sur le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Demande universelle

Champ	Description
Numéro	Le numéro unique généré pour la demande universelle.
Ouvert	Date et heure de création de la demande universelle.
Ouvert par	L'agent qui a créé la demande universelle.
Ouverts pour	L'utilisateur qui a demandé cette demande universelle.
Tâche principale	Le numéro de tâche, par exemple, le numéro de ticket d'incident ou de ticket RH associé à la demande universelle.
Type de contact	Moyen de contact à partir duquel la demande universelle a été créée.
Priorité	Ce champ identifie la rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter la demande.
État	État de la demande universelle.
Impact	La valeur de l'impact indique une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande universelle.
Assignée à	Utilisateur affecté à la demande universelle.
Nécessite un examen de résolution	Lorsque cette option est sélectionnée et que l'agent du département ferme le ticket principal, la demande universelle n'est pas fermée. L'état de la demande universelle reste **En cours** et le motif de l'état passe à **Confirmer la réponse**. L'agent de niveau 1 (agent d'acheminement) est ensuite invité à accepter ou à rejeter la résolution fournie dans le ticket principal avant de fermer la demande universelle pour le demandeur.
Description brève	Une brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.
Section des notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Liste de notes de travail	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la demande universelle ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.
Section des informations sur la fermeture	
Fermé	Date et heure de fermeture de la demande universelle.
Fermé par	L'agent qui a fermé la demande.
Notes de fermeture	Étapes et motif de la fermeture de la demande universelle.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Annuler un Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Annulez le si le Demande universelle problème est déjà résolu ou si vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement si aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint. Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement avec l'état **Nouveau** ou **En cours** . Lorsque la demande universelle est annulée, des notifications par e-mail sont envoyées aux personnes concernées qui lui sont associées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Dans la liste des demandes universelles ouvertes, sélectionnez la demande que vous souhaitez annuler.
5. Sélectionnez **Annulé** dans le champ **État**.

> **Remarque :**
> si la personne indiquée dans le champ **Ouverte pour** essaie d'annuler la demande, elle doit saisir le motif de l'annulation.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utiliser Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour rechercher des demandes universelles similaires ouvertes et fermées, des articles de la base de connaissances, des éléments de catalogue et des articles épinglés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_uni_req.routing_agent 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** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Sélectionnez la demande universelle dans la liste.
5. Dans l'Assistant **d'agent**, sélectionnez l'icône des paramètres (paramètres de) et sélectionnez votre ressource dans la liste.
   - Demande universelle fermée similaire : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont fermées.
   - Demande universelle : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont disponibles.
   - Connaissance et catalogue : pour afficher tous les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue connexes.
   - Articles de la base de connaissances : pour afficher tous les articles de la base de connaissances connexes.
   - Éléments de catalogue : pour afficher tous les éléments de catalogue connexes.
   - Articles épinglés : pour afficher tous les articles épinglés connexes.

Transférer un ticket principal dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez transférer un ticket principal à Demande universelle, un ensemble de services (département) ou un service avec ou sans résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL, les agents faisant partie du groupe d'affectation ou les agents sur le ticket principal peuvent effectuer cette tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Ouvrez la tâche principale que vous souhaitez acheminer vers un Demande universellefichier .
5. Sélectionnez **Transférer**.
6. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.
   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

  Remarque :
  Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

7. Sélectionnez **Transférer**.

Restreindre ou annuler la restriction de l'accès aux demandes universelles dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Marquez une demande universelle comme restreinte ou non restreinte lorsque vous déterminez que la demande contient des informations sensibles.

Avant de commencer
Rôle requis : agents d'acheminement, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme restreinte.
5. Sur le formulaire, sélectionnez le bouton **Restreindre** .

Marquer la demande universelle comme non restreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez marquer une demande universelle restreinte comme non restreinte si vous déterminez que la demande ne contient pas d'informations sensibles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvert**.
4. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme non restreinte.
5. Sur le formulaire, sélectionnez le bouton **Annuler la restriction** .

Utiliser Tâche Universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les agents peuvent utiliser l'application Tâche Universelle pour créer des tâches pour les employés et gérer la résolution de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche universelle pour une demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une tâche universelle pour une demande et affectez-la à l'employé ou créez plusieurs tâches pour une demande à l'aide de Tâche Universelle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche universelle.
2. Cliquez sur l'action d'interface utilisateur pour créer une tâche universelle.
3. Remplissez les champs sur le formulaire.

Champs du formulaire Tâche Universelle

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré pour l'Tâche Universelle.
Société parente	Numéro du ticket ou de la demande parent.
Groupe d'affectation parent	Groupe affecté au ticket ou à la demande parent.
Parent Assigned to (Parent affecté à)	Agent principalement chargé de travailler sur le ticket ou la demande parent.
Type	Type de tâche affectée.
Formulaire employé	Formulaire employé obligatoire. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**.
Instance d'enquête	Lien vers le formulaire employé rempli. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**, et que le champ **État** est renseigné.
Modèle	Modèle de tâche pour remplir automatiquement le formulaire de tâche.
État	État de l'Tâche Universelle.
Priorité	Valeur qui identifie la rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter la demande.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à l'Tâche Universelle. Ce champ est disponible pour les types de tâches **Marquer une fois terminé** et **Liste de vérification**. D'autres types de tâches nécessitent une mise à jour obligatoire du champ **Affecté à** avec le **groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : les notifications par e-mail ne sont envoyées que pour les deux types de tâches.
Affecté à	Employé affecté à l'Tâche Universelle.
Date d'échéance	Date d'achèvement prévue pour la tâche par l'employé.
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications en cas de changement de l'état de la tâche.
Description courte	Brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	Plus d'informations sur le changement. Les informations contenues dans ce champ sont visibles par le client.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'Tâche Universelle ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour vos clients.

4. Sélectionnez l’une des options suivantes :

Référence concernant Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec ServiceNow Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur les composants installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services for ITOM, consultez la rubrique Référence concernant Service Operations Workspace for ITOM .

Composants installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Service Operations Workspace ITSM Applications (sn-sow-itsm-cont), notamment le rôle d'utilisateur, les modules d'extension et les applications ServiceNow Store.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Espace de travail pour l'exploitation des services	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les effectuer dans Espace de travail pour l'exploitation des services.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_sow.sow_user]		

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Critères d'utilisateur du cadre de travail UX [com.glide.ux.user_criteria]	Cadre de travail UX pour les critères d'utilisateur.
Enregistrements connexes dynamiques pour l'espace de travail configurable [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Cadre de travail pour afficher la section Enregistrements connexes dynamiques contextuels dans un espace de travail configurable.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Page d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_record]	Vue d'enregistrement utilisée dans diverses applications dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Cette vue inclut des informations d'enregistrement détaillées telles que les actions et les enregistrements connexes.
Composant de liens rapides pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_quick_links]	Cadre de travail pour créer et gérer une liste d'hyperliens personnalisés dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Espace de travail pour l'exploitation des services Core [sn_sow]	Options de base et configurations de l'espace de travail pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des changements pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_chg]	Processus de création de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Services de collaboration pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_collab]	Collaboration entre les pairs et le demandeur à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
Gestion des incidents pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_inc]	Processus de réponse aux incidents simplifié et automatisé permettant de répondre à un événement non planifié ou à une interruption de service et de restaurer les services dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Recommandations pour Gestion des incidents [sn_sow_incident_rf]	Configurations permettant de prédire les recommandations pour un incident, par exemple, les règles de recommandation, dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Utilisez les informations provenant d'incidents similaires et d'articles de la base de connaissances pour résoudre les incidents plus rapidement.
Gestion des interactions pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_interaction]	Processus d'interaction simplifié permettant de répondre via un canal de communication (messagerie instantanée, conversation téléphonique ou visite) dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Interface utilisateur de l'intercepteur pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_interceptor]	Interface utilisateur de l'intercepteur permettant de créer un type de tâche pour le changement et le problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Common [sn_sow_itsm_common]	Configurations communes partagées entre les applications IT Service Management dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Planification des astreintes pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_on_call]	Assistance d'astreinte pour les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des problèmes pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_problem]	Processus de création de problèmes permettant d'identifier la cause d'une interruption de service signalée par des incidents importants ou récurrents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Request Management pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_req]	Processus de création de demandes et prise en charge de l'ensemble du cycle de vie des demandes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Expérience de visite pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_walkup]	Configuration des files d'attente de visite, de l'entrepôt et des rendez-vous dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Cadre de travail des recommandations	Cadre de travail pour générer des recommandations contextuelles, activables et dynamiques dans un espace de travail configurable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
[sn_rf]	
Expérience Service Level Management pour l'espace de travail [sn_sla]	Recueille les besoins de service et assure un monitoring et un reporting par rapport aux niveaux de service (SLA) convenus dans un espace de travail configurable.
Centre d'administration de l'espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_admin]	Fournit un accès rapide aux configurations des pages personnalisables dans Espace de travail pour l'exploitation des services et recommande la configuration supplémentaire nécessaire pour étendre les options de Service Operations Workspace.
Centre d'administration ITSM Service Operations Workspace [sn_sow_itsm_admin]	Permet d'accéder rapidement aux configurations associées à ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Composants installés avec Agent Client Collector pour enquête

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter), notamment les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow Store.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les exécuter dans l'Infrastructure de collecte de mesures, par exemple afficher la définition des mesures.	Aucun
Administrateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application, d'ajouter, de configurer les tables, et d'afficher la définition de mesures.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Administrateur d'Investigate Framework [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application Infrastructure d'enquête et de gérer les modules Investigate Framework.	[sn_cimaf.sn_cimaf_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.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI [sn_cimaf]	Options et configurations de base du cadre de travail pour l'application Agent Client Collector pour enquête, y compris les données d'API et le cadre de travail des actions de CI. Pour plus d'informations sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Metrics and CI Actions Framework
Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk]	Cadre de travail permettant d'analyser les CI affectés à l'aide des informations sur les mesures.
Cadre de travail des actions de rattrapage [com.snc.sn_reacf]	Cadre de travail pour corriger ou résoudre les problèmes liés aux CI. Pour plus d'informations sur les rôles et les tables installés, reportez-vous à Composants installés avec Remedial Actions Framework.

Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager pour enquête

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter), y compris les rôles d'utilisateur et ServiceNow Store les applications.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les exécuter dans l'Infrastructure de collecte de mesures, par exemple afficher la définition des mesures.	Aucun
Administrateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application, d'ajouter, de configurer les tables, et d'afficher la définition de mesures.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Administrateur d'Investigate Framework [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application Infrastructure d'enquête et de gérer les modules Investigate Framework.	[sn_cimaf.sn_cimaf_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.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI [sn_cimaf]	Principales options et configurations de l'infrastructure pour l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation, y compris l'infrastructure des données d'API et des actions de CI. Pour plus d'informations sur les rôles et les tables installés, reportez-vous à Composants installés avec Metrics and CI Actions Framework.
Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk]	Cadre de travail permettant d'analyser les CI affectés à l'aide des informations sur les mesures.
Cadre de travail des actions de rattrapage [com.snc.sn_reacf]	Cadre de travail pour corriger ou résoudre les problèmes liés aux CI. Pour plus d'informations sur les rôles et les tables installés, reportez-vous à Composants installés avec Remedial Actions Framework.

Composants installés avec Remedial Actions Framework

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Remedial Actions Framework (com.snc.sn_reacf), notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de l'action de rattrapage [sn_reacf.sn_remedial_action_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder et de lire la table d'exécution des actions de rattrapage et de corriger les problèmes liés aux CI à l'aide d'actions de correction. **Remarque :** Le rôle ITIL contient ce rôle.	cmdb_read
Administrateur des actions de rattrapage [sn_reacf.sn_remedial_action_admin]	Permet aux utilisateurs d'accéder en lecture et en écriture à toutes les tables	• sn_reacf.sn_remedial_action_read • flow_operator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de configuration des actions de rattrapage.	

Tables installées

Tables	Description
Correctives [sn_reacf_remedial_action]	Liste des actions correctives (définitions) telles que Terminer le processus - Appareil, Redémarrer le service - Serveur, etc.
Paramètre de l'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_parameter]	Liste des paramètres requis pour exécuter les actions de rattrapage, tels que l'ID du processus, l'affectation, et ainsi de suite.
Rôle d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_role]	Liste des rôles requis pour accéder aux actions de rattrapage et les exécuter.
Inclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_reacf_remedial_user_criteria_mtom]	Liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de rattrapage.
Exclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_reacf_remedial_user_criteria_no_mtom]	Liste des critères d'utilisateur qui ne sont pas autorisés à exécuter l'action de rattrapage.
Type d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_type]	Liste des types d'actions correctives telles que l'action de CI et le changement standard.
Origine de l'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_origin]	Liste des applications dans lesquelles Remedial Action Framework est utilisé.
Exécution de l'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_execution]	Liste des enregistrements d'exécution créés pour chaque action corrective lors de l'exécution. L'enregistrement est utilisé pour suivre la progression et maintenir l'information. L'enregistrement comprend des informations telles que l'action de rattrapage exécutée, les valeurs des paramètres, l'enregistrement d'exécution de l'action, l'enregistrement parent, l'enregistrement cible, l'état actuel, l'utilisateur qui a exécuté l'action de rattrapage et l'origine. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.

Composants installés avec Metrics and CI Actions Framework

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Metrics and CI Actions Framework (sn_cimaf), notamment les rôles d'utilisateur et ServiceNow Store les applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de mesures et d'actions de CI [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux tables de mesures, de demandes d'action et de sorties d'action et de les lire. **Remarque :** Le rôle ITIL contient ce rôle.	cmdb_read
Administrateur de mesures et d'actions de CI [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'accéder en lecture et en écriture à toutes les tables de configuration de mesures et d'actions de CI.	• sn_cimaf. sn_cimaf_read • flow_operator

Tables installées

Tables	Description
Fournisseur [sn_cimaf_provider]	Liste de fournisseurs tels qu'Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Définition de la mesure [sn_cimaf_metric_definition]	Liste de définitions de mesures telles que l'utilisation d'actifs, les processus en cours et ainsi de suite.
Configuration d'adaptateur [sn_cimaf_adapter_config]	Liste des configurations de l'adaptateur. Vous pouvez définir le fournisseur, tel qu'Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM), des flux ou des scripts d'interrogation et de transformation.
Règle d'applicabilité de l'adaptateur [sn_cimaf_adapter_applicability_rule]	Liste des règles d'applicabilité de la carte qui vous permet de configurer sur quels CI la configuration d'adaptateur sélectionnée est applicable.
Configuration de l'adaptateur spécifique au fournisseur [sn_cimaf_provider_specific_adapter_config]	Liste de configurations d'adaptateur pour un fournisseur spécifique tel qu'Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Règle de collecte [sn_cimaf_collection_rule]	Liste des règles de collecte qui vous permet de configurer quand les mesures doivent être collectées automatiquement.
Association de mesures de règles de collecte [sn_cimaf_collection_rule_metric_asscn]	Liste des enregistrements créés pour l'association des règles de collecte avec des définitions de mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables	Description
Mesure [n_cimaf_metric]	Liste des mesures extraites. L'enregistrement de mesure contient des informations telles que la définition de mesure, le CI, l'horodatage et la charge utile réelle de la mesure. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.
Action [sn_cimaf_action]	Liste des actions de CI telles que Terminer le processus ou Redémarrer le service, etc.
Rôle d'action [sn_cimaf_action_role]	Liste des rôles requis pour accéder aux actions de CI et les exécuter. **Remarque :** Une action de CI peut être mappée à plusieurs rôles.
Inclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_cimaf_action_user_criteria_mtom]	Liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de CI.
Exclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_cimaf_action_user_criteria_no_mtom]	Liste des critères d'utilisateur qui ne sont pas autorisés à exécuter l'action. **Remarque :** Cette table est prioritaire par rapport aux tables de configuration Rôle d'action et Inclusion des actions des critères d'utilisateur.
Configuration de l'action [sn_cimaf_action_config]	Liste des configurations d'action applicables au CI. Vous pouvez créer plusieurs configurations pour une action de CI en fonction de différents fournisseurs ou classes CI.
Paramètre d'action [sn_cimaf_action_parameter]	Liste des paramètres requis pour exécuter l'action de CI.
Étape de configuration de l'action [sn_cimaf_provider_specific_action_config]	Liste d'étapes séquentielles à exécuter pour toute configuration d'action.
Demande d'action [sn_cimaf_action_request]	Liste des enregistrements d'exécution de l'action de CI. L'enregistrement comprend des informations telles que les paramètres, les détails du CI, l'action et l'état actuel du CI. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.
Résultat de l'action	Liste des enregistrements de sortie d'action de CI. Chaque enregistrement est lié à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables	Description
[sn_cimaf_action_output]	l'enregistrement dans la table de demande d'action. L'enregistrement comprend des informations telles que l'enregistrement de la demande d'action, l'étape de configuration de l'action, la charge utile, l'état et l'ID de la demande. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.

Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les recommandations pour un incident sont basées sur des règles définies dans Cadre de travail des recommandations.

Cadre de travail des recommandations est désormais déconseillé et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Recommended Actions for ITSM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous devez vous procurer ITSM un Actions recommandées avancées pour ITSM abonnement au package Pro.

Remarque :
La meilleure pratique pour obtenir la version avancée consiste à installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et à vous procurer l'abonnement au ITSM package Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Recommended Actions for ITSM dans Service Operations Workspace.

Pour que chaque règle de recommandation fonctionne, installez le module d'extension approprié qui installe la définition de solution correspondante. En fonction de cette définition de solution, la règle de recommandation prédit des valeurs ou des enregistrements pour un incident.

Pour en savoir plus sur les modules d'extension et les définitions de solutions correspondantes, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour plus d'informations sur les définitions de solutions, reportez-vous aux sections et .

Règles de recommandation pour les recommandations au niveau du champ sur un formulaire d'incident

Règle de recommandation	Définition de la solution	Champ d'incident où la recommandation est disponible
Recommandation de groupe d'affectation	Affectation d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Groupe d'affectation** en fonction de la brève description de l'incident.	Groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour les recommandations au niveau du champ sur un formulaire d'incident (suite)

Règle de recommandation	Définition de la solution	Champ d'incident où la recommandation est disponible
Élément de configuration	Élément de configuration d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Élément de configuration** en fonction de la brève description de l'incident.	Élément de configuration
Règle de recommandation de service	Service d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Élément de configuration d'incident** en fonction de la brève description de l'incident.	Service

Règles de recommandation pour les groupes de cartes dans le panneau Recommandations

Règle de recommandation	Définition de la solution	Groupe de cartes associé dans le panneau Recommandations	Action primaire pour le groupe de cartes	Autres actions pour le groupe de cartes
Articles de la base de connaissances	Articles similaires de la base de connaissances Prédit les articles de la base de connaissances auxquels l'incident actuel peut être lié.	Articles de la base de connaissances	Joindre : joint l'article de la base de connaissances recommandé à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement d'incident, cet article s'affiche dans la liste Connaissance jointe de l'onglet **Enregistrements connexes**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Proposer un incident majeur	Recommandation d'incident majeur Recommande que l'incident actuel soit proposé comme incident majeur.	Proposer un incident majeur	Proposer un incident majeur : propose l'incident actuel comme incident majeur. Le champ **État de l'incident majeur** est défini sur **Proposé** pour l'incident.	Afficher les incidents similaires : affiche une liste d'incidents similaires liés à l'incident actuel. Après avoir consulté des incidents similaires, vous pouvez décider si l'incident actuel peut être proposé comme incident majeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour les groupes de cartes dans le panneau Recommandations (suite)

Règle de recommandation	Définition de la solution	Groupe de cartes associé dans le panneau Recommandations	Action primaire pour le groupe de cartes	Autres actions pour le groupe de cartes
Problèmes pertinents	Problèmes ouverts similaires Prédit les problèmes pertinents auxquels l'incident peut être lié.	Problèmes pertinents	Problème de lien : relie le problème recommandé à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement d'incident, ce problème s'affiche dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Incidents majeurs similaires	Recommandation d'incident majeur Prédit des incidents majeurs actifs similaires auxquels l'incident actuel peut être lié.	Incidents majeurs similaires	Ajouter en tant qu'incident enfant : ajoute l'incident recommandé en tant que parent à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident parent s'affiche dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Incidents ouverts similaires	Incidents ouverts similaires Prédit des incidents ouverts similaires auxquels l'incident actuel peut être lié.	Incidents ouverts similaires	Lier en tant qu'incident parent : ajoute l'incident recommandé en tant que parent à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident parent s'affiche dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Incidents similaires résolus	Incidents similaires résolus	Incidents similaires résolus	Lier l'incident : relie l'incident recommandé à l'incident actuel. Sur la page	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour les groupes de cartes dans le panneau Recommandations (suite)

Règle de recommandation	Définition de la solution	Groupe de cartes associé dans le panneau Recommandations	Action primaire pour le groupe de cartes	Autres actions pour le groupe de cartes
	Prédit des incidents résolus similaires pour aider aux processus d'investigation et de résolution des incidents.		d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident lié s'affiche en tant qu'incident parent dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	dans le panneau **Recommandations**.

Référence Recommended Actions for ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les différents champs de formulaire et les composants installés avec Recommended Actions for ITSM.

Contextes dans Recommended Actions for ITSM

Le ITSM système de base inclut le contexte suivant.

Contexte	Description
Contexte de l'incident	Cela affichera toutes les recommandations valides sur les incidents en fonction des recommandations actives dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.

Règles dans Recommended Actions for ITSM

ITSM Le système de base comprend les règles suivantes.

Règle	Description
Incident actif	Toutes les recommandations valides sont affichées si la recommandation est active.
Incident non-enfant non MI actif	Cela affichera toutes les recommandations valides si les incidents sont actifs, sans incident enfant et qui ne sont pas des incidents majeurs.

Recommandations basées sur des conseils dans Recommended Actions for ITSM

ITSM Le système de base comprend les recommandations suivantes basées sur des conseils.

Recommandation	Description
Incident actif	Toutes les recommandations valides sont affichées si la recommandation est active.
Ouvrir les PRB (CI et service)	Renvoie les recommandations basées sur les conseils. Les problèmes dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'enregistrement d'incident actuel et qui ont été créés au cours des sept derniers jours s'affichent. Au maximum cinq recommandations pour ce type d'incident apparaissent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandation	Description
	Sélectionnez **l'action Lien vers** le problème pour associer l'incident au problème recommandé.
Incidents ouverts (CI et service)	Renvoie les recommandations basées sur les conseils. Les incidents ouverts dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'enregistrement d'incident actuel et qui ont été créés au cours des six derniers mois s'affichent. Au maximum cinq recommandations pour ce type d'incident apparaissent. Sélectionnez Définir l'action **parente** pour que l'incident devienne le parent de l'incident recommandé.
Incidents similaires résolus (CI et service)	Renvoie les recommandations basées sur les conseils. Les incidents résolus dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'incident actuel et qui ont été créés au cours des six derniers mois s'affichent. Au maximum cinq recommandations pour ce type d'incident apparaissent. Sélectionnez **Copier** l'action de résolution pour copier la résolution et associer l'incident à l'incident résolu recommandé.
Proposer un incident majeur (tendance)	Renvoie les recommandations basées sur les conseils. En fonction de la similarité avec la tendance, cela renvoie les incidents sous forme de recommandations. Sélectionnez Proposer comme incident majeur pour proposer l'incident **comme incident majeur** .
Articles similaires de la base de connaissances (similarité)	Renvoie les recommandations basées sur les conseils. En fonction de la similarité, renvoie des articles de la base de connaissances sous forme de recommandations. Sélectionnez **Joindre** la base de connaissances pour joindre l'article de la base de connaissances à l'incident actuel.
Incident majeur similaire (tendance)	Renvoie les recommandations basées sur les conseils. En fonction de la similarité avec la tendance, les incidents majeurs sont retournés sous forme de recommandations. Sélectionnez Lier l'incident majeur **en tant que parent** pour lier l'incident majeur recommandé à l'incident actuel. L'incident actuel devient un enfant de l'incident majeur recommandé.
Incidents ouverts similaires (similarité)	Renvoie les recommandations basées sur les conseils. En fonction de la similarité, cela renvoie les incidents ouverts. Sélectionnez **Lier en tant qu'incident parent** pour lier l'incident recommandé à l'incident actuel. L'incident actuel devient un enfant de l'incident ouvert recommandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandation	Description
PRB ouverts similaires (similarité)	Renvoie les recommandations basées sur les conseils. Basé sur le modèle de similarité, cela renvoie des problèmes ouverts. Sélectionnez Lier le problème **en tant que parent** pour lier l'incident actuel au problème ouvert recommandé. L'incident actuel a un champ de problème, qui est lié au problème recommandé.
Incidents similaires résolus (similarité)	Renvoie les recommandations basées sur les conseils. En fonction de la similarité, cela renvoie les incidents résolus. Sélectionnez **Copier** la résolution pour copier la résolution des incidents recommandés résolus dans l'incident actuel.

Recommandations au niveau du champ dans Recommended Actions for ITSM

Le système de base ITSM ITSM inclut les recommandations suivantes au niveau du champ.

Recommandation	Description
Service (classification)	Renvoie Intelligence prédictive des recommandations de champs basées sur. Cela donnera des prédictions de champ dans le champ Service de l'incident actuel.
Groupe d'affectation (classification)	Renvoie Intelligence prédictive les prédictions de champs basées sur le champ Groupe d'affectation de l'incident actuel.
Élément de configuration (classification)	Renvoie Intelligence prédictive les prédictions de champ basées sur le champ Élément de configuration de l'incident actuel.
Prédiction de valeur des champs d'incident (TI)	Renvoie Intelligence des tâches pour ITSM les prédictions de champ basées sur les champs Groupe d'affectation de service et Élément de configuration de l'incident actuel.

Conseils dans Recommended Actions for ITSM

ITSM Le système de base comprend les conseils suivants.

Conseil	Description
Lier l'incident ouvert	Permet aux agents de lier l'incident actuel à un incident ouvert existant en cliquant sur Lien vers cet incident sur l'enregistrement recommandé, qui définit l'incident ouvert comme parent de l'incident actuel.
Lier le problème ouvert	Permet aux agents de lier le ticket actuel à un problème ouvert existant en cliquant sur le lien Lien vers ce problème dans l'enregistrement recommandé, qui définit le problème ouvert comme parent de l'incident actuel.
Lien vers un incident majeur	Permet aux agents de lier le ticket actuel à un incident majeur existant en cliquant sur Lien vers cet incident majeur sur un enregistrement recommandé, qui définit l'incident majeur comme parent de l'incident actuel.
Joindre la base de connaissances	Permet aux agents de joindre l'article de la base de connaissances à l'incident actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil	Description
Copier la résolution	Copie la résolution résolue dans l'incident actuel.
Proposer un incident majeur	Permet aux agents de proposer un incident recommandé comme incident majeur.
[Non-ML] Copier la résolution	Ce conseil est utilisé uniquement pour les recommandations qui ne concernent pas l'apprentissage machine. Permet aux agents de copier les résolutions des incidents résolus dans l'incident actuel.
[Non-ML] Lien Ouvrir l'incident	Ce guide est spécialement utilisé uniquement pour les recommandations non-ML. Permet aux agents de lier les incidents ouverts à l'incident actuel.
[Non-ML] Lien Ouvrir le problème	Ce guide est spécialement utilisé uniquement pour les recommandations non-ML. Permet aux agents de lier les problèmes ouverts à l'incident actuel.

Générateurs de ressources dans Recommended Actions for ITSM

ITSM Le système de base comprend les générateurs de ressources suivants.

Générateur de ressources	Description
Groupe d'affectation à l'aide de la classification	La recommandation – Groupe d'affectation (classification) utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ **Groupe d'affectation de l'incident** actuel.
Élément de configuration utilisant la classification	La recommandation – Élément de configuration **(classification)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ Élément de configuration de l'incident actuel.
Prédictions des champs d'incident TI	La recommandation, **prédiction de valeur de champs d'incident (TI),** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les prédictions de champ dans les champs Groupe d'affectation, Élément de configuration et Service de l'incident actuel.
Ouvrir les PRB à l'aide de CI et service	La recommandation - **Open PRBs (CI & service)**), utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des problèmes avec le même CI et service, qui peuvent être liés à l'incident actuel.
Proposer un incident majeur à l'aide de la tendance	La recommandation « **Proposer un incident majeur (tendance)** » utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents qui peuvent être proposés comme incidents majeurs.
Incidents résolus avec le même CI et service	La recommandation « **Incidents résolus similaires (**CI et service) » utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents résolus avec le même CI et service, dont la résolution peut être liée à l'incident actuel.
Service utilisant la classification	La recommandation Service **(Classification)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ Service de l'incident actuel.
Bases de connaissances	La recommandation - Articles similaires de la base **de connaissances (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des articles de la base de connaissances sous forme de recommandations qui peuvent être jointes à l'incident actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générateur de ressources	Description
similaires utilisant la similarité	
Incident majeur similaire utilisant les tendances	La recommandation « **Incident majeur similaire (tendance)** » utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents majeurs qui peuvent être liés à l'incident actuel.
Incidents ouverts similaires utilisant la similarité	La recommandation « **Incidents ouverts similaires (similarité)** » utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents ouverts qui peuvent être liés à l'incident actuel.
Incidents ouverts similaires avec le même CI et service	La recommandation, **Incidents résolus similaires (**CI et service), utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents ouverts avec le même CI et service.
PRB similaires utilisant la similarité	La recommandation, **PRB ouverts similaires (similarité),** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les problèmes qui peuvent être liés à l'incident actuel.
Incidents similaires résolus à l'aide de la similarité	La recommandation « **Incidents résolus similaires (similarité)** » utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents résolus dont la résolution peut être copiée dans l'incident actuel.

Fonctionnalités de l'onglet Enquête

L'onglet Examen affiche des informations sur les mesures de CI ainsi que diverses options. Utilisez les options et les informations sur les mesures pour afficher les données qui aident à résoudre les problèmes liés au CI.

Vous pouvez sélectionner les options déroulantes suivantes pour afficher les informations de mesures pour le CI :

- Mesures initiales : informations sur les mesures du CI affecté qui sont récupérées pendant la période comprise entre 30 minutes avant et 30 minutes après la création de l'incident. Les informations sur les mesures du CI ne s'affichent que si le CI est renseigné dans un délai d'une heure. Vous pouvez configurer la propriété *`sn_sow.initial_metric_fetch_window`* pour personnaliser le délai d'une heure.

  Remarque :
  les mesures initiales ne sont disponibles que pour le CI principal.

- Mesures récentes : dernières informations de mesures disponibles pour le CI affecté. Par défaut, l'option **Mesure récente** est sélectionnée.

Remarque :
les informations sur les mesures du CI sont récupérées si l'une des conditions suivantes se présente :

- Lorsque le CI principal est mis à jour ou ajouté à l'incident. Vous pouvez également indiquer quand et comment les informations de mesures sont récupérées pour un CI en configurant la règle de collecte. Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles de collecte pour l'onglet Examiner.
- Lorsque vous cliquez sur l'icône Obtenir les dernières mesures ( ) pour actualiser, récupérer et afficher les dernières mesures sur demande. Cette option n'est disponible que lorsque vous affichez des données dans les mesures récentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de mesure incluent les informations suivantes :

- Vue d'ensemble : affiche les informations de vue d'ensemble du CI, telles que le nom, le système d'exploitation et le numéro de modèle à partir des enregistrements de base de données et de l'ordinateur CI CMDB, à l'aide de ServiceNow la requête d'enregistrement Glide. Le champ **Nom** contient une valeur liée par hyperlien, cliquant sur ce qui affiche l'enregistrement CI dans un onglet distinct.
- Informations système : cliquez sur cette option pour afficher les informations système correspondant au CI sélectionné sur un modal distinct. Le modal d'informations système comprend les données suivantes :
  - Système Microsoft (msinfo32) : affiche des informations sur l'ordinateur et une vue complète des ressources matérielles, du résumé du système, des composants et des environnements logiciels qui peuvent être utilisés pour diagnostiquer les problèmes informatiques. Vous pouvez également rechercher et afficher n'importe quel paramètre système spécifique, si nécessaire.
  - Azure (dsregcmd) : affiche des informations sur l'état de l'appareil de CI géré par Azure Active Directory (Azure AD). Ces informations sont utilisées pour diagnostiquer et dépanner l'appareil. La date et l'heure auxquelles les informations sont récupérées pour la dernière fois sont également affichées. Vous pouvez également rechercher et afficher n'importe quel paramètre d'appareil, si nécessaire.

    Remarque :
    Vous ne pouvez utiliser cette option que lorsque l'adaptateur Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) est intégré à Infrastructure d'enquête.

- Santé de l'appareil : sélectionnez cette option pour lancer la console pour le CI sélectionné dans un onglet distinct, dans la Expérience numérique de l'utilisateur final vue des incidents. Cet onglet permet aux agents d'afficher toutes les mesures disponibles pour le CI sélectionné, qui ont été collectées par DEX. Ce lien n'est visible que si le CI sélectionné est de type Appareil, également appelé point de terminaison, et que le CI sélectionné est activement surveillé par DEX.

  Remarque :
  DEX nécessite une autorisation distincte.

  Pour plus d'informations, consultez .
- Utilisation des actifs : utilisation des actifs pour le CI. Les informations suivantes s'affichent avec la date et l'heure :
  - Utilisation de la mémoire : quantité de mémoire utilisée sur le CI. Cette valeur est exprimée en pourcentage.
  - Utilisation du disque : utilisation du disque des lecteurs logiques pour le CI affecté. Cette valeur est exprimée en pourcentage.
  - Utilisation du processeur : utilisation du processeur pour le CI. Cette valeur est exprimée en pourcentage.
  - Durée d'activité : durée d'activité (heure de démarrage) des actifs. Jours et heure depuis lesquels les actifs sont en cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les mesures suivantes sont codées par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau d'avertissement ou critique :

Mesures de codage couleur pour les mesures d'utilisation des actifs

Mesures de l'utilisation des actifs	Avertissement (code couleur jaune)	Critique (code couleur rouge)
Utilisation de la mémoire	Supérieur ou égal à 80	Supérieur ou égal à 95
Utilisation du disque	Supérieur ou égal à 80	Supérieur ou égal à 95
Utilisation du processeur	Supérieur ou égal à 80	Supérieur ou égal à 95

Toutefois, vous pouvez également personnaliser ces valeurs de seuil, le cas échéant. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

- Principaux processus par processeur : principaux processus triés en fonction de l'utilisation du processeur des processus dans le CI affecté.

Remarque :
Les principaux processus par mesures de processeur sont codés par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau critique lorsque la valeur est supérieure ou égale à 90. Toutefois, vous pouvez également personnaliser ces valeurs, si nécessaire.

- Principaux processus par mémoire : processus principaux triés en fonction de la mémoire consommée par les processus dans le CI affecté.

Remarque :
Les principaux processus par mesures de mémoire sont codés par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau critique lorsque la valeur est supérieure ou égale à 90. Toutefois, vous pouvez également personnaliser ces valeurs, si nécessaire.

- Services : liste des services (appareil ou serveur) en cours d'exécution sur le CI affecté.
- Utilisateurs connectés : liste des utilisateurs connectés dans le CI affecté.
- Applications installées : liste des applications installées sur le CI.

Utilisez le bouton **Afficher l'historique** pour afficher les données de mesures historiques pour le CI dans un onglet distinct. Vous pouvez sélectionner la plage horaire dans les options déroulantes pour afficher les données historiques pour cette période. Pour plus d'informations, consultez Afficher les données historiques des mesures de CI.

Afficher les données historiques des mesures de CI

Affichez les données historiques des mesures de CI pour la période sélectionnée.

Utilisez l'option **Afficher l'historique** de l'onglet Examiner pour afficher les données historiques des différentes mesures de CI sur un onglet distinct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités de l'onglet d'historique uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- La version de l'application doit être Tokyo correctif 8 ou une version ultérieure.
- L'application Data Visualizations Core doit être mise à niveau vers la version 23.2.4 si vous utilisez la version Utah ou une version ultérieure.

Dans l'onglet Historique, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez la plage horaire pour afficher les données historiques des mesures de CI.
- Affichez la représentation graphique des mesures de CI suivantes (code couleur) dans les nuages de points pour la période sélectionnée, ainsi que les valeurs de seuil critiques :
  - Utilisation du processeur
  - Utilisation du disque
  - Utilisation de la mémoire

  Pointez votre souris sur un point de données (représente une date ou une heure spécifique) sur le cloud de points pour afficher les valeurs des mesures ainsi que la date à laquelle les données de mesures sont récupérées.
- Cliquez sur un point de données (représentant une date ou une heure spécifique) sur le cloud de points pour afficher les données de toutes les mesures de CI dans la section Instantané des mesures, ainsi que la date et l'heure.

Composants installés avec Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Demande universelle est activé lorsque Espace de travail pour l'exploitation des services vous activez le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request).

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description
Administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin]	Installer et configurer les rôles Universal Request pour Demande universelle for Espace de travail pour l'exploitation des services.
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, itil]	Créez, modifiez, affichez et résolvez les demandes universelles.
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write,sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Traitez les interactions et créez une demande universelle à partir de l'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Tâche Universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, y compris les tables et les Tâche Universelle rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Admin [sn_uni_task.admin]	Affichez et configurez l'application Tâche Universelle.	Aucune
Vue du rapport [sn_uni_task.report_view]	Accédez aux rapports Tâche Universelle et affichez-les.	Aucune
Administrateur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_admin]	Créez et gérez des formulaires employé.	survey_admin
Concepteur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_creator]	Créez et modifiez des formulaires employé.	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	Créer et gérer des Tâche Universelle modèles	Néant

Tables installées

Table	Description
Tâche Universelle [sn_uni_task_universal_task]	Stocke les détails de l'enregistrement Tâche Universelle d'une table spécifique du département.
Configuration de la tâche universelle [sn_uni_task_config]	Stocke la liste des types de tâches pour chaque table spécifique du département.
Configuration des tâches du catalogue [sn_uni_task_catalog_task_config]	Stocke les détails des éléments de catalogue de la table spécifique du département.
Configuration de base de la tâche [sn_uni_task_base_task_config]	Sert de table de base pour les tables de configuration de tous les types de tâches.
Formulaire employé [sn_uni_task_employee_form]	Stocke les enregistrements de formulaire employé qui ont été créés pour la tâche de type Collecte des informations de l'employé.
Configuration de tâche des informations de l'employé [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Stocke les rôles qui peuvent afficher les réponses des formulaires employé remplis pour chaque table spécifique du département.
Modèle de tâche universelle [sn_uni_task_template]	Stocke les modèles de tâches universelles avec des valeurs de champ prédéfinies qui peuvent être appliquées aux formulaires Tâche Universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Mappage de modèle dynamique de tâche universelle [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Stocke les mappages de modèles dynamiques entre les champs Tâche Universelle et les champs de table parente.

Gestion des portefeuilles de services

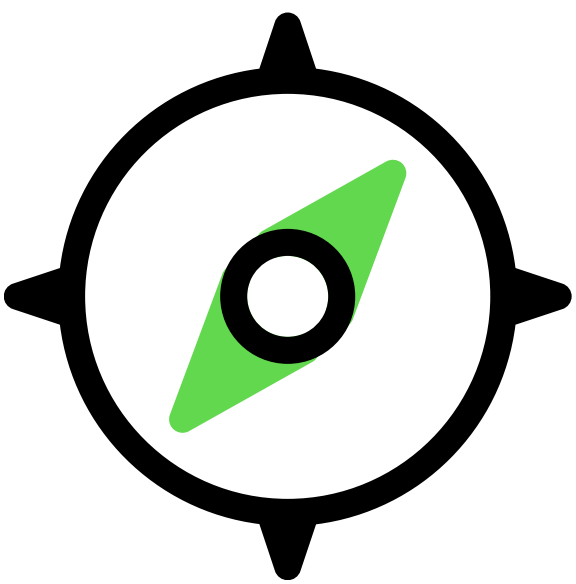
ServiceNow® Gestion des portefeuilles de services vous permet d'améliorer vos opérations business informatiques et de répondre aux demandes des clients en documentant et en gérant vos services informatiques à l'aide d'un format structuré et standardisé.

Vue d'ensemble

Gestion des portefeuilles de services permet aux propriétaires de portefeuilles et aux propriétaires de services de créer et de gérer des services, des offres de service et des portefeuilles.

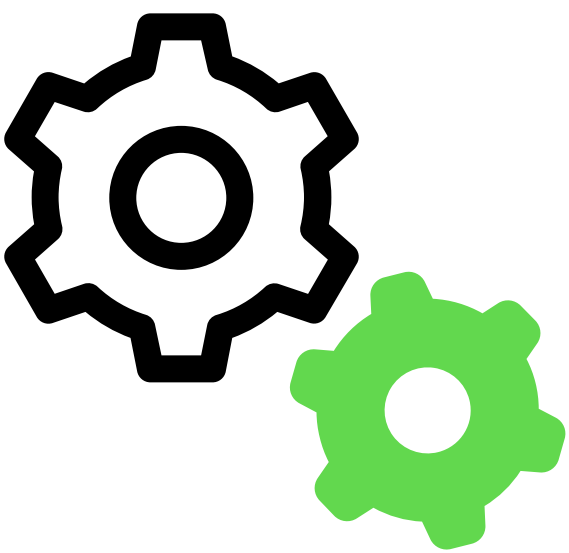
Mise en route

Explorer



Gestion des portefeuilles de services
Découvrez les concepts et les fonctionnalités.

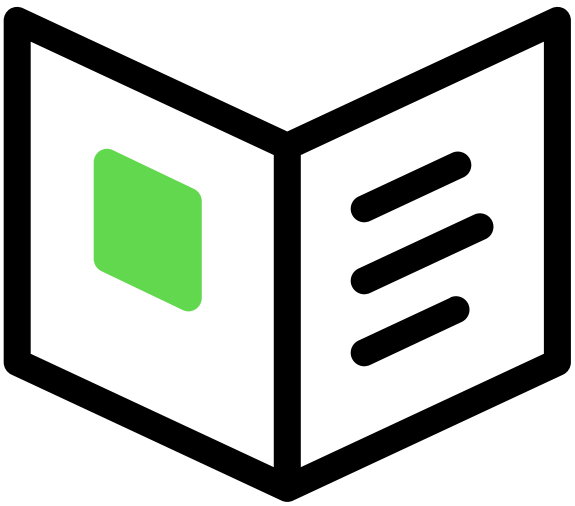
Configuration



Configurez les offres de service, les engagements, les abonnements et le catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisant	Référence
	
Permet Gestion des portefeuilles de services de créer et de gérer des services, des offres de service, des portefeuilles et des accords sur les niveaux de service (SLA).	Obtenez des informations sur l'administration Gestion des portefeuilles de services .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Service Portfolio Management
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Now Support.

Explorer Gestion des portefeuilles de services

L'application Gestion des portefeuilles de services vous permet de documenter et de gérer vos services à l'aide d'un format structuré et normalisé.

Fonctionnalités principales

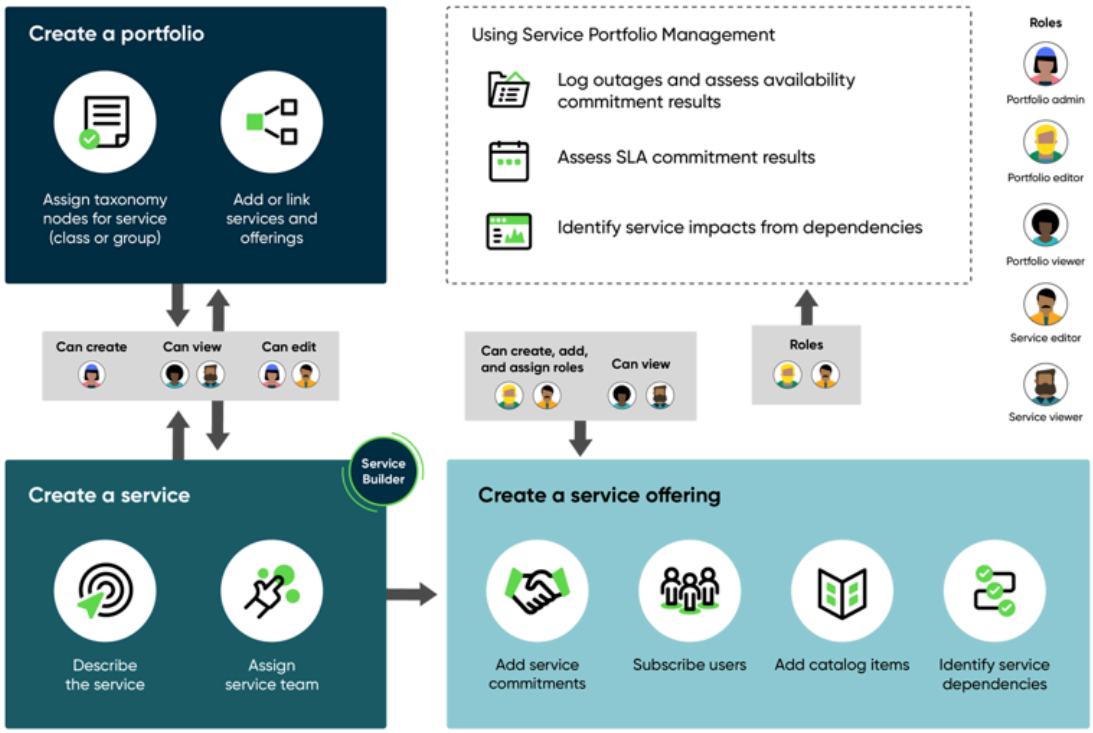
Gérez l'ensemble du portefeuille de services informatiques mis à la disposition de votre entreprise. Appliquez les modules et fonctionnalités de manière à justifier chaque service en fonction des besoins professionnels en s'assurant qu'ils offrent une valeur maximale dans le respect des coûts et des risques gérés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Vue d'ensemble de Service Portfolio Management



Organisation

- Transformez vos actifs informatiques et coûts associés en services que vous pouvez chiffrer et lier à une valeur commerciale. Faites passer votre organisation IT d'un centre de coûts d'entreprise à un fournisseur de services à valeur ajoutée, en offrant une transparence en matière d'opérations et de dépenses.
- Alignez les services informatiques sur des objectifs business stratégiques.
- Répondez aux exigences de service de vos clients et utilisateurs finaux.
- Prenez de meilleures décisions en termes de création de nouveaux services, d'amélioration, de fourniture et de retrait.
- Optimisez la productivité du personnel d'assistance informatique en identifiant mieux et en vous concentrant davantage sur les services qui offrent le plus de valeur commerciale.
- Augmentez la rentabilité en consolidant les services en double, en améliorant les services sous-performants et en retirant les services de faible valeur, inutiles ou inutilisés.
- Documentez les différents services offerts à l'aide d'un format structuré et normalisé. Reliez les offres aux éléments dans un catalogue de services convivial.
- Définissez les offres de services et configurez le système pour qu'il surveille automatiquement les performances par rapport aux mesures définies pour les offres de services opérationnels. En cas de panne, la plateforme gère le suivi de disponibilité.

Utilisateurs

Les gestionnaires de portefeuilles et les propriétaires de services peuvent effectuer les actions suivantes :

- Créez, organisez et gérez des portefeuilles de services informatiques.
- Optimisez la valeur des services pour répondre aux demandes 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.

- Concevez un pipeline de services adapté aux besoins de l'entreprise.
- Prévenir les doublons et les chevauchements de services inutiles.
- Identifiez les services de faible valeur et mettez-les hors service afin de pouvoir redéployer les ressources.

Phases

Les portefeuilles de services comprennent généralement des services en trois phases :

Phases de service

Pipeline des services	• Services qui ne sont pas encore opérationnels ou disponibles. • Services généralement proposés ou en cours d'examen pour vérifier leur adéquation. • Services adaptés pour analyser et gérer la croissance et la chronologie futures pour chaque service.
Service Catalog	• Services qui sont opérationnels et disponibles pour l'utilisation, ainsi que pour la conception et le développement. • Services généralement représentés dans un catalogue de demandes.
Services obsolètes	• Services qui ne sont plus opérationnels ou disponibles. • Services pouvant inclure toutes les informations historiques essentielles.

Pour améliorer votre expérience Gestion des portefeuilles de services, vous pouvez activer l'application Gestion des portefeuilles numériques (DPM). DPM fournit une vue complète des portefeuilles créés à partir de Gestion des portefeuilles de services. Les gestionnaires de portefeuilles et les propriétaires de services accèdent à une interface utilisateur intégrée et graphiquement intuitive pour gérer et surveiller les portefeuilles et les services dans un emplacement centralisé.

Pour en savoir plus sur DPM, reportez-vous à la section Digital Portfolio Management.

Rubriques de cette section

Vue d'ensemble de Gestion des portefeuilles de services

Avec l'application Gestion des portefeuilles de services, votre entreprise peut documenter et gérer des services à l'aide d'un format structuré et normalisé.

Qu'est-ce que Gestion des portefeuilles de services ?

Gestion des portefeuilles de services est une application centralisée qui regroupe des informations sur les tâches que doivent réaliser les gestionnaires de portefeuilles et les propriétaires de services :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Concevoir un pipeline de services qui répond aux plus grands besoins de l'entreprise.
- Prévenir les doublons et les chevauchements de services inutiles.
- Identifier et retirer rapidement les services de faible valeur afin de pouvoir redéployer les ressources.

L'application Gestion des portefeuilles de services vous permet de créer, d'organiser et de gérer des portefeuilles de services informatiques. Elle optimise la valeur des services et réduit leurs coûts pour vous aider à rationaliser vos opérations business informatiques et à répondre aux demandes des clients. Un portefeuille de services comprend des informations sur l'organisation des services et des données relatives à chaque service, notamment l'état, ainsi que des éléments connexes.

Les portefeuilles des services comprennent généralement trois phases :

- Pipeline des services : services qui ne sont pas encore opérationnels ou disponibles. Il s'agit généralement de services proposés ou en cours d'examen pour vérifier leur adéquation. Dans cette phase, vous pouvez analyser et gérer la croissance et la chronologie futures de chaque service.
- Service Catalog : services qui sont opérationnels et disponibles pour l'utilisation, ainsi que pour la conception et le développement. Ces services sont généralement représentés dans un catalogue de demandes.
- Services obsolètes : services qui ne sont plus opérationnels ni disponibles. Ces services peuvent inclure toutes les informations historiques essentielles.

Avec Gestion des portefeuilles de services, vous pouvez gérer l'ensemble du portefeuille des services informatiques qui sont à la disposition de votre entreprise. Appliquez les modules et fonctionnalités de manière à justifier chaque service en fonction des besoins professionnels en s'assurant qu'ils offrent une valeur maximale dans le respect des coûts et des risques gérés.

Qui utilise Gestion des portefeuilles de services

Entreprises qui cherchent à valoriser leurs activités IT et à répondre aux besoins des clients grâce aux services informatiques. La gestion de portefeuille de services est généralement un objectif essentiel pour les entreprises informatiques averties et celles qui cherchent à offrir une prise en charge supérieure aux clients ou utilisateurs.

Équipes qui créent, gèrent et supervisent les portefeuilles des services. Des rôles stratégiques, ainsi que des rôles opérationnels, sont attribués aux membres de l'équipe. Dans la plupart des entreprises, les collaborateurs peuvent endosser plusieurs rôles et souvent, partager des rôles avec d'autres.

Propriétaire du portefeuille

Rôle stratégique engagé dans la propriété d'un portefeuille. Cette personne est dépositaire de l'autorité globale et de la responsabilité de tout un portefeuille de services informatiques, généralement au niveau DI. Le propriétaire du portefeuille a pour objectif de proposer un portefeuille qui offre une valeur ajoutée à l'entreprise. Il n'y a qu'un seul propriétaire de portefeuille, par portefeuille.

Gestionnaire de portefeuille

Rôle opérationnel engagé dans l'ensemble des capacités administratives sur un portefeuille. Le gestionnaire de portefeuilles crée et modifie des enregistrements de portefeuille de tous types.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

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. Cette personne est souvent en charge de plusieurs services, voire même d'une branche de services. Les propriétaires de services ne sont pas très impliqués dans le fonctionnement quotidien 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. Parfois, le propriétaire de service et le gestionnaire de service sont la même personne.

Propriétaire du processus

Rôle stratégique externe à la propriété et à la gestion d'un portefeuille ou d'un service. Cette personne est chargée de définir et développer les services, la classification, les politiques, les procédures, la gouvernance, les rôles et les responsabilités avec le temps. L'objectif du propriétaire du processus est de faire évoluer et de gérer les services et les portefeuilles de l'organisation.

Gestionnaire de processus

Rôle opérationnel externe à la propriété et à la gestion d'un portefeuille ou d'un service. Cette personne est chargée d'assurer l'uniformité des portefeuilles et des services au sein de l'organisation IT. Cette personne veille également au respect des politiques, des procédures et de la gouvernance, telles qu'elles ont été déterminées par le propriétaire du processus. Parfois, le propriétaire du processus et le gestionnaire de processus sont la même personne.

Avantages de Gestion des portefeuilles de services

Pour obtenir une liste des avantages, consultez les principales fonctionnalités de la rubrique Explorer Service Portfolio Management.

Options du Gestion des portefeuilles de services

L'application Gestion des portefeuilles de services est un outil puissant qui fournit une approche économe en temps pour vous aider à planifier, concevoir, développer et implémenter avec succès vos portefeuilles des services.

Options et fonctionnalités de Gestion des portefeuilles de services

Les gestionnaires et titulaires de portefeuille peuvent accéder aux nombreux avantages de l'application Gestion des portefeuilles de services, notamment les capacités système suivantes :

- Examiner et utiliser des exemples de contenus de portefeuille des services informatiques fournis par le module d'extension Taxonomy Content Pack Gestion des portefeuilles de services (com.snc.spm.content). Ces données offrent une solution accélérée pour concevoir, créer et implémenter un portefeuille des services en rentabilisant son temps.
  - Activer ces exemples de contenus pour créer une taxonomie de service qui se traduit par la création de portefeuilles standard avec une taxonomie optimale.
  - Consulter une liste de nœuds taxonomiques liés aux services, qui fournit des exemples de données de service, d'offres et d'éléments de catalogue, et illustre les relations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

entre ces composants. Les données d'exemple comprennent également des liens vers des données périphériques, telles que des prestataires, fournisseurs, contrats, définitions d'accords sur les niveaux de service (SLA), modèles de coûts, entre autres.

- Créer et gérer des portefeuilles.
- Ajouter de nouveaux services à un portefeuille.
- Créer et superviser les catégories de services et les lignes de service.
- Créer et gérer l'ensemble de la taxonomie du portefeuille.
- Créer et gérer des nœuds de service au sein de la taxonomie pour une organisation optimale.
- Accéder à l'application Gestion des portefeuilles numériques pour surveiller et gérer l'intégrité et les performances du portefeuille. Consulter et synthétiser rapidement toutes les informations relatives à un portefeuille donné et aux services qui le composent. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Digital Portfolio Management.

Les titulaires de services bénéficient des capacités système suivantes et peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Consulter une liste de services fournissant des données, des offres, des éléments de catalogue et des relations entre ces composants. Vous pouvez également accéder à des liens vers des données périphériques, telles que des prestataires, fournisseurs, contrats, définitions de SLA et modèles de coûts, entre autres.
- Accéder à l'application DPM pour surveiller et gérer les services.
- Ajouter de nouveaux services et les comparer pour détecter les redondances.
- Évaluer l'adéquation des services aux besoins commerciaux.
- Incorporer dans un dossier de service des éléments de données appropriés provenant des exigences de service, des descriptions et des relations. Par exemple, les données des utilisateurs ou des groupes, les modèles de coûts, les SLA, les fournisseurs et d'autres services connexes.
- Établir la gouvernance et la gestion des états et des approbations du cycle de vie.
- Implémenter l'intégration avec Gestion des changements en obtenant et enregistrant l'approbation pour développer de nouveaux services.
- Ajouter des services à un catalogue de services.
  - Créer un talon d'élément de catalogue à partir d'une offre de service.
  - Lier les articles du catalogue aux offres de service.
  - Enregistrer l'exécution de demande.
  - Développer des rapports sur la consommation des services et offres basés sur l'exécution de demande.
  - Lier les offres et les éléments de catalogue.
- Évaluer la valeur d'un service donné ou d'une offre donnée, en fonction d'indicateurs et de données comme les dépenses, les tâches et les scores CSAT, entre autres.
- Inclure des services dans le dispositif de benchmarking de plateforme avec Benchmarks.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration au Modèle de données de services de base (CSDM)

Améliorez la mesure et l'évaluation des services en utilisant des Gestion des services informatiques formulaires de tâches (CIM) et problèmes, changements Gestion de l'amélioration continue (CIM) et incidents.

Faites directement référence à une offre de service comme cible du problème, du changement ou de l'incident pour garantir la cohérence avec le CSDM. Le système filtre les offres disponibles en fonction du service sélectionné.

Affichez et définissez le champ de référence **Modèle de service** ajouté aux formulaires Service et Offre à intégrer à CSDM.

Lorsque le module d'extension d'activation est installé, vous pouvez choisir d'utiliser CSDMCSDM les champs de cycle de vie dans Gestion des portefeuilles de services. L'utilisation des CSDM champs de cycle de vie vous aide à gérer le cycle de vie de bout en bout des services et des offres de service. Les noms de champs partagés vous assurent la cohérence et l'alignement lorsque vous utilisez d'autres ServiceNow® applications. Pour plus d'informations, consultez First activation step — Map existing life cycle data to CSDM standards .

Services Gestion des portefeuilles de services

Configurez les services informatiques dans vos portefeuilles pour ajouter le plus de valeur à votre organisation. Les services informatiques définis dans vos portefeuilles peuvent être ou non spécifiquement alignés sur une application. Les services informatiques définis dans vos portefeuilles peuvent être ou non représentés dans un catalogue de demandes.

La phase et l'état d'un service indiquent la position du service dans son cycle de vie. Vous pouvez visualiser, suivre et surveiller les services par phase et par statut avec des listes de plateformes et des rapports. Les listes peuvent également inclure pour affichage des services mis hors service.

Chaque enregistrement de service possède un numéro unique qui l'identifie.

Pour refléter l'importance ou l'impact de chaque service sur les opérations de votre organisation, vous pouvez sélectionner leur niveau de criticité. Vous pouvez par exemple sélectionner un niveau élevé pour un service qui assure la fonctionnalité de vente sur le site Web de l'organisation. Vous pouvez ensuite sélectionner un niveau inférieur pour un service qui fournit l'impression interne pour les employés de l'organisation.

Services aux entreprises

Les services aux entreprises constituent la structure de votre classification de portefeuille des services. Vous pouvez créer des dépendances à ces types de services et afficher et gérer les détails du service et de l'offre associés via les onglets de dépendance de la liste connexe sur les formulaires de service et d'offre de service.

Créez des offres en tant qu'enfants de services. Les offres sont créées dans la table Offre de service [service_offering]. Consultez Offres de service pour plus de détails.

Vous pouvez désigner des services en tant que **Services dont je dépends** ou que **Services dépendants de moi** via des listes connexes des formulaires.

Services techniques

Bien que les services techniques ne soient pas ajoutés dans le cadre de votre classification de portefeuille des services, vous pouvez tout de même obtenir des informations sur ces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

services en les ajoutant en tant que **Services dont je dépends** ou **Services dépendants de moi** dans la section des listes connexes du formulaire Service.

Pour créer ou modifier des services, consultez Créer ou modifier des services Service Portfolio Management.

Pour en savoir plus sur les offres de service, consultez les offres de service de Service Portfolio Management.

Pour abonner des utilisateurs à une offre de service, consultez Abonner des utilisateurs à une offre de service dans Service Portfolio Management.

Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services

Un portefeuille des services présente une vue globale de niveau supérieur de vos services actuellement disponibles, des services futurs possibles et des services qui existaient dans le passé. Vous pouvez évaluer l'impact des services sur votre entreprise et les gérer dans un portefeuille unique ou plusieurs, qui auront des structures taxonomiques, des propriétaires et une portée commerciale uniques.

Vue d'ensemble des portefeuilles

Acquérez des connaissances précieuses sur vos portefeuilles de services, y compris un score de performance global et une estimation des dépenses. Ces connaissances vous aident à budgétiser vos services et à prendre des décisions éclairées sur l'ajout de nouveaux services ou la suppression d'autres qui ne profitent plus à votre entreprise.

Considérez un portefeuille des services comme un conteneur dans lequel se trouve une organisation hiérarchique de nœuds, de services et d'offres de services définissables. La taxonomie fait Gestion des portefeuilles de services référence à la classification de vos couches de portefeuille et des services associés (les portefeuilles hérités utilisent des couches ; voir la **note**). En règle générale, la taxonomie est structurée depuis le point de vue général de haut niveau vers le niveau spécifique comme celui d'une offre de services. Avec cette structure de taxonomie dynamique, vous pouvez organiser vos portefeuilles des services de différentes manières.

Remarque :
Voir la section Structures de portefeuille pour plus d'informations sur les couches de taxonomie.

Plusieurs modules d'extension sont nécessaires pour utiliser Gestion des portefeuilles de services. Voir Activer Service Portfolio Management pour plus de détails.

Administration du portefeuille

En tant qu'utilisateur portfolio_admin, vous pouvez créer un portefeuille des services unique ou plusieurs portefeuilles. Si votre organisation a plusieurs entreprises, vous pouvez définir plusieurs portefeuilles pour les séparer par emplacement d'entreprise, par fournisseur ou par directeur des systèmes d'information (DSI). Vous pouvez également :

- Ajouter et supprimer des services des portefeuilles.
- Déterminez comment les services d'un portefeuille sont catégorisés.
- Mettre à jour la taxonomie du portefeuille.
- Mettre à jour les détails du portefeuille.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mettre à jour les services et les offres de service (le rôle service_editor y a également accès).
- Services de changement de parent (le rôle service_editor y a également accès).

Structures des portefeuilles

Avant la publication, fournissait Gestion des portefeuilles de services une structure de Utah portefeuille. Avec la version et les versions ultérieures, les clients existants peuvent passer de la structure héritée à la Utah structure standard améliorée en s'abonnant via une propriété système.

En tant que client existant, l'abonnement à la structure de portefeuille standard met à niveau tous vos portefeuilles des services. Vos portefeuilles existants demeurent intacts, mais les mesures, scores et pondérations de performance ne sont plus disponibles. Grâce aux portefeuilles de services standard améliorés, vous pouvez utiliser des groupes d'indicateurs Gestion des portefeuilles numériques (DPM) clés de performance (KPI) pour générer des rapports sur les services, les nœuds et les performances du portefeuille.

La structure de portefeuille standard fournit de nouvelles fonctionnalités et options pour vos portefeuilles des services afin que vous puissiez :

- Créez des structures de portefeuille qui ont plusieurs profondeurs différentes dans le même portefeuille.
- Mettez à jour vos structures de portefeuille au fil du temps pour ajouter ou supprimer de la profondeur dans des zones du portefeuille, selon les besoins.
- Travaillez dans vos portefeuilles existants dans la nouvelle structure, même si les « couches » sont supprimées.

Les portfolio_admin peuvent accéder à **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Administration** > **Mettre à niveau vers le portefeuille standard** Pour accéder à la propriété système [standard_portfolio_construct.turn_on]. Seuls les clients existants voient ce chemin de menu. Les nouveaux clients obtiennent la structure de portefeuille standard par défaut, ce chemin d'accès au menu n'est donc pas disponible.

Important :
Après la mise à niveau vers le portefeuille standard :

- Vous ne pouvez pas revenir à la structure de portefeuille héritée.
- Vous n'avez pas accès au score de performances dans Espace de travail du propriétaire de service car les poids et les mesures de performances ne sont plus disponibles.

Considérations relatives à la structure du portefeuille des services standard et hérité

Abonnez-vous aux portefeuilles des services standard	Ne pas accepter : conserver les portefeuilles des services hérités
• Utilisez des relations nœud à nœud pour créer des portefeuilles des services avec différents niveaux de profondeur dans un portefeuille unique (aucune couche supplémentaire).	• Des enregistrements superposés sont requis, vous pouvez donc affecter des nœuds à une couche, puis référencer le nœud parent/enfant. • Rapport utilisant les mesures, scores et pondérations de 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.

Considérations relatives à la structure du portefeuille des services standard et hérité (suite)

Abonnez-vous aux portefeuilles des services standard	Ne pas accepter : conserver les portefeuilles des services hérités
• Générez des rapports sur les services, les nœuds et les portefeuilles de performances à l'aide des groupes de KPI de la section DPM.	portefeuille de (et non les groupes de KPI de Espace de travail du propriétaire de serviceDPM).

Lorsque vous vous abonnez, une boîte de dialogue fournit ces aspects et considérations importants. Cochez la case si vous souhaitez participer ou non (Oui ou Non).

Configurer Gestion des portefeuilles de services

Configurez les paramètres de Gestion des portefeuilles de services.

Activer Gestion des portefeuilles de services

Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Core (com.snc.service_portfolio_core) est disponible par défaut pour les utilisateurs avec des numéros de produits ITSM. Vous pouvez activer d'autres modules d'extension connexes disponibles pour des fonctions et fonctionnalités améliorées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Gestion des portefeuilles de services Foundation module d'extension [com.snc.service_portfolio] permet à votre organisation de documenter les portefeuilles, les taxonomies, les services et les offres de service à l'aide d'un format normalisé et structuré. Il contient des données de démonstration et active les modules d'extension connexes. Le module d'extension Foundation est prêt à l'emploi et active les modules d'extension connexes, s'ils ne sont pas déjà actifs. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Gestion des portefeuilles de services.

Modules d'extension connexes pour Gestion des portefeuilles de services Foundation

Module d'extension	Description
Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]	Ajoute la table Offre de service [service_offering] à la Configuration Management Database (CMDB). Disponible par défaut pour les utilisateurs avec des numéros de produits ITSM.
Applications Catalogue de services de base [com.glideapp.servicecatalog]	Active les intégrations avec l'application Catalogue de services et ses options.
Report Engine - utiliser la table récapitulative pour les rapports [com.glideapp.summary_report_engine]	Ajoute la propriété système glide.report_summary_engine et active le moteur de génération de rapports Jeux de synthèses pour tous les rapports dans Gestion des portefeuilles de services.

Plusieurs autres modules d'extension offrent des fonctionnalités supplémentaires à Gestion des portefeuilles de services Foundation. Activez ces modules d'extension pour améliorer votre expérience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension supplémentaires pour la fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services Foundation

Module d'extension	Description
Gestion des portefeuilles de services SLA Commitments [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Ajoute le support de SLA Commitment à Gestion des portefeuilles de services. Inclut des données de démonstration.
Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack [com.snc.spm.content]	Fournit des exemples de métadonnées de taxonomie, ainsi que de portefeuille, de couches et de nœuds. Les données de démonstration incluent des services et offres de service, notamment des éléments connexes, tels que les SLA, les incidents, les changements et bien plus encore. Inclut des données de démonstration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Installé avec Gestion des portefeuilles de services

Gérer l'activation de Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services comprend plusieurs modules d'extension permettant l'organisation, la documentation et la gestion des portefeuilles de services au sein de votre service informatique.

Les administrateurs peuvent activer les modules d'extension et attribuer aux utilisateurs du système des rôles de Gestion des portefeuilles de services spécifiques.

Applications de produits Gestion des portefeuilles de services

Les modules d'extension d'application de produit suivants sont disponibles :

Nom	Description
Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]	Ajoute la table Offre de service [service_offering] à la Configuration Management Database (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.

Nom	Description
	Disponible par défaut pour les numéros de produits ITSM .
Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio)	Permet à votre organisation de documenter les portefeuilles, les taxonomies, les services et les offres de service à l'aide d'un format standard et structuré. Vous pouvez installer ce module d'extension à partir de l'interface Now Platform utilisateur.
Données de démonstration Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio.demo_data)	Ajoute des données de démonstration pour Gestion des portefeuilles de services et les engagements relatifs aux accords sur les niveaux de service. **Remarque :** si vous avez installé le module d'extension Service Portfolio Management SLA Commitments (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) avant la version New York, ce module d'extension active la version plus récente.

Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack

Vous pouvez également activer le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack [com.snc.spm.content]. Ce module d'extension contient des données de démonstration et fournit des exemples de métadonnées de taxonomie, ainsi que de portefeuille, de couches de classification et de nœuds. Les utilisateurs peuvent afficher les services et les offres de service, notamment les éléments connexes, tels que les SLA, les incidents, les changements et bien plus encore en démonstration.

Les gestionnaires des portefeuilles tirent profit de Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack car il fournit un exemple utile de la façon dont les portefeuilles de services et les services sont construits au sein de l'application. Cet exemple entraîne une modélisation plus rapide du portefeuille de services d'une organisation. De plus, les gestionnaires de portefeuilles doivent bien souvent fournir rapidement à l'organisation un exemple de structure de portefeuille pour accélérer la prise de décision concernant une approche commerciale.

Utilisateurs et rôles de Gestion des portefeuilles de services

Les équipes informatiques travaillent ensemble pour créer, gérer et superviser les portefeuilles de services. Cette équipe peut être composée d'utilisateurs stratégiques, plus solidaires, ainsi que d'utilisateurs opérationnels et d'utilisateurs quotidiens essentiels. L'affectation des rôles dépend des responsabilités et des fonctions de chaque membre de l'équipe.

Utilisateurs typiques Gestion des portefeuilles de services

Les collaborateurs travaillent ensemble pour créer, gérer et superviser les portefeuilles des services. L’équipe peut être composée à la fois de rôles stratégiques et opérationnels. Les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

membres de l’équipe peuvent endosser plusieurs rôles et souvent partager des rôles avec d’autres. Voici les rôles typiques qui utilisent Gestion des portefeuilles de services.

Propriétaire du portefeuille

Rôle stratégique dans lequel la personne a l’autorité globale et la responsabilité de tout un portefeuille de services informatiques, généralement au niveau DSI. Le propriétaire du portefeuille a pour objectif de proposer un portefeuille qui offre une valeur ajoutée à l'entreprise. Il n’y a qu’un seul propriétaire de portefeuille pour chaque portefeuille.

Gestionnaire de portefeuille

Rôle opérationnel engagé dans l'ensemble des capacités administratives sur un portefeuille. Ce rôle crée et modifie des enregistrements de portefeuille de tous types.

Propriétaire de service

Rôle stratégique qui possède les 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. Cette personne est souvent en charge de plusieurs services, voire même d'une branche de services. Les propriétaires de services ne sont pas très impliqués dans le fonctionnement quotidien du service.

Gestionnaire de service

Rôle opérationnel qui gère les services. 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. Parfois, le propriétaire de service et le gestionnaire de service sont la même personne.

Propriétaire du processus

Rôle stratégique externe à la propriété et à la gestion d'un portefeuille ou d'un service. Cette personne est chargée de définir et développer les services, la classification, les politiques, les procédures, la gouvernance, les rôles et les responsabilités avec le temps. L'objectif du propriétaire du processus consiste à faire évoluer la gestion de portefeuille de services dans l'entreprise.

Gestionnaire de processus

Rôle opérationnel externe à la propriété et à la gestion d'un portefeuille ou d'un service. Cette personne est chargée d'assurer l'uniformité des portefeuilles et des services au sein des portefeuilles de l'ensemble de l'entreprise informatique. Cette personne veille également à ce que les politiques, les procédures et la gouvernance soient respectées, telles qu'elles ont été déterminées par le propriétaire du processus. Parfois, le propriétaire du processus et le gestionnaire de processus sont la même personne.

Descriptions des rôles

Les administrateurs et les administrateurs de portefeuille affectent des rôles aux utilisateurs du système en fonction des fonctions, des tâches et des responsabilités. Les utilisateurs peuvent réaliser les fonctions nécessaires au sein du portefeuille de services, des taxonomies, des services et des offres de service dont ils sont responsables, en fonction des rôles affectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles administrateur

Rôle	Description
Administrateur [admin]	• Affecte des Gestion des portefeuilles de services rôles à d'autres utilisateurs. • Affectez des rôles aux utilisateurs en fonction des besoins d'accès individuels pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements.
Administrateur de portefeuille [portfolio_admin]	Affecte des Gestion des portefeuilles de services rôles à d'autres utilisateurs.

Rôles non-administrateurs

Rôle	Description
Propriétaire de portefeuille [portfolio_editor]	• Rôle stratégique doté de l'autorité globale et de la responsabilité de tout un portefeuille de services informatiques. • Est généralement une personne de niveau exécutif. • L'objectif est de proposer un portefeuille qui offre de la valeur à l'organisation. • Affecte des rôles aux utilisateurs en fonction des besoins d'accès individuels pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements. • Lit et met à jour l'ensemble du portefeuille dont il est propriétaire. • N'a pas accès aux taxonomies d'autres portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.
Administrateur de portefeuille [portfolio_admin]	Rôle opérationnel qui affecte des rôles à d'autres utilisateurs.
Gestionnaire de portefeuille [portfolio_admin]	• Rôle opérationnel engagé dans l'ensemble des capacités administratives sur un portefeuille. • Crée, modifie et supprime les enregistrements de portefeuille de tous types, y compris les niveaux de taxonomie, les nœuds, les services, les offres de service, les relations et les critères de performance pour l'ensemble de l'entreprise.
Propriétaire de service [portfolio_viewer] et [service_editor] et [portfolio_admin]	• Rôle stratégique qui possède les services. • Est généralement un niveau de directeur au sein du service informatique. • Dispose d'une responsabilité de bout en bout pour un service donné et ses offres tout au long du cycle de vie complet. • Possède souvent plus d'un service et peut même posséder une branche de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles non-administrateurs (suite)

Rôle	Description
	• Peut lire tous les portefeuilles ainsi que les actifs de taxonomie, services et offres de service existants, mais peut uniquement mettre à jour les services et offres de service qu'il possède ou délègue. • Peut ajouter des groupes d'abonnés, des emplacements, des services, des sociétés et des utilisateurs. • Impossible de modifier un service parent ni le propriétaire de service. • Non impliqué dans les opérations quotidiennes du service.
Délégué propriétaire de service [portfolio_viewer] et [service_editor]	• Rôle opérationnel engagé dans la gestion d'un service. Cette personne est désignée comme éditeur d'un ensemble de services, étant potentiellement le délégué de plusieurs propriétaires de service. • Les délégués propriétaires de service peuvent lire les portefeuilles ainsi que les actifs de taxonomie, les services et les offres de service existants. Toutefois, ils ne peuvent mettre à jour que les services et offres de service qu'ils délèguent. • Les délégués propriétaires de service ne peuvent pas affecter un autre parent aux services, ni modifier le propriétaire de service. • Peut ajouter des groupes d'abonnés, des emplacements, des services, des sociétés et des utilisateurs.
Gestionnaire de service [portfolio_admin]	• Rôle opérationnel qui gère les services. • Se situe généralement au niveau du directeur au sein du service informatique. Il est responsable de la fourniture et de l'exploitation quotidiennes d'un service. • Parfois, le propriétaire de service et le gestionnaire de service sont la même personne.
Propriétaire du processus	• Rôle stratégique externe à la propriété et à la gestion d'un portefeuille ou d'un service. • Responsable de la définition et de l'évolution des services, de la classification, des politiques, des procédures, des parents, de la gouvernance, des rôles et des responsabilités au fil du temps. • L'objectif principal est d'améliorer la gestion des portefeuilles de services.
Gestionnaire de processus	• Rôle opérationnel externe à la propriété et à la gestion d'un portefeuille ou d'un service. • Responsable de portefeuilles et de services cohérents dans l'ensemble de l'entreprise 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.

Rôles non-administrateurs (suite)

Rôle	Description
	• Garantit que les politiques, les procédures et la gouvernance sont respectées, telles que déterminées par le propriétaire du processus. • Parfois, le propriétaire du processus et le gestionnaire de processus sont la même personne.

Pour plus de détails sur les titres de rôles et les tables, reportez-vous à la section Installé avec Gestion des portefeuilles de services. Pour obtenir une vue d'ensemble des rôles avec , reportez-vous à la Now Platformsection Administration des utilisateurs .

Configurer des services et des engagements dans Gestion des portefeuilles de services

Configurer les services et les engagements dans Gestion des portefeuilles de services pour définir les services et suivre leurs performances par rapport aux engagements de disponibilité. Vous pouvez transmettre les informations sur les performances en temps réel à vos personnes concernées.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Procédure

1. Définissez les offres de service et les engagements.
   Créer des enregistrements d'offres de service qui définissent différents niveaux de service pour un service existant. Vous pouvez par exemple offrir deux niveaux d'assistance de bureau dans votre organisation. Vous proposez une offre standard pour les mises à niveau et la protection antivirus et une offre exécutive qui comprend également une garantie de disponibilité. Créez un ensemble complet d'offres de service avec des engagements de service qui définissent les spécificités d'une offre.
2. Définissez le champ d'application des offres de service.
   Le champ d'application fait Gestion des portefeuilles de services référence aux paramètres de service détaillés qui définissent les limites d'un service. Définissez des services supplémentaires spécifiques liés au service comme **Dans le champ d'application** ou **Hors du champ d'application**. Pour obtenir des instructions sur l'application des définitions de champ d'application aux services, reportez-vous à Appliquer un champ d'application à un servicela section .
3. Configurez le prix de l'offre de service.
   Chaque offre de service peut disposer d'un modèle de tarification et d'une unité de tarification. Les valeurs sont définies dans le service parent et héritées par les offres. Le prix réel par unité facturé pour le service est établi dans l'offre. Pour plus d'informations sur les modèles de tarification, consultez Définir les modèles et les unités de tarification des offres de service et Tarif d'offre de service Gestion des portefeuilles de services.
4. Configurez le catalogue de service pour l'utilisateur final.
   Toutes les données créées dans les étapes précédentes s'affichent sur la page du catalogue de services d'un service. La mise en page n'est pas configurable, mais un administrateur peut contrôler la façon dont le service est catégorisé et les personnes qui peuvent consulter le service dans le catalogue. Pour plus d'informations, consultez Catalogue de services Administration .
5. Abonnez-vous aux offres de service.
   Avec Gestion des portefeuilles de services, les propriétaires de services peuvent abonner diverses entités professionnelles à Offres de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Abonnez-vous à la propriété système mise à jour du calculateur de disponibilité [com.snc.availability.v2].
   Cette propriété système de disponibilité mise à jour [com.snc.availability.v2] améliore les calculs et la maintenance. Pour plus d'informations, voir ..

Activer Gestion des portefeuilles de services Sample Content Pack

Activez le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack (com.snc.spm.content) pour accéder à un exemple de structure de portefeuille et de taxonomie de service. Ces exemples de données offrent une démonstration que les utilisateurs peuvent adopter pour accélérer la création et la gestion d'un portefeuille des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
les données de Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack s'affichent le mieux dans Espace de travail du propriétaire de service. Pour plus de détails sur l'accès à cet espace de travail à l'aide d'un abonnement à Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack (com.snc.spm.content) contient des données de démonstration et fournit des exemples de métadonnées de structure de taxonomie. Les utilisateurs peuvent implémenter de manière rapide et efficace des portefeuilles et des taxonomies associées.

Accédez à un exemple de liste de services fournissant des exemples de données, d'offres, d'éléments de catalogue et de relations entre ces composants. Effectuez des liens vers des exemples de données périphériques, telles que des fournisseurs, contrats, définitions de SLA et modèles de coûts, entre autres.

Une fois les exemples de données chargées, utilisez-les comme point de départ pour créer et gérer vos portefeuilles des services. Vous pouvez afficher le contenu exemple dans le module **Portefeuille des services** de l'application Gestion des portefeuilles de services sous **Exemple de portefeuille des services informatiques**. S'ils sont abonnés et activés, les utilisateurs peuvent également afficher ces données dans Espace de travail du propriétaire de service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Affichage du contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques Gestion des portefeuilles de services

Accédez, consultez et analysez le contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques Gestion des portefeuilles de services pour planifier et créer votre portefeuille des services. Considérez l'exemple de structure comme point de départ. Vous pouvez l'ajouter ou le modifier en fonction des besoins spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin, service_editor ou service_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques fournit à la fois des données utilisables, sous la forme de portefeuilles, de couches de taxonomie et de nœuds de classification. Il fournit également des données de démonstration sous la forme de services, d'offres de service, d'incidents, d'engagements, etc.
Le contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques peut être affiché par toute personne disposant d'un rôle affecté lié à Gestion des portefeuilles de services. Seuls les utilisateurs disposant du rôle Administrateur de portefeuille [portfolio_admin] ou Éditeur de service [service_editor] peuvent créer et gérer les niveaux et les nœuds d'un portefeuille des services en fonction de la structure et du contenu d'exemple présenté.

Vous pouvez afficher le contenu d'exemple dans le module **Portefeuilles des services** dans l'application Gestion des portefeuilles de services. Le contenu d'exemple est le mieux affiché dans Espace de travail du propriétaire de service, à condition que vous soyez abonné et que vous ayez activé le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace).

> **Remarque :**
> pour plus de détails sur l'accès à Espace de travail du propriétaire de service, consultez Activer Espace de travail du propriétaire de service.

Procédure

1. Naviguez vers **Service Portfolio Management**.
2. Pour afficher l’exemple de portefeuille des services informatiques, sélectionnez **Espace de travail du propriétaire de service**, s’il est activé, ou **Portefeuilles des services**.
   Dans l'Espace de travail du propriétaire de service, cliquez sur **Tous les services** pour révéler la liste d'exemple de nœuds de classification liés au service. Sur le formulaire Portefeuille des services de la vue plateforme, vous pouvez également sélectionner un exemple de **portefeuille des services informatiques** , puis la liste connexe des nœuds de classification pour afficher la liste d’exemple de nœuds liés au service.
3. Examinez les résultats.
   Une liste d'exemples de nœuds liés au service informatique apparaît, incluant :
   - Gestion des logiciels
   - Service d'assistance matérielle
   - Gestion et consulting IT

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Assistance réseau
- Gestion du centre de données
- Support logiciel

4. Sélectionnez un nœud de classification lié au service dans la vue de la plateforme ou développez un service dans Espace de travail du propriétaire de service la pour afficher les informations associées.
5. Étudiez l'exemple de portefeuille des services informatiques et ses couches et nœuds de classification pour comprendre la structure de base.

Utiliser Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services vous permet de créer des services et des offres de service, et de les affecter aux portefeuilles des services.

Créer des portefeuilles

Vous pouvez créer un portefeuille des services unique ou plusieurs portefeuilles de services ayant chacun sa propre structure de taxonomie. La création d'un portefeuille des services présente une vue d'ensemble de vos services informatiques actuellement disponibles, ainsi que de ceux qui pourraient être disponibles à l'avenir et de ceux qui existaient dans le passé.

Avant de commencer
Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un portefeuille des services avant de définir les couches et les nœuds de la taxonomie. Après avoir créé le portefeuille de services, vous pouvez le modifier dans la plateforme et surveiller ses performances dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM).

Important :
Les clients existants peuvent opter pour la structure de portefeuille améliorée en accédant à **Gestion des portefeuilles de services** > **Administration** > **Configuration** > **Nouvel abonnement au portefeuille**. La structure améliorée utilise des nœuds et n'utilise pas de couches et de scores pondérés à partir du Espace de travail du propriétaire de service. Une fois que les clients ont opté pour la structure de portefeuille améliorée, il n'y a pas d'option pour revenir à l'ancienne structure. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Portefeuilles Service Portfolio Management. Les nouveaux clients bénéficient de la structure de portefeuille améliorée par défaut.

Remarque :
La procédure suivante reflète la vue **utilisateur SPM avancée** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Portefeuilles des services** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Portefeuille des services

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du portefeuille des services, par exemple « portefeuille des services informatiques ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description courte	Informations brèves sur le portefeuille des services.
Description	Détails complets sur le portefeuille des services, tels que les rubriques de support logiciel et réseau.
Portée commerciale	Paramètres de service détaillés définissant les limites d'un service. Par exemple, la définition des utilisateurs ayant accès aux services.
Propriétaire du portefeuille des services	Personne propriétaire du portefeuille, généralement au niveau du directeur de l'information (DSI). Cette personne a le rôle portfolio_editor et peut afficher et mettre à jour uniquement les portefeuilles dont il est titulaire.
Gestionnaire de portefeuille des services	Personne qui a le rôle portfolio_admin et est autorisée à gérer le portefeuille des services. Le portfolio_admin peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements de portefeuille de tous types, y compris : ○ Portefeuilles ○ Niveaux et nœuds de taxonomie ○ Services et offres de services ○ Relations ○ Critères de performance
Score de performances	Le score de performance le plus récent pour l'ensemble du portefeuille de services.
Création automatique d'offres de service	Lorsque cette option est cochée, une offre un à plusieurs est créée lorsque vous créez ou ajoutez un service à un portefeuille des services.

Important :
Les champs de performances suivants n'apparaissent que si vous utilisez le module d'extension déconseillé Espace de travail du propriétaire de service . Pour plus d'informations sur l'obsolescence de Espace de travail du propriétaire de service, reportez-vous à Espace de travail du propriétaire de service.

Seuil du score de performance élevé	Point de pourcentage désigné comme seuil au-dessus duquel les indicateurs changent de l'ambre au vert dans Espace de travail du propriétaire de service. En plus du changement de couleur, le pourcentage par défaut est **de 80**.
Seuil du score de performance faible	Point de pourcentage désigné comme seuil au-dessous duquel les indicateurs changent de l'ambre au rouge dans Espace de travail du propriétaire de service. En plus du changement de couleur, le pourcentage par défaut est **de 60**.
Ajouter les mesures des performances par défaut	Option permettant d'ajouter cinq mesures lorsque vous créez un portefeuille des services. Vous pouvez choisir de ne pas ajouter de mesures en décochant la case.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les mesures par défaut ajoutées incluent : ○ Graphique des disponibilités ○ Satisfaction des clients ○ Incidents critiques ○ Activité ○ Accord sur les niveaux de service (SLA) rompu **Remarque :** Ce champ est masqué dans les enregistrements de portefeuille des services. Il s'affiche uniquement lorsque vous créez un enregistrement.
Mesures de performances pondérées de façon uniforme pour les nouvelles offres	Lorsque ce champ est actif, à chaque fois qu'une offre est créée dans le cadre de ce portefeuille, la pondération des performances de chaque mesure est répartie uniformément. Par exemple, la pondération de chaque mesure par défaut est de 20 %.

Les détails des dépenses **estimées** pour le portefeuille s'affichent si vous avez intégré Gestion financière et configuré le champ **Modèle** de **coût** estimé des dépenses sur le formulaire Offre de service.

3. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer votre portefeuille de services ou Mettre **à jour** après modification. Le nouveau portefeuille des services figure dans la liste de module des **Portefeuilles des services**.
4. Sélectionnez le nom du portefeuille des services nouvellement créé dans la liste.
   Les listes connexes Nœuds taxonomiques, Mesures de portefeuille et Pondérations des nœuds taxonomiques figurent sur le formulaire de portefeuille des services. Consultez la section Taxonomie de Service Portfolio Management pour obtenir des informations détaillées sur la création et l'ajout de nœuds taxonomiques dans la structure de votre portefeuille des services.

Taxonomie Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services utilise un cadre de travail taxonomique pour organiser et gérer les services dans un portefeuille.

Structures des portefeuilles

Avant la Utah publication, fournissait Gestion des portefeuilles de services une structure de portefeuille avec des couches et des nœuds de taxonomie. Avec la version et au-delà, les clients existants peuvent passer de la structure héritée à la Utah structure standard améliorée en s'abonnant via une propriété système. La structure de portefeuille standard améliorée n'utilise plus de couches dans le cadre de la taxonomie. Au contraire, il n'utilise que des nœuds. Pour plus d'informations sur les deux types de structures de portefeuille, reportez-vous à la section Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.

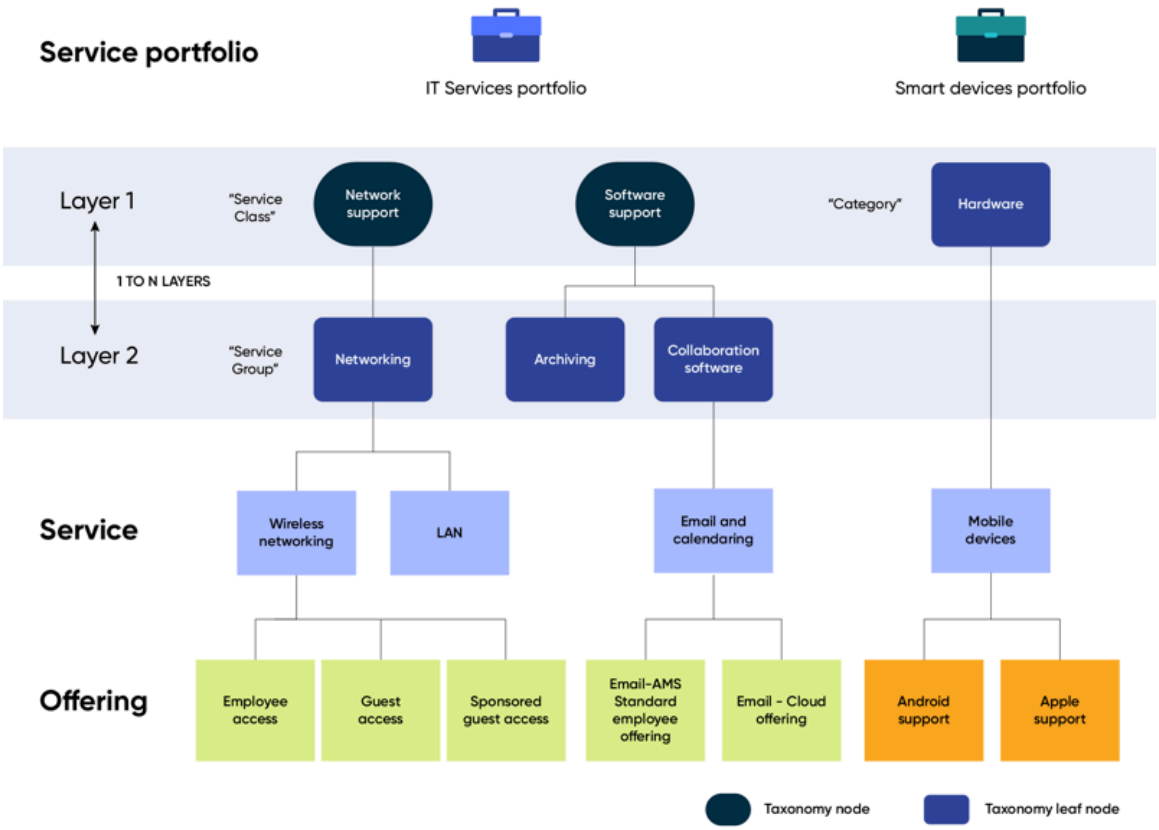
Taxonomie de la structure du portefeuille héritée

Si vous travaillez dans une structure de portefeuille héritée, votre cadre de travail de taxonomie peut ressembler à quelque chose comme cet exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de taxonomie de structure de portefeuille héritée



Dans cet exemple, il existe deux portefeuilles des services : le portefeuille des services informatiques et le portefeuille des appareils intelligents.

- Les couches se situent en dessous des portefeuilles des services. Vous pouvez avoir de 1 à N couches et elles peuvent être un nœud de taxonomie ou un nœud feuille de taxonomie, ou les deux.
- Les services et offres de services se situent sous les couches et les nœuds terminaux.

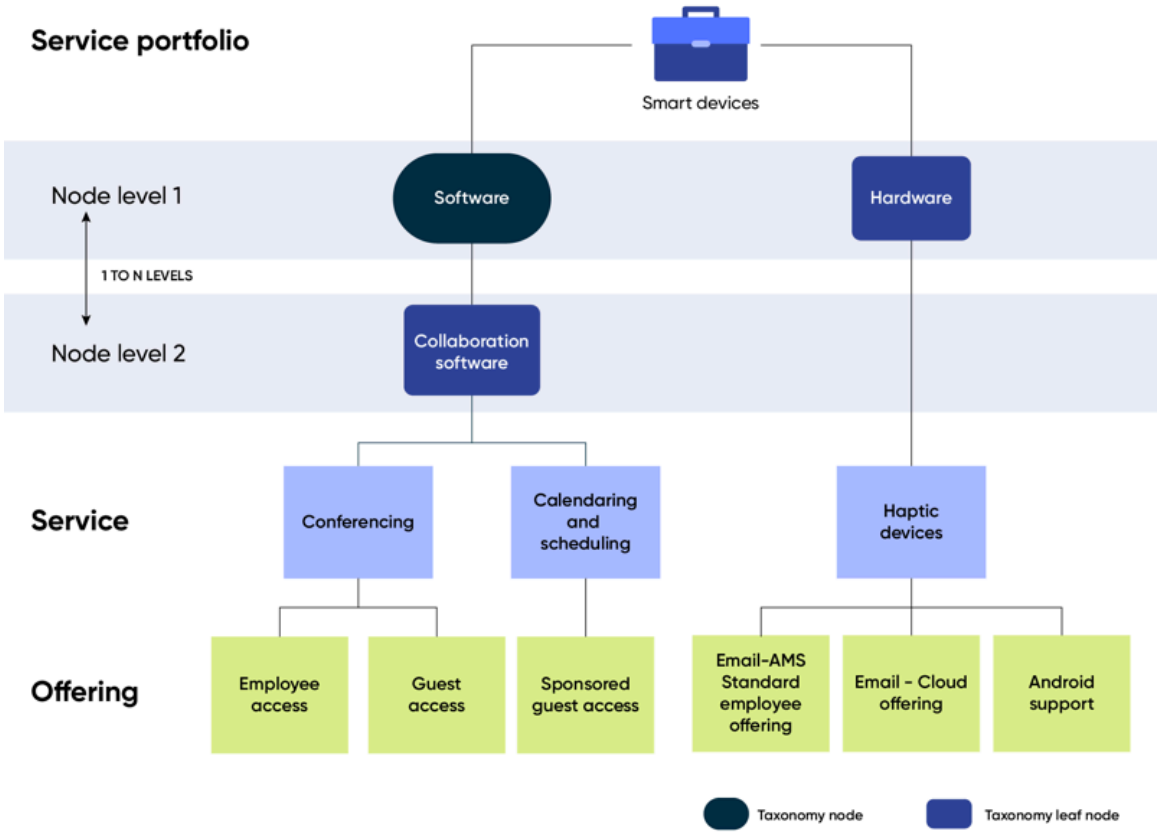
Taxonomie standard de la structure du portefeuille

Si vous utilisez la structure de portefeuille standard améliorée, votre cadre de taxonomie peut ressembler à cet exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de taxonomie de structure de portefeuille standard



Dans cet exemple, il y a un portefeuille de services en haut : Smart devices.

- Le niveau du nœud se trouve en dessous du portefeuille des services.
  - Vous pouvez avoir de 1 à N niveaux de nœuds.
  - Un niveau de nœud peut contenir à la fois un nœud taxonomique et un nœud terminal.
  - Affectez plusieurs nœuds (plutôt que des couches) pour plus de flexibilité lors de la structuration de vos portefeuilles des services. Par exemple, un portefeuille unique peut avoir plusieurs niveaux de profondeur via des relations de nœud à nœud.
- Les services et offres de services se situent en dessous des niveaux des nœuds de taxonomie.

Remarque :
Vous pouvez voir une carte visuelle des relations des nœuds, des services et des offres de service dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Pour plus d'informations, consultez Utiliser Gestion des portefeuilles numériques.

Information associée

Créer des nœuds taxonomiques

Créer des définitions de couches de taxonomie

Afficher les cartes de relations

Créer des définitions de couches de taxonomie

Créez un nombre illimité de couches taxonomiques pour organiser, étiqueter et gérer votre portefeuille des services. Les couches de taxonomie représentent les niveaux de conteneur les plus élevés de votre portefeuille des services. Chaque niveau prend en charge des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

branches, ou nœuds, qui contiennent des nœuds ou services enfants dans une structure hiérarchique de haut en bas.

Avant de commencer
Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'ouverture du module **Définitions de couches de taxonomie** affiche une liste de toutes les couches existantes définies pour tous les portefeuilles des services.

Par défaut, le nom du portefeuille des services associé à la couche de taxonomie est indiqué dans la première colonne de **portefeuille des services** de la liste. Le portefeuille des services est l'élément parent de la couche de taxonomie. Les couches taxonomiques existantes apparaissent dans la colonne **Nom** et sont classées chronologiquement dans la colonne **Ordre**. Votre couche avec le numéro d'ordre 100 est toujours en haut, suivie par le numéro d'ordre 200, et ainsi de suite.

Associez toujours les couches de taxonomie à un portefeuille des services parent. Un exemple de portefeuille des services informatiques pourrait inclure les couches taxonomiques suivantes :

- Classe de service
- Groupe de services

Si les données d'exemple du module d'extension Taxonomy Content Pack Gestion des portefeuilles de services [com.snc.spm.content] sont activées sur votre instance, vous pouvez examiner les données de taxonomie fournies pour comprendre comment définir au mieux vos couches de taxonomie. Reportez-vous à la section Activer Service Portfolio Management Sample Content Pack pour plus de détails.

Procédure
1. Accédez aux **définitions de couches de taxonomiede Service Portfolio Management**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Alternativement, pour modifier une définition de couche de taxonomie existante, sélectionnez le nom de la définition de couche de taxonomie pour ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins.
3. Remplissez ou modifiez les champs du formulaire.

Définitions de couches de taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui définit le but de la couche de taxonomie, par exemple Rubrique pour rubrique de support logiciel ou rubrique de support réseau.
Ordre	Valeur représentant le niveau hiérarchique où la couche de taxonomie existera. 1 est le niveau le plus élevé, et chaque nombre chronologique suivant se place à un niveau inférieur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : l'ordre des couches est verrouillé et ne peut pas être modifié lorsqu'un nœud est créé pour toute couche d'un portefeuille des services. Des nœuds ne peuvent pas être ajoutés aux couches s'il y a un intervalle dans l'ordre des couches.
Portefeuille des services	Portefeuilles de services auquel la couche de taxonomie est associée.
Description courte	Informations brèves sur le rôle de la couche de taxonomie.

4. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer votre portefeuille des services ou cliquez sur **Mettre à jour** après la modification d'une couche de taxonomie.
5. Cliquez sur la définition de couche de taxonomie nouvellement créée dans la liste.
   Les listes connexes des nœuds taxonomiques et des mesures du portefeuille figurent sur le formulaire du portefeuille des services. Consultez la section Taxonomie de Service Portfolio Management pour obtenir des informations détaillées sur la création et l'ajout de nœuds taxonomiques dans la structure de votre portefeuille des services.

Créer des nœuds taxonomiques

Vous pouvez créer un nombre illimité de nœuds ou de branches et les ajouter aux couches de taxonomie de votre portefeuille des services. En configurant des nœuds taxonomiques, vous pouvez réussir à obtenir un portefeuille des services très détaillé et organisé, contenant plusieurs couches élémentaires, du général au spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter de nouveaux nœuds selon vos besoins, modifier les nœuds existants, changer les parents de nœuds ou supprimer des nœuds. Vous pouvez changer le parent d'un nœud pour un autre nœud de la même couche de taxonomie.

Dans Gestion des portefeuilles de services, les nœuds taxonomiques représentent généralement des types de service au sein des couches de taxonomie configurées. Ces types servent de conteneurs pour les nœuds ou services enfants. Un exemple de portefeuille des services informatiques pourrait inclure les nœuds suivants :

- Gestion de centre de données
- Service d'assistance matérielle
- Gestion des logiciels

Si les données d'exemple du module d'extension Taxonomy Content Pack Gestion des portefeuilles de services [com.snc.spm.content] sont activées sur votre instance, vous pouvez examiner les données de taxonomie fournies pour comprendre comment définir au mieux vos couches de taxonomie. Reportez-vous à la section Activer Service Portfolio Management Sample Content Pack pour plus de détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des portefeuilles de services** > **Nœuds de classification** et sélectionnez **Nouveau**.
   Pour modifier un nœud de taxonomie existant, sélectionnez le nom du nœud de taxonomie pour ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un nœud existant, sélectionnez **Supprimer**.
2. Remplissez ou modifiez les champs du formulaire.

Nœud de taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui définit le rôle du nœud.
Description courte	Informations brèves sur le rôle du nœud de taxonomie.
Description	Informations détaillées sur le nœud.
Portefeuille des services	Portefeuille des services auquel ce nœud de taxonomie est associé.
Couche de taxonomie	Couche de taxonomie à laquelle ce nœud est associé.
Parent	Nœud de taxonomie auquel le nœud est associé. Utilisez ce champ de formulaire pour changer le parent d'un nœud au même niveau de taxonomie.
Titulaire	Titulaire du nœud taxonomique.
Date de début de validité	La date à laquelle le nœud de taxonomie est valide.
Date de fin de validité	La date à laquelle le nœud de taxonomie n'est plus valide.
Score de performances **Remarque :** apparaît avec un abonnement Espace de travail du propriétaire de service.	Score de performances le plus récent pour ce nœud. Les performances sont calculées par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.

3. **Soumettez** votre nœud de taxonomie.
   Vous pouvez également sélectionner **Mettre à jour** après la modification d'un nœud taxonomique existant.
4. Modifiez ou définissez les pondérations des nœuds de taxonomie.
   S'il est disponible, sélectionnez le lien connexe **Modifier les pondérations pour modifier les pondérations des services ou nœuds** enfants existants. Vous pouvez également accéder à **Gestion des portefeuilles de services** > **Nœuds de classification** et recherchez un nœud dans la liste. Sélectionnez cette option pour ouvrir le formulaire.

   Remarque :
   Le lien connexe **Modifier les pondérations s'affiche** avec un Espace de travail du propriétaire de service abonnement. Les valeurs de pondération des nœuds enfants associés sont spécifiées au niveau de l'offre de service via le lien connexe **Modifier les pondérations des mesures** sur le formulaire d'offre de 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.

5. Spécifiez les valeurs de pondération pour chaque nœud enfant associé.
   Le poids total doit être égal à cent pour cent. Pour plus d'informations sur les pondérations et la spécification de leur valeur, consultez Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.
6. Examinez les enregistrements de listes connexes.
   Selon le type de nœud, les listes connexes affichent les données associées suivantes si le nœud est de type terminal ou non.

Option	Description
Nœuds de classification	Liste de tous les nœuds enfants associés. Vous pouvez modifier un nœud enfant existant en sélectionnant un nom de nœud de taxonomie. Créez un nouveau nœud enfant en cliquant sur **Nouveau** et en remplissant le formulaire **Nœud de taxonomie**.
Services	Liste de tous les services associés indiqués pour les nœuds terminaux. Modifiez la liste en sélectionnant **Modifier** et en apportant des modifications au formulaire. Vous pouvez sélectionner un service dans la liste connexe pour modifier et mettre à jour. Créez un nouveau service associé en cliquant sur **Nouveau** et en remplissant le formulaire de **service**. Consultez Créer un service.

Créer un service

Créez des services qui profitent à votre organisation interne et aux clients et utilisateurs externes et leur apportent de la valeur.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les occurrences d'étiquette de table et de champ de référence **Service aux entreprises** dans le produit ont été changées pour **Service**. Par exemple, le formulaire de service aux entreprises a été remplacé par le formulaire de service.

Remarque :
cette modification concerne uniquement les nouvelles instances et n'affecte pas les instances existantes mises à niveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services** et sélectionnez **Nouveau**.
   Alternativement, pour modifier un service existant, sélectionnez le nom du service pour ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un service existant, sélectionnez le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Remplissez les champs sur le formulaire.

En-tête du formulaire de service

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du service.
Portefeuille des services	Portefeuille des services auquel ce service est associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nœud de taxonomie	Nœud terminal de taxonomie dans un portefeuille auquel ce service est associé.
Phase	Phase dans laquelle le service se situe. Les valeurs disponibles sont : **Pipeline**, **Catalogue** et **Mis hors service**.
Statut	État du service par phase.
Brève description	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service aux entreprises**, **Service technique** et **Service d'application**.
Propriété de	Propriétaire de service responsable de ce service au sein de l'organisation.
Responsable de livraison	Le responsable de la livraison de ce service.
Gestionnaire des relations commerciales	Gestionnaire des relations pour ce service.

Important :
Les deux champs suivants n'apparaissent que si vous utilisez le module d'extension déconseillé Espace de travail du propriétaire de service . Pour plus d'informations sur l'obsolescence de Espace de travail du propriétaire de service, reportez-vous à Espace de travail du propriétaire de service.

Score de performances	Score de performances le plus récent. Rempli après la mise en activité du service. Le score de performances est calculé par un script nocturne et ne peut pas être modifié.
Score CSAT	Score du retour sur le service client.

3. Sélectionnez l'onglet **Général**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Général du formulaire de service

Champ	Description
Numéro	Identification unique générée automatiquement pour un nouvel enregistrement de service. Sa valeur se compose d'une chaîne « BSN » et d'un numéro unique. D'autres formulaires et scripts peuvent faire référence à cette identification. Le champ **Nombre** est visible dans la vue de formulaire du portefeuille des services. **Remarque :** le champ **Nombre** dans les enregistrements de service qui ont été créés avant l'ajout du champ est null.
Version	Version du service.
Alias	Autres noms utilisés pour ce 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.

Champ	Description
Classification du service	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service aux entreprises**, **Service technique** et **Service d'application**.
Type de consommateur	Type de consommateur. Les valeurs disponibles sont : **Interne**, **Externe** et **Interne et externe**.
Date de début	La date à laquelle le service est disponible.
Date de fin	La date à laquelle le service est mis hors service.
Date de dernier examen	Date du dernier examen du service.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Équipe du formulaire de service

Champ	Description
Délégué	Personne autorisée à gérer le service au nom du propriétaire de service.
Contact professionnel	Personne à contacter pour des problèmes liés à ce service.
Fournisseur	Le fournisseur assurant ce service.
Parties prenantes	Personnes ayant un intérêt ou une préoccupation concernant ce service.

7. Sélectionnez l'onglet **Besoins professionnels**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Besoins professionnels du formulaire de service

Champ	Description
Besoins professionnels	Le besoin professionnel que ce service remplit.
Criticité opérationnelle	Niveau de criticité qui définit l'importance du service dans votre organisation.

9. Après avoir rempli le formulaire, faites un clic droit dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu qui apparaît.
   Les listes connexes pour le service s'affichent. Affichez les éléments connexes suivants ou créez-en de nouveaux :
   - Offres
   - Dans le périmètre
   - Hors du périmètre
   - Services dont je dépends
   - Services dépendants de moi
   - 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.

- Problèmes
- Demandes de changement
- Autres tâches
- Articles de la base de connaissances
- Poids du nœud de l'offre de service
- Initiatives d'amélioration

10. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer votre service ou **Mettre à jour** après la modification d'un service.

Appliquer un champ d'application à un service

Définissez les limites d'un service avec des détails de champ d'application pour accorder ou refuser des vues de service spécifiques. Les éléments hors du champ d'application définissent ce qu'un service ne peut pas fournir et les éléments dans le champ d'application définissent ce qu'un service fournit. Par exemple, les sauvegardes nocturnes peuvent être dans le champ d'application pour le service d'assistance de bureau, mais hors du champ d'application pour le service de récupération d'urgence.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions Dans le champ d'application et Hors du champ d'application apparaissent dans la page de catalogue de service que les utilisateurs voient lorsqu'ils accèdent au catalogue de service.

Pour afficher la liste des entrées de champ d'application dans votre système, saisissez service_scope.list dans un navigateur et appuyez sur la touche Entrée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**.
2. Sélectionnez le nom d'un service pour lequel vous souhaitez définir un champ d'application.
   Seul un service parent peut avoir un champ d'application.
3. Dans la liste connexe Dans le champ d'application ou Hors du champ d'application, sélectionnez **Nouvelle** pour créer une nouvelle définition ou **Modifier** pour ajouter le champ d'application à la liste Dans le champ d'application ou Hors du champ d'application du service.
   Configurez le champ d'application avec tout ce qui est pertinent pour le service et aide à définir ses limites.
4. Donnez à l'élément de champ d'application un nom descriptif et fournissez des détails dans le champ **Description**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Offres de service

Une offre de service est dérivée d'un service, en affinant le service parent pour un besoin professionnel spécifique et un niveau de performance spécifique.

Offres de service et engagements

Les enregistrements d'offres définissent différents niveaux de performance pour un service existant. Vous pouvez par exemple offrir deux niveaux d'assistance de bureau dans votre organisation. Vous pouvez offrir une offre standard pour les mises à niveau 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.

protection contre les virus et une offre exécutive qui comprend également une garantie de disponibilité.

Les types d'offre de service incluent les offres de service aux entreprises et les offres de services techniques.

Créez un ensemble complet d'offres de service définies par des engagements qui définissent les spécificités d'une offre. Chaque service doit avoir au moins une offre définie pour passer à la phase Catalogue. Ceci est nécessaire car c'est au niveau des offres de service que sont définis les accords de niveau de service (SLA) et que les mesures sont rassemblées.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur les SLA, y compris les définitions et résultats de SLA, consultez Gestion de niveaux de service.

Tarification d'offre de service

Chaque offre de service peut disposer d'un modèle de tarification et d'une unité de tarification. Utilisez ces données de tarification pour créer des éléments de catalogue.

Abonnements aux offres de service

Vous pouvez abonner différentes entités à une offre de service. Ces données sont ensuite utilisées pour déterminer le nombre total d'abonnés sur le formulaire d'offre.

Offres de service technique

Les offres de service technique peuvent être affichées comme des relations héritées des services aux entreprises et des offres. Elles ne sont pas incluses dans les modèles de mesures et n'utilisent pas le modèle de pondération.

Changer le parent des types d'offres de services

Vous pouvez changer le parent d'une offre de service d'un type de service à un autre. Par exemple, le changement de parent d'une offre de service aux entreprises vers un service technique ou inversement. Vous ne pouvez pas changer le parent d'une offre pour qu'il devienne un service d'application. Voici des informations et directives importantes concernant le changement de parent des types d'offre de service :

- Lorsque vous changez le parent d'une offre de service aux entreprises en service technique, vous recevez un message vous informant que l'évaluation des performances n'est pas disponible avec les offres de service technique.
- Lorsque vous changez le parent d'un type de service à un autre, les règles de pondération existantes s'appliquent.
- Si vous essayez de changer un parent alors que le service parent est en phase Catalogue avec une seule offre, vous recevez un message vous permettant de ne pas effectuer ce changement.
- Si le poids de la mesure sur le service parent est > 0, vous recevez un message vous avertissant d'ajuster les données avant de changer le parent de l'offre. Vous ne pouvez pas changer le parent d'une offre vers un type de service différent tant que le poids de l'offre sur l'ancien type de service n'est pas défini 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.

Rubriques d'offre de service dans cette section

Créer une offre de service

Créez des offres de service pour définir les services, les documenter, suivre leurs performances par rapport aux engagements de disponibilité définis et transmettre en temps réel les informations sur les performances à vos utilisateurs finaux.

Avant de commencer
Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Souvent, les données définies sur un service et sur ses offres enfants sont identiques. Par exemple, la même personne peut être titulaire d'un service et de ses offres, comme défini dans le champ **Propriété de** du formulaire de **service**. Toutefois, la possibilité de définir des données différentes entre les services et les offres enfants existe si l'organisation le souhaite. Par exemple, une personne peut être titulaire du service tandis qu'une autre est titulaire de l'offre enfant.

Liez les offres de service aux éléments de catalogue requis pour fournir un service. Chaque offre de service a des engagements, qui à leur tour ont des accords de niveau de service.

Une offre de service se compose d'un ensemble d'engagements de service, qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée et de tarification. Par exemple, une organisation peut offrir deux niveaux d'assistance de bureau dans votre organisation. Une offre standard comprenant les mises à niveau et une protection contre les virus, et une offre exécutive comprenant les engagements standard mais aussi une certaine garantie de disponibilité comme 98 % de disponibilité de 8h à 17h en semaine.

Lorsqu'une offre est ajoutée à un service pour la première fois, certaines valeurs de champ du formulaire d'offre sont héritées de l'enregistrement de service parent. Ces champs de formulaire sont : **Propriété de**, **Criticité opérationnelle**, **Responsable de livraison** et **Délégué**. Lorsqu'une offre est ajoutée et que l'enregistrement de service parent a des valeurs de champ vides, ces champs sont également vides sur l'enregistrement d'offre. Lorsque vous insérez pour la première fois une offre dans un service, les valeurs de champ de l'enregistrement de service parent remplacent les valeurs existantes dans l'enregistrement d'offre. Vous pouvez mettre à jour les champs une fois que vous avez ajouté l'offre, si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service** et sélectionnez **Nouveau**.
   Alternativement, pour modifier une offre de service existante, sélectionnez le nom de l'offre de service pour ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un service existant, sélectionnez le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'offre

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du service.
Parent	Service parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Phase	Phase dans laquelle le service se situe. Les valeurs disponibles sont : **Pipeline**, **Catalogue** et **Mis hors service**.
Statut	État du service par phase.
Description	Description du service.
Propriété de	Propriétaire de service responsable de ce service au sein de l'organisation. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.

Important :
Les trois champs suivants n’apparaissent que si vous utilisez le module d’extension déconseillé Espace de travail du propriétaire de service . Pour plus d’informations sur l’obsolescence de Espace de travail du propriétaire de service, reportez-vous à Espace de travail du propriétaire de service.

Score de performances	Score de performances le plus récent. Rempli après la mise en activité du service. Les performances sont calculées par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.
Score CSAT	Score du retour sur le service client.
Nombre total d'abonnés	Nombre d'abonnements pour cette offre de service. Le nombre total d’abonnés est calculé par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.

3. Sélectionnez l'onglet **Général** pour compléter la section Général du formulaire.

Champ	Description
Alias	Autres noms utilisés pour ce service.
Criticité opérationnelle	Degré de criticité de cette offre de service pour l'entreprise. Vous pouvez baser une stratégie de réponse à la demande à partir de cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Type de consommateur	Type de consommateur. Les valeurs disponibles sont : **Interne**et **Externe**.
Classification du service	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service aux entreprises**, **Service technique** et **Service d'application**.
Version	Version de l'offre de service.
Date de début	La date à laquelle le service est disponible.
Date de fin	La date à laquelle le service est mis hors service.
Les emplacements	Emplacement physique du service.

Important : Les deux champs suivants n'apparaissent que si vous utilisez le module d'extension déconseillé Espace de travail du propriétaire de service . Pour plus d'informations sur l'obsolescence de Espace de travail du propriétaire de service, reportez-vous à Espace de travail du propriétaire de service.

Fréquence de l'enquête CSAT	À quelle fréquence une enquête auprès des clients est envoyée.
Dernière enquête CSAT envoyée	La dernière fois qu'une enquête de satisfaction des clients a été envoyée.

4. Sélectionnez l'onglet **Équipe** pour compléter la section Équipe du formulaire.

Champ	Description
Responsable de livraison	Le responsable de la livraison de ce service. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Délégué	Personne autorisée à gérer le service conjointement au propriétaire de service. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Groupe de support	Groupe gérant le service.
Fournisseur	Le fournisseur assurant ce 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.

Champ	Description
Parties prenantes	Personnes ayant un intérêt ou une préoccupation concernant ce service.

5. Sélectionnez l'onglet **Prix** pour compléter la section Prix du formulaire.

Champ	Description
Modèle de tarification	Structure de tarification d'une offre de service telle que définie dans le service parent. Le champ de **modèle de tarification** est en lecture seule. Cette valeur est fixée dans le service parent.
Unité de tarification	Nom court de l'unité pour ce service. Apparaît lorsque le type de **modèle de tarification** choisi dans le service parent est **Par unité**. Le champ d'**unité de tarification** est en lecture seule. Cette valeur est fixée dans le service parent.
Prix	Prix et devise.
Description d'unité	Description plus longue d'une unité de cette offre.

6. Sélectionnez l'onglet **Opérations** pour compléter la section Opérations du formulaire.

Champ	Description
Contrat	Numéro de contrat associé.
Planification de maintenance	Période pendant laquelle la maintenance est planifiée.
Exigence de niveau de service	Ce champ capture les exigences pour le service, qui comprennent les accords de niveau de service et les objectifs de niveau de service.
Prérequis	Conditions préalables pour cette offre de service.
Dépendances de compatibilité	Dépendances de compatibilité pour cette offre de service.
Exigences de surveillance	Exigences pour surveiller cette offre de service.

7. Sélectionnez l'onglet **Dépenses estimées** pour afficher la section Dépenses estimées.
8. **Facultatif :** Choisissez une valeur pour le champ **Modèle de coût**.
   Vous avez le choix entre **Aucun** (valeur par défaut), **Fixe** et **Par unité**. Affichez les données en lecture seule dans le champ **Dépenses estimées**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 étape est facultative car elle ne s'applique que si vous utilisez le module d'extension déconseillé Espace de travail du propriétaire de service . Pour plus d'informations sur l'obsolescence de Espace de travail du propriétaire de service, reportez-vous à Espace de travail du propriétaire de service.

9. Après avoir rempli le formulaire, faites un clic droit dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu qui apparaît.
   Les **Liens connexes** et listes connexes de l'offre s'affichent.
10. **Facultatif :** Dans **Liens connexes**, vous pouvez créer une initiative d'amélioration de l'offre, modifier le poids des mesures de l'offre et vous abonner à l'offre en sélectionnant le lien associé.

> **Important :**
> Cette étape est facultative car elle ne s'applique que si vous utilisez le module d'extension déconseillé Espace de travail du propriétaire de service . Pour plus d'informations sur l'obsolescence de Espace de travail du propriétaire de service, reportez-vous à Espace de travail du propriétaire de service.

11. Affichez les éléments et listes connexes associés.
    Affichez les éléments connexes suivants ou créez-en de nouveaux :
    - Engagements de service
    - Offres de services dont je dépends
    - Offres de service dépendantes de moi
    - Pannes
    - Incidents
    - Problèmes
    - Demandes de changement
    - Autres tâches
    - Articles de la base de connaissances
    - Éléments de catalogue
    - Abonné par groupe
    - Abonné par emplacement
    - Abonné par département
    - Abonné par utilisateur
    - Abonné par entreprise
    - Mesures des performances
    - Initiatives d'amélioration
12. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer votre offre de service ou Mettre **à jour après la** modification d'une offre de service.

Ajouter un engagement à une offre de service

Les engagements de service sont des services spécifiques qui définissent les garanties particulières de disponibilité, portée et tarification pour une offre de service.

Avant de commencer
Rôle requis : service_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les engagements de service définissent le niveau attendu d'un service. Une offre de service est dérivée d'un service en adaptant le service parent à un besoin professionnel spécifique. Elle se compose d'un ensemble d'engagements de service qui la définissent de façon unique.

Pour créer des engagements de service, chaque service a besoin d'au moins une offre de service associée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
   Vous pouvez également accéder à **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagements**.
2. Ouvrez un enregistrement d'offre de service.
3. Dans la liste connexe des engagements de service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Donnez un nom descriptif à l'engagement.
   Vous pouvez spécifier n'importe quel type de service.
5. Sélectionnez le **type** d'engagement dans la liste.

Option	Description
Fenêtre de disponibilité ou de maintenance	Utilisée dans le traitement du système. Si vous sélectionnez **Fenêtre de maintenance**, le champ **Planification** est requis. Crée des enregistrements de disponibilité pour l'offre de service en fonction des pannes pour cette offre. Si un engagement de disponibilité existe, lorsqu'une panne est créée pour une offre de service ayant cet engagement de disponibilité, il commencera à compter le temps de panne et la disponibilité.
Temps de réponse, livraison ou autre	Afficher des informations supplémentaires dans le catalogue de services. Ces informations précisent le type d'engagement de service auquel l'utilisateur peut s'attendre pour une offre de service donnée. Ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
Objectif de temps de reprise	Garantie du temps nécessaire pour récupérer le système à partir du point de reprise. Définissez le temps de reprise dans le champ **Délai** qui s'affiche lorsque vous sélectionnez ce type d'engagement. Ce champ est disponible avec les tickets du fournisseur. **Remarque :** ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
Objectif de point de reprise	Garantie de fréquence d'exécution des sauvegardes. Définissez l'intervalle de sauvegarde dans le champ **Délai** qui s'affiche lorsque vous sélectionnez ce type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	d'engagement. Ce champ est disponible avec les tickets du fournisseur. **Remarque :** ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
SLA	Permet des engagements définis par un accord de niveau de service (SLA) qui détermine si un fournisseur offre un niveau de service pendant un pourcentage de temps défini. Les résultats de SLA sont calculés automatiquement et peuvent être consultés sur la page d'accueil de Mes services - SLA ou en naviguant vers **Services** > **SLA d'offres de service** > **Résultats SLA**.

6. **Facultatif :** Sélectionnez un **contrat** pour cet engagement de service.
   Ces informations sont utilisées lors de la création d'enregistrements de crédit de fournisseur.

   Conseil :
   Si vous ne voyez pas les SLA de tâche pour les incidents liés aux engagements de service, contactez votre administrateur. Lorsque **le contrat** est saisi dans le champ Référence de l'incident, le champ Utiliser le qualificatif de référence doit être défini sur **Avancé** et la règle `contractFilter` métier globale doit être saisie dans le champ **Qualificatif de référence** .

7. Saisissez les informations pour calculer le crédit dû par le fournisseur pour toute violation de contrat.
   Ces champs sont disponibles avec les tickets du fournisseur :
   - **Montant de pénalité pour violation** : montant évalué par unité de temps pour une violation.
   - **Par** : unité de temps utilisée pour calculer le crédit total dû pour une violation.
   - **Durée de pénalité pour violation** : temps gratuit fourni par le fournisseur par violation.
8. Remplissez le formulaire et sélectionnez **Envoyer**.
   Le formulaire d'offre de service s'affiche et le nouvel engagement figure dans la liste connexe des engagements de service.
9. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un autre engagement de service à cette offre ou **Modifier** pour modifier un engagement existant.

Abonner les utilisateurs à une offre de service

Abonnez les utilisateurs à une offre de service afin qu'ils puissent la commander à partir du catalogue. Vous pouvez également souscrire des offres pour des sociétés, des emplacements, des groupes et des départements.

Avant de commencer

Rôle requis : com.snc.service_portfolio

Rôle requis : service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les abonnés définissent à qui s'adresse une offre de service. Abonnez les utilisateurs à des offres de service pour qu'ils puissent afficher et demander des éléments de catalogue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

liés à l'offre de service. Par exemple, si un service est destiné à la vidéoconférence, il peut proposer deux offres : une pour une plateforme de communications personnelles et une pour un webinaire. Pour sélectionner l'une ou l'autre option, les utilisateurs doivent commander l'option à partir du catalogue. Pour commander, ils doivent être ajoutés en tant qu'abonnés à cette offre de service.

Le système de base compte le nombre d'abonnés par offre et par service. Il vous permet également d'envoyer des enquêtes de satisfaction client (CSAT) aux abonnés pour obtenir des commentaires sur l'offre de service. Vous pouvez choisir la fréquence d'envoi des enquêtes par intervalle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
2. Sélectionnez une offre de service à laquelle vous souhaitez ajouter des abonnés.
3. Sélectionnez la liste connexe *Abonnements par utilisateur* (onglet), puis sélectionnez **Modifier**.
   Vous pouvez également sélectionner l'une des autres listes connexes (onglets) pour vous abonner à des groupes, des emplacements, des départements ou des sociétés.
4. Sélectionnez le nom d'abonné dans la **collection** et déplacez-le dans la **liste Abonné par utilisateur**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des éléments de catalogue pour les abonnés d'offres de service

En tant que propriétaire de service ou abonné à une offre de service, vous pouvez créer un ou plusieurs éléments de catalogue pour votre service, quelle que soit la phase ou l'état de l'offre. Vous pouvez également associer un élément de catalogue existant à une offre de service.

Avant de commencer

Rôle requis : com.snc.service_portfolio ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la liste connexe **Articles pouvant être commandés par les abonnés** (onglet) sur une offre de service pour :

- Associez un élément de catalogue existant à une offre de service.
- Créez des éléments de catalogue pour une offre de service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
2. Ouvrez une offre de service à laquelle vous souhaitez associer un élément de catalogue ou ajouter un élément de catalogue.
3. Sélectionnez l'onglet **Articles pouvant être commandés par les abonnés** .
4. **Facultatif :** Associez un élément de catalogue à une offre de service existante.
   a. Sélectionnez **Modifier** pour afficher une liste des éléments de catalogue que vous pouvez associer à l'offre de service. La liste des éléments de catalogue inclut les créateurs d'enregistrement. Pour afficher une liste de créateurs d'enregistrement, ouvrez un nouvel onglet et saisissez `sc_cat_item_producer.list` le champ de navigation Filtrer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Déplacez l'élément de catalogue de la liste **Collection** vers la **liste Éléments pouvant être commandés par les abonnés**.

c. Une fois que vous avez déplacé tous les éléments de catalogue que vous souhaitez associer à l'offre de service, sélectionnez **Enregistrer**.

5. Créez un élément de catalogue pour l'offre de service.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Remplissez les champs sur le formulaire.

Formulaire Élément de catalogue

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'élément de catalogue.
Catalogues	Catalogues auxquels cet élément est associé.
Catégorie	Catégorie pour l'élément. L'ajout du catalogue permet à d'autres personnes de rechercher cet élément.
État	État de l'élément de catalogue. Lors de la création d'un élément de catalogue, vous ne pouvez pas modifier le champ **État** . L'état devient **Brouillon** une fois que vous avez sélectionné **Soumettre**.
Date de sortie	Nom de la personne dont l'élément de catalogue a été extrait pour modification.
Propriétaire	Propriétaire de l'élément de catalogue.
Niveau d'automatisation de l'exécution	Niveau d'exécution de l'élément de catalogue.
Détails de l'élément	
Description brève	Brève description affichée sur la page d'accueil du catalogue de services, les résultats de recherche et la barre de titre du formulaire de commande.
Description	Description complète de l'élément de catalogue. Vous pouvez intégrer des vidéos, des images, des liens vers des articles internes Base de connaissances (KB) et des liens vers des sources d'information externes.
Métadonnées	Liste de balises séparées par des virgules permettant de rechercher l'élément de catalogue. Utilisez des virgules entre les mots clés pour obtenir de meilleurs résultats lors de la recherche. Pour plus d'informations, voir Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue .
Moteur de processus **Remarque :** Vous ne pouvez spécifier une valeur que pour l'un de ces champs.	
Flux	Flux qui définit l'exécution de l'élément de catalogue.
Workflow	Workflow qui définit l'exécution de l'élément de catalogue.
Plan d'exécution	Plan d'exécution qui définit la livraison de l'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Image	
Icône	Image à côté de l'élément de catalogue dans le catalogue. Les dimensions de l'icône sont de 27x27 pixels. Si aucune image n'est chargée, l'icône par défaut se trouve à côté de l'élément de catalogue. Votre image téléchargée remplace l'image par défaut stockée dans les images/service_catalog/generic_small.gif.
Image	Image de l'élément.
Tarification	
Prix	Prix de l'élément de catalogue. Sélectionnez la devise dans la liste.
Prix récurrent	Prix de l'élément de catalogue qui se reproduit. Par exemple, un service de maintenance peut avoir un prix récurrent mensuel.
Fréquence de prix récurrent	Période de récurrence, par exemple **Mensuelle** ou **Annuelle**.
Paramètres du portail	
Utilisez ces paramètres pour configurer le comportement de l'élément de catalogue dans le Portail de services.	
Méthode de requête	Configuration qui contrôle l'étiquette du bouton **Commander maintenant** et l'expérience d'envoi de commande. ▪ **Commande** : ▪ Étiquette de bouton : **Commander maintenant** ▪ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ▪ Informations de livraison : Modifiables **Remarque :** Ce paramètre est le paramètre par défaut. ▪ **Demande** : ▪ Étiquette de bouton : **Demander** ▪ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ▪ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande d'accès au code où les informations de livraison sont prédéterminées. ▪ **Envoyer** : ▪ Étiquette de bouton : **Envoyer** ▪ Boîte de dialogue de confirmation : Non affichée ▪ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande de réinitialisation de mot de passe où aucune autre information de demande n'est requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Masquer « Ajouter au panier »	S'il est sélectionné, le bouton **Ajouter au panier** ne s'affiche pas pour l'élément. Si l'option **d'instance Afficher « Ajouter au panier »** du widget est définie sur **false**, alors cette configuration est ignorée. Cette configuration est sélectionnée par défaut si la **Méthode de demande** est **Demander** ou **Envoyer**. Pour les scénarios de mise à niveau, si le champ **Aucun** panier est sélectionné dans Plateform, exécutez le script include `CatalogPortalSettingsMigration` pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer « Ajouter au panier » dans l'onglet Paramètres duportail** . **Remarque :** Ce champ s'applique aux éléments de catalogue et aux guides de commande.
Masquer « Quantité »	Si cette option est sélectionnée, la liste **Quantité** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. **L'option Masquer la quantité** est sélectionnée par défaut si la **méthode de demande** est **Demande** ou **Soumettre**. Pour les clients de mise à niveau, si le champ Aucune quantité est sélectionné dans Plateform, exécutez le script de migration `CatalogPortalSettingsMigration` pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer** la **quantité** dans l'onglet Paramètres du **portail**. **Remarque :** ▪ Applicable aux éléments de catalogue. ▪ Les guides de commande héritent de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer « Délai de livraison »	Si ce champ est sélectionné, le champ **Délai de livraison** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. **Masquer le délai de livraison** est sélectionné par défaut si la **méthode de demande** est **Soumettre**. **Remarque :** ▪ Applicable aux éléments de catalogue. ▪ Les guides de commande héritent de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer « Ajouter à la liste de souhaits »	Si ce champ est sélectionné, le bouton **Ajouter à la liste de souhaits** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Si la liste de souhaits est inactive pour l'élément de catalogue ou si l'option d'instance de widget du portail est définie sur **false**, alors ce paramètre est remplacé pour l'élément. **Remarque :** applicable aux éléments de catalogue et aux créateurs d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Masquer la pièce jointe	S'il est sélectionné, le bouton **Ajouter des pièces jointes** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. **Remarque :** ▪ applicable aux éléments de catalogue et aux créateurs d'enregistrement. ▪ Les guides de commande héritent de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Pièce jointe obligatoire	Si ce champ est sélectionné, l'ajout d'une pièce jointe est requis pour l'élément de catalogue. **Remarque :** applicable aux éléments de catalogue et aux créateurs d'enregistrement.

6. **Envoyer**.
   Avant de soumettre, sélectionnez **Essayer** pour voir le résultat.

Génération de rapports sur les services et les offres de service

Consultez l'impact sur vos services et offres de service, et établissez des rapports à leur sujet à l'aide des informations des listes connexes dans Gestion des portefeuilles de services.

Les propriétaires de services peuvent suivre les accords sur les niveaux de service (SLA) lorsqu'un incident (ou un problème ou un changement) fait référence à leur offre de service dans l'une des listes connexes suivantes : Services impactés ou Éléments de configuration (CI) affectés. Les administrateurs de portefeuille peuvent créer des indicateurs et des rapports pour les offres de services afin d'obtenir une vue complète de l'impact sur chaque offre de service.

Listes connexes de l'enregistrement de l'offre

Sur l'enregistrement d'offre de service, il existe trois listes connexes récemment ajoutées qui ont un impact sur vos offres de service :

- Tous les incidents
- Tous les problèmes
- Tous les changements

Comme implicitement, chaque liste connexe récupère tous les incidents, tous les problèmes et tous les changements pour lesquels l'offre de service les a ajoutés dans le cadre de ces zones :

- Champ Offre de service de l'enregistrement
- Liste connexe des CI affectés de l'enregistrement
- Liste connexe des services impactés de l'enregistrement

Vous pouvez également filtrer sur chaque liste connexe pour rechercher des éléments spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Génération de rapports d'engagement SLA

Lorsqu'une offre de service est ajoutée au service impacté ou à la liste connexe des CI affectés, la génération de rapports de violation du SLA est déclenchée pour cette offre. Le déclencheur se produit même si l'offre n'est pas répertoriée dans le champ Offre de service de l'enregistrement.

Tarif d'offre de service Gestion des portefeuilles de services

Les offres de services héritent de la structure de tarification du service parent associé. Si le modèle de tarification pour chaque offre de service dans Gestion des portefeuilles de services est défini dans le service parent par unité, chaque offre de service doit également avoir une unité de tarification associée. Le tarif réel de cette unité est établi dans l'enregistrement de l'offre de service.

Vous pouvez consulter régulièrement les informations sur les offres de services dans le cadre de Data Certification et du workflow. Vous pouvez par exemple configurer une certification pour valider les tarifs de vos offres de service.

Vous pouvez prévoir l'utilisation et le coût d'un service pour un exercice afin de planifier vos futures activités à l'aide de la fonctionnalité Showback de Gestion financière.

Pour définir le prix d'une offre de service, accédez à **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service** et sélectionnez une offre pour laquelle il existe une structure de tarification définie. Saisissez le **Prix** de l'unité de tarification du service et mettez à jour l'enregistrement. Vous pouvez également saisir une description facultative dans le champ **Description de l'unité** de l'enregistrement d'offre de service.

Définir les modèles et les unités de tarification des offres de service

Définissez la structure de tarification pour une offre de service afin de l'utiliser comme modèle de prix unitaire ou de prix fixe.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de services**.
2. Sélectionnez une offre de service dans la liste Offres de service.
3. Définissez le **modèle de tarification**.
   Les choix sont **Par unité** et **Fixe**. Si vous sélectionnez **Par unité,** le champ **Unité de tarification** s'affiche.
4. Saisissez le nom d'une unité à utiliser pour la tarification, par exemple, `service`, `serveur` ou `personne`.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Consigner les pannes

Consignez les pannes pour ajuster la disponibilité de votre engagement de service.

Avant de commencer

Rôle requis : service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des portefeuilles de services suit et établit des rapports sur les pannes pour toutes les offres de service comprenant des engagements de disponibilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La panne est utilisée pour évaluer la disponibilité de l'offre et apparaît dans les rapports générés pour cette offre. Il existe trois types de pannes :

- **Panne** : pannes imprévues telles que celles causées par des problèmes matériels ou de réseau. Le seul type de panne pris en compte lors du calcul de la disponibilité d'un service.
- **Panne planifiée** : pannes nécessaires et prévues, dues à des maintenances ou mises à niveau planifiées.
- **Dégradation** : indique un problème affectant un service qui n'entraîne pas de perturbation de ce service.

Les enregistrements de panne peuvent se rapporter à plusieurs éléments de configuration (CI). Vous pouvez lier une panne à plusieurs enregistrements CI à l'aide de la liste connexe CI affectés.

Remarque :
Une panne doit être créée et enregistrée avant de pouvoir ajouter une relation CI ou lier une panne à plusieurs enregistrements CI à l'aide de la liste connexe CI affectés .

Affichez un identificateur **Numéro de panne** unique pour vos enregistrements de panne. Affichez la colonne Numéro de panne dans la liste des enregistrements de la table Panne et sur le formulaire de panne.

Remarque :
Le module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering) doit être activé pour introduire les données numériques. Le module d'extension est automatiquement activé pour toutes les instances et mises à niveau sauf celles qui possèdent déjà une colonne à préfixe de numéro sur la table Panne. Reportez-vous à l'article Activer le module d'extension Outage Numbering [KB0823685] de la base de connaissances HI ou contactez Service et assistance client si le module d'extension n'est pas actif et si vous souhaitez passer au champ du système de base.

Lorsqu'une panne est ouverte sur un service, le système ajoute toutes les offres enfants à la liste connexe CI affectés sur le formulaire de panne, affectant la disponibilité de l'offre enfant. Une fenêtre contextuelle vous avertit que la panne affecte toutes les offres enfants. Si nécessaire, vous pouvez supprimer les offres de la liste connexe CI affectés.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des portefeuilles de services** > **Pannes**.
2. Sélectionnez **Nouvelle** pour créer une nouvelle panne ou recherchez l'offre de service dans le champ **Élément de configuration** de la liste des enregistrements de pannes en vue de la modifier.
   - Si vous créez une nouvelle panne, le formulaire de panne s'affiche.
   - Si vous modifiez une panne existante, sélectionnez la panne dans le champ **Type**.
3. Modifiez le champ **Type** comme vous le souhaitez, ou choisissez **Aucun**.
4. Saisissez le texte de votre choix dans le champ **Message**.
5. Définissez la durée de la panne en sélectionnant les dates et heures de **début** et de **fin** avec le calendrier, ou en saisissant la **Durée** en termes de jours et heures.
6. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire pour enregistrer l'enregistrement ou cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour modifier un enregistrement de panne existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

si une même panne impacte plusieurs offres de service, vous pouvez les ajouter à la liste connexe des CI affectés.

7. Pour ajouter un CI affecté associé, cliquez sur **Ajouter**.
   Tous les CI affectés sont répertoriés dans la classe de configuration **Offre de service**.
8. Sélectionnez un seul CI ou un groupe de CI.
   Cochez la case en regard du nom du CI, puis sélectionnez **Ajouter la sélection**. Vous pouvez également choisir d'ajouter tous les CI affectés énumérés à l'enregistrement de panne en sélectionnant **Ajouter tout**.
9. Fermez la fenêtre de la liste Ajouter les éléments de configuration affectés.
   Les CI restants sont ajoutés à la liste connexe CI affectés.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les résultats de disponibilité

Affichez les calculs de disponibilité pour les engagements sur les offres de service et les services d'application. Une fois les engagements configurés dans , vous pouvez afficher les résultats dans Gestion des portefeuilles de servicesun rapport automatisé que vous avez configuré.

Vue d'ensemble

Après qu'un engagement de disponibilité a été ajouté à une offre de service ou à un service d'application, génère une année d'enregistrements de disponibilité pour cet élément et cet engagement, Gestion des portefeuilles de services à partir de l'année précédente. La disponibilité du service est basée sur la disponibilité des offres déployées sur le service. Si une panne est mise à jour, les enregistrements de disponibilité associés le sont également, afin que vous puissiez évaluer les impacts des pannes et gérer les enregistrements de panne.

Gestion des portefeuilles de services Exécute une tâche quotidienne pour générer les rapports de disponibilité des engagements et utilise le fuseau horaire du système.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'engagements de disponibilité, consultez Ajouter un engagement à une offre de service.

Calculateur de disponibilité

À partir de la version, vous pouvez utiliser un calculateur *[com.snc.availability.v2]* de disponibilité pour améliorer les performances, les calculs et la Washington DC maintenance.

Le calculateur de disponibilité a été repensé par rapport à son prédécesseur pour vous permettre d'afficher les données de disponibilité les plus à jour et les plus précises pour la période souhaitée.

Gestion des portefeuilles de services Crée des enregistrements de disponibilité sur le premier de la période afin que vous puissiez voir la disponibilité à mesure que la période progresse. Ces données en temps réel sont particulièrement précieuses lorsque vous vous êtes engagé sur un niveau spécifique de disponibilité pour vos clients.

En outre, le calculateur amélioré met à jour l'enregistrement à mesure que des pannes sont créées. Par exemple, vous pouvez commencer avec une disponibilité de 100 %, puis, lorsqu'une panne se produit, elle est mise à jour à 99,95 % en fonction de la durée de la panne. Vous et vos clients pouvez vous appuyer sur des données de disponibilité précises

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pendant les pannes, sans recalculs répétés de pannes sans date de fin (comme avec le calculateur précédent).

Voici les options de période de disponibilité que vous pouvez choisir lors de l'utilisation du calculateur de disponibilité mis à jour :

- Quotidien
- Hebdomadaire
- Tous les mois
- Annuel
- 7 derniers jours
- 30 derniers jours
- 12 derniers mois

Les nouveaux clients obtiennent automatiquement le calculateur de disponibilité mis à jour, mais les clients existants doivent définir la propriété sur « vrai » pour s'abonner.

Pour définir la propriété système mise à jour sur « vrai », les administrateurs doivent effectuer les opérations suivantes :

- Tapez sys_properties.list dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.
- Sélectionnez l'option de recherche de **texte** .
- Tapez **disponibilité** dans le champ **Rechercher** , puis appuyez sur **Entrée**.
- Recherchez l'option *[com.snc.availability.v2]* , puis définissez sa valeur sur true.

Génération de rapports de disponibilité des services d'application

Pour afficher les rapports de disponibilité des services d'application, vous devez créer des engagements de disponibilité et les mapper sur un service d'application à l'aide d'un *[cmdb_ci_service_auto table]*.

*[cmdb_ci_service_auto table]*Utilisez le champ dans le *cmdb_ciservice_offering_commitment* champ pour associer un service d'application à un engagement de disponibilité.

Générer des résultats de disponibilité

Pour afficher les résultats de disponibilité, accédez à **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Disponibilité**, puis sélectionnez l'enregistrement associé dans la liste.

Champs et calculs de disponibilité du service

Champ	Description	Calculs
Nom complet	Nom de l'élément de configuration (CI) et de la disponibilité de l'engagement. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.	Non applicable.
Offre de service	Offre affectée pour cette disponibilité.	Non applicable.
Engagement de service	Engagement affecté pour cette disponibilité.	Non applicable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs et calculs de disponibilité du service (suite)

Champ	Description	Calculs
Début	Début de l'intervalle de disponibilité. La souris pointant sur ce champ affiche la durée.	Non applicable.
Fin	Fin de l'intervalle de disponibilité. La souris pointant sur ce champ affiche la durée.	Non applicable.
Durée d'activité engagée	Disponibilité de service totale attendue pour cet engagement, exprimée en jours, heures, minutes et secondes.	Fin de la période au début de la période.
Temps d'indisponibilité acceptable	Temps d'indisponibilité acceptable par rapport au calendrier de l'engagement pour cet intervalle, exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	Fin de la période planifiée au début de la période planifiée, multiplié par le pourcentage d'engagement.
Temps d'indisponibilité total	Temps d'indisponibilité de l'horloge (indépendamment de la planification), exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	Fin des pannes et début des pannes.
Disponibilité totale en %	Pourcentage de disponibilité pour l'intervalle entier (indépendant de la planification).	(Durée d'activité disponible moins temps d'indisponibilité total) divisée par la durée d'activité disponible.
Total des pannes	Nombre total de périodes de panne dans cet intervalle (indépendamment du calendrier). **Remarque :** si une panne non planifiée (en totalité ou en partie) chevauche une panne planifiée, la durée de cette panne non planifiée ne compte pas pour calculer le temps total de panne. Cette logique s'applique au CI et aux CI affectés sur l'enregistrement de panne.	Nombre de pannes.
Disponibilité de l'engagement en %	Disponibilité au sein de la planification de cet engagement.	(Durée d'activité engagée moins temps d'indisponibilité de l'engagement) divisée par la durée d'activité engagée.
Temps d'indisponibilité de l'engagement	Temps d'indisponibilité pris en compte par rapport à la planification de cet engagement, exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	(Début de la panne moins fin de la panne) dans le temps d'exécution planifié.
Pannes dans l'engagement	Nombre de périodes de panne par rapport à la planification de cet engagement survenues dans cet intervalle.	Nombre de pannes dans la durée d'activité planifiée.
Engagement atteint	Lorsque cette option est activée, elle indique que l'engagement de disponibilité a été respecté.	Vrai ou faux selon que le pourcentage de disponibilité de l'engagement est supérieur ou non à l'engagement de 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.

Champs et calculs de disponibilité du service (suite)

Champ	Description	Calculs
Temps moyen entre défaillances (MTBF)	Délai moyen entre les pannes d'engagement pour un CI.	Formule de base : temps d'activité total en période divisé par le nombre de pannes en période (périodes de pannes de l'engagement), où durée d'activité totale en période = (durée d'activité engagée moins temps d'indisponibilité engagé).
Délai moyen de restauration du service (MTRS)	Durée moyenne des pannes d'engagement pour un CI.	Formule de base : durée totale (temps d'indisponibilité de l'engagement) divisée par le nombre de pannes pendant la période (périodes de pannes de l'engagement).

Remarque :
Pour plus d'informations sur les calculs pour MTBF et MTRS, voir KB1505841 .

Des règles d'archivage pour de meilleures performances

À partir de la version, les règles d'archivage sont activées par défaut. utilise une tâche planifiée appelée nettoyeur de table pour archiver les enregistrements plus anciens à partir de tables de l'instance afin de maintenir la taille des tables et les Vancouver performances des requêtes gérables. Gestion des portefeuilles de services Pour vous assurer d'obtenir des résultats de données plus rapides, Gestion des portefeuilles de services utilise la tâche de nettoyeur de table pour archiver les données de disponibilité datant de plus de trois ans.

Convertir les services en bloc

Convertissez plusieurs services de la table de services Base de données de gestion des configurations (CMDB) principale en l'une des tables enfants dédiées pour un service d'entreprise ou pour un service technique.

Avant de commencer

Rôle requis : sys_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez convertir des services individuellement, mais pour réduire les tâches manuelles, convertissez plusieurs services à la fois à partir de la table de services CMDB [cmdb_ci_service] en l'une des tables enfants dédiées :

- Table des services d'entreprise [cmdb_ci_service_business]
- Table des services techniques [cmdb_ci_service_technical]

Lorsque vous convertissez un service, l'enregistrement et toutes ses relations restent intacts.

Remarque :
Impossible de convertir les offres de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**.
2. Sélectionnez le ou les services que vous souhaitez convertir.
   Si votre organisation utilise le champ Classification des services pour les services d'entreprise et techniques, vous pouvez filtrer par classification de service.
3. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées**, puis sélectionnez Convertir en service **d'entreprise** ou **Convertir en service technique**.
4. À l'invite, sélectionnez **OK** pour poursuivre la conversion des services ou sélectionnez **Annuler**.

   Remarque :
   Si un élément sélectionné ne peut pas être converti, un message d'avertissement s'affiche.

5. **Facultatif :** Convertissez un service qui se trouve dans l'enregistrement de service.
   Pour convertir un rachat de service dans l'enregistrement de service, recherchez les options de conversion sous **Liens connexes**. Si les options de conversion ne sont pas visibles, il est possible que vous vous trouviez dans un enregistrement qui ne se trouve pas dans la table de CMDB services [cmdb_ci_service].

Résultats des accords sur les niveaux de service (SLA)

Gestion des portefeuilles de services exploite l'application Gestion des niveaux de service et inclut un module pour gérer les définitions et les résultats de votre accord sur les niveaux de service (SLA).

Vous pouvez afficher, modifier et créer des définitions de SLA à partir de l'application Gestion des portefeuilles de services. Vous pouvez également afficher, modifier et créer des résultats SLA. Consultez Définition des accords sur les niveaux de service (SLA) et Créer une définition de SLA pour obtenir des informations sur les définitions et la configuration de SLA. Pour des informations détaillées et exhaustives sur les SLA, consultez Gestion de niveaux de service.

Après avoir défini des engagements de service pour vos offres de service, vous pouvez surveiller les résultats des accords sur les niveaux de service en vue de gérer les performances en exécutant une tâche quotidienne pour générer les résultats des accords sur les niveaux de service.

Pour activer la prise en charge de l'engagement des accords sur les niveaux de service (SLA) sur Gestion des portefeuilles de services, activez le module d'extension com.snc.service_portfolio.sla_commitment. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Activer Service Portfolio Management.

Pour afficher les résultats SLA, accédez à **Gestion des portefeuilles de services** > **Gestion des niveaux de service** > **Résultats SLA** et sélectionnez **Nouveau**. Vous pouvez aussi modifier un résultat SLA existant : cliquez sur le nom du résultat SLA pour ouvrir le formulaire de résultat SLA. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins.

Formulaire de résultat SLA

Champ	Description
Offre de service	Sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez créer ou modifier un enregistrement de résultat SLA.
Engagement de service	Sélectionnez l'engagement de service auquel appliquer l'enregistrement de résultat SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 résultat SLA (suite)

Champ	Description
Démarrer	Spécifiez la date de début de cet intervalle de résultat SLA.
Fin	Spécifiez la date de fin de cet intervalle de résultat SLA.
Société	Spécifiez la société pour laquelle l'enregistrement de résultat SLA est créé.
Pourcentage SLA requis	Saisissez le pourcentage de tâches qui doivent respecter ce SLA.

Remarque :
les champs suivants affichent les données de résultat SLA lorsqu'elles sont disponibles :

- **Total des tâches** : nombre total de tâches liées à cette offre de service pour ce SLA.
- **Violation** : nombre de tâches ayant violé ce SLA dans cet intervalle.
- **Réussite** : nombre de tâches conformes à ce SLA dans cet intervalle.
- **Total atteint (%)** : pourcentage de SLA atteint pour la totalité de l'intervalle.

Remarque :
lorsqu'une définition SLA est déclenchée au sujet d'une tâche particulière, un enregistrement SLA de tâche est généré ; il contient toutes les données de suivi pour le SLA spécifique de cet enregistrement. Pour créer une tâche SLA ou modifier une tâche existante, consultez Table de SLA de tâche.

Référence de Gestion des portefeuilles de services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les rôles, les listes et les formulaires pour configurer et administrer Gestion des portefeuilles de services.

Installé avec Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services Core est actif par défaut pour les utilisateurs avec des numéros de produits ITSM. Gestion des portefeuilles de services Foundation est activé par l'administrateur et vous permet de documenter les portefeuilles, taxonomies, services et offres de service à l'aide d'un format normalisé et structuré.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Modules d'extension de Gestion des portefeuilles de services

Les deux plugins suivants vous permettent d'utiliser toutes les fonctionnalités de Gestion des portefeuilles de services:

- Gestion des portefeuilles de services Principal [com.snc.service_portfolio_core]
- Gestion des portefeuilles de services Foundation [com.snc.service_portfolio]

Le Gestion des portefeuilles de services Foundation module d'extension active automatiquement le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Core. Chaque module d'extension installe indépendamment un ensemble de rôles et de 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.

Si vous installez Service Builder à partir du , son module d'extension [com.snc.service_builder] s'installe ServiceNow Storeautomatiquement. utilise le même ensemble de rôles que Gestion des portefeuilles de services. Service Builder Consultez Service Builder pour plus d'informations.

Gestion des portefeuilles de services Core

Rôles installés avec Gestion des portefeuilles de services Core

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de portefeuille [portfolio_admin]	Permet aux utilisateurs d'effectuer les opérations suivantes : • Configurez, créez, modifiez et supprimez des services et des portefeuilles de services. • Gérez les portefeuilles, y compris les engagements et la disponibilité associés. • Mettez à jour les nœuds taxonomiques, les services, les offres de service et changez les parents des services.	• portfolio_editor • service_admin • sla_manager
Éditeur de service [service_editor]	Permet aux utilisateurs de modifier les services et offres de service dont ils sont propriétaires ou délégués.	service_viewer
Visualiseur de service [service_viewer]	Permet aux utilisateurs d'afficher tous les services et offres de service.	cmdb_read

Table installée avec Gestion des portefeuilles de services Core

Table	Description
Offre [service_offering]	Étend la table [cmdb_ci_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.

Gestion des portefeuilles de services Foundation

Rôles installés avec Gestion des portefeuilles de services Foundation

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Éditeur de portefeuille [portfolio_editor]	Permet aux utilisateurs d'effectuer les opérations suivantes : • Modifiez et supprimez des services et des portefeuilles de services. • Mettre à jour les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer les parents des services.	• service_editor • portfolio_viewer • sla_manager
Visionneuse de portefeuille portfolio_viewer	Permet aux utilisateurs de consulter les portefeuilles, les nœuds taxonomiques, les services et les offres de service.	service_viewer
Administrateur de service [service_admin]	Permet aux utilisateurs de configurer, créer, modifier et supprimer des services et des offres de service.	service_author
Auteur de service [service_author]	Permet aux utilisateurs de créer, de modifier et de supprimer des services et des offres de service dont ils sont propriétaires ou qu'ils ont créés.	service_editor

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Foundation

Table	Description
Spm Service Portfolio [spm_service_portfolio]	Utilisée pour créer ou modifier un portefeuille des services.
Spm Taxonomy Layer Definition [spm_taxonomy_layer_definition]	Utilisée pour définir l'ordre d'une couche de classification associée à un portefeuille des services. **Remarque :** Utilisez cette table avec la structure de portefeuille héritée. La structure de portefeuille standard n'a pas de couches taxonomiques. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.
Spm Taxonomy Node	Utilisée pour créer ou modifier un nœud de classification associé à un portefeuille des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Foundation (suite)

Table	Description
[spm_taxonomy_node]	
Service Subscribe Company [service_subscribe_company]	Utilisée pour associer les abonnements d'offres de service à une société spécifique.
Service Scope [service_scope]	Utilisée pour stocker les limites définies par l'utilisateur aux niveaux service d'un service.
Service Subscribe Department [service_subscribe_department]	Utilisée pour associer les abonnements d'offres de service à un service spécifique.
Disponibilité du service [service_availability]	Utilisée pour stocker les enregistrements de disponibilité calculés d'un service.
Service Subscribe Sys User [service_subscribe_sys_user]	Utilisée pour créer un module vous permettant de classer les abonnés par utilisateur individuel.
Sc Cat Item Subscribe Mtom sc_cat_item_subscribe_mtom	Utilisée pour créer un élément de catalogue et le rendre disponible à l'abonnement.
Sc Cat Item Subscribe No Mtom sc_cat_item_subscribe_no_mtom	Utilisée pour créer un élément sans le rendre disponible à l'abonnement.
Service Subscribe Location service_subscribe_location	Utilisée pour spécifier où se trouve une offre de service, par adresse physique réelle.
Sc Cat Item Service sc_cat_item_service	Utilisée pour saisir un élément dans Service Catalog
Service Offering Commitment service_offering_commitment	Utilisée pour créer et configurer des engagements de service en spécifiant leur ordre et en leur associant des offres de service.
Service in Scope service_in_scope	Utilisée pour créer et définir des services Dans le champ d'application et spécifier les paramètres du champ d'application.
Service Subscribe Sys User Grp service_subscribe_sys_user_grp	Utilisée pour créer un module vous permettant de classer les abonnés par groupe.
Service Commitment service_commitment	Utilisée pour stocker les enregistrements de la liste connexe **Engagements de service** dans le formulaire Offres de 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.

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Foundation (suite)

Table	Description
Service Out Scope service_out_scope	Utilisée pour créer et définir des services Hors du champ d'application et spécifier les paramètres du champ d'application.

Référence de Gestion des portefeuilles de services et CSDM

Les données de service sont liées les unes aux autres à l'aide de différentes applications de différentes manières. Gestion des portefeuilles de services référence le cadre de travail (CSDM) pour regrouper les Modèle de données de services de base données liées au service dans une vue unique.

Étant donné que les produits de et sont étroitement alignés sur le CSDM, il est utile de connaître les termes courants et Gestion des portefeuilles numériques (DPM) les ServiceNow® champs de cycle de Gestion des portefeuilles de services vie lorsque vous utilisez ces applications.

CSDM Champs de cycle de vie

Une fois le module d'extension d'activation CSDM installé (*com.snc.cmdb.csdm.activation*), vous pouvez utiliser les champs de CSDM cycle de vie dans Gestion des portefeuilles de services. Une fois le module d'extension installé, vous pouvez voir les noms de champs en accédant à **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**. Vous devez définir la vue sur Portefeuille des services.

Noms de champs avec et sans le module d'extension d'activation CSDM

Nom de champ sans le module d'extension CSDM	Nom de champ avec module d'extension CSDM
Phase	Statut de l'étape du cycle de vie
Statut	État du cycle de vie

L'utilisation des CSDM champs de cycle de vie vous aide à gérer le cycle de vie de bout en bout des services et des offres de service. Les noms de champs partagés vous assurent la cohérence et l'alignement lorsque vous utilisez d'autres ServiceNow® applications. Pour plus d'informations sur le , reportez-vous à First activation step — Map existing life cycle data to CSDM standards la CSDMsection .

Termes courants de CSDM utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et DPM

Termes CSDM courants utilisés dans Service Portfolio Management et dans DPM

Terme	Définition	Notes
Portefeuille	Collection de services, de produits, de projets ou d'applications.	Utilisé pour réunir les éléments similaires pour une entreprise. Les portefeuilles peuvent être regroupés par objectif, option, organisation, projets ou services similaires.
Option d'entreprise	Option de haut niveau requise par une organisation pour exécuter son modèle	Généralement décrite dans le cadre de l'exécution d'une ou de plusieurs tâches spécifiques pour atteindre des résultats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM courants utilisés dans Service Portfolio Management et dans DPM (suite)

Terme	Définition	Notes
	économique ou remplir sa mission.	commerciaux. Par exemple, gestion des demandes ou planification financière.
Service	Moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant les résultats que les clients souhaitent atteindre sans la propriété de coûts et de risques spécifiques.	Comporte généralement trois aspects : • Interaction • Offre • Système du service ServiceNow fournit trois types de service de base : • Business • Technique • Application Les clients peuvent étendre les types de base pour qu'ils s'alignent sur les types de service de leur organisation.
Service d'entreprise	Un type de service publié pour les utilisateurs métiers et qui renforce généralement une ou plusieurs options d'entreprise.	Peut généralement être commandé par des utilisateurs métiers. Les utilisateurs métiers peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via ServiceNow® Catalogue de services. Par exemple, les services d'acquisition, d'expédition et des finances.
Service technique	Type de service publié pour les propriétaires de services et qui renforce généralement un service d'application ou d'entreprise.	Peut généralement être commandé par les propriétaires de services. Les propriétaires de services peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via Catalogue de services. Par exemple, les ordinateurs, le stockage et les réseaux.
service(s) d'application	Le type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.	L'hébergement, la sauvegarde de données et la récupération sont des exemples de services d'application. **Remarque :** Il n'y a pas de relation un-à-un entre l'application et les services d'application.
Application	Tout programme, module ou groupe de programmes déployé qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.	Définit le comportement et a des fonctionnalités spécifiques qui lui sont associées. Les applications sont généralement des fonctionnalités détectables, comme le serveur Web Apache.
Application d'entreprise	Représente tous les environnements logiciels et d'infrastructure (dev, test, fabr) configurés pour fournir des fonctionnalités.	Utilisé pour augmenter la productivité et effectuer d'autres fonctions business avec précision. Par exemple, Dell Online.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM courants utilisés dans Service Portfolio Management et dans DPM (suite)

Terme	Définition	Notes
Catalogue de services	Fournit une vue exploitable des produits, des services, des options d'engagement de service et des offres disponibles.	Aide à gérer les services accessibles à un utilisateur. En outre, les catalogues constituent le point de départ pour accéder aux services disponibles. Par exemple, le catalogue de services informatiques.
Offre de service	La stratification d'un service en options d'aptitude, de disponibilité, de tarification et de package.	Différents niveaux de performances et de fonctionnalités peuvent être disponibles pour un service donné. Par exemple, ITSM Standard et ITSM Pro.
Engagement de service	Définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur.	Se manifeste souvent sous la forme de contrats tels que des accords sur les niveaux de service, des accords de niveaux opérationnels et des contrats sous-jacents. Les engagements de service incluent des caractéristiques de performance spécifiques qui différencient une offre d'une autre.
Élément de configuration (CI)	Les composants physiques et logiques d'une infrastructure qui sont actuellement, ou seront bientôt sous la gestion des configurations.	Module unique tel qu'un serveur, une base de données, un routeur ou un élément plus complexe, tel qu'un système complet. Par exemple, un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.
Actif	Élément dont la valeur financière est suivie.	De nombreux actifs sont des CI et vice versa, mais ce n'est pas toujours le cas. Les actifs ont un cycle de vie avec des considérations financières, par exemple Microsoft Office 365.
Modèle d'exploitation	Représentation abstraite et idéalement visuelle (modèle) de la façon dont une organisation fournit de la valeur à ses clients ou bénéficiaires.	Représente généralement les différents éléments du fonctionnement d'une organisation. Il intègre généralement des postes de stratégie tels que le modèle d'innovation, le degré d'automatisation intelligente, l'alignement du secteur, les modèles de livraison des fournisseurs et les attentes commerciales du service informatique.

Domain Separation et Gestion des portefeuilles de services

L'application Domain Separation est prise en charge dans Gestion des portefeuilles de services. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Basique*

Le niveau de prise en charge est Basique mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service (SP) de l'application.
- L'interface utilisateur, les clés de cache, les rapports, les déploiements et les agrégations utilisent tous le domaine au moment de l'exécution de la production.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un SP utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir voir la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

* Tous les composants de Service Portfolio Management (SPM) et de l'espace de travail du propriétaire de service (SOW, Service Owner Workspace) sont séparés par un domaine dans les versions de New York et ultérieures. Si vous utilisez Financial Management pour le module d'extension SPM pour les dépenses estimées, vous ne pouvez définir qu'un seul calendrier fiscal défini par instance. Lorsque ce module d'extension est activé, vous ne pouvez employer qu'une seule approche de la modélisation des coûts des offres de services par instance (à l'aide du moteur Financial Management ou des données locales). Les différents domaines ne peuvent pas choisir leur propre modèle de dépense.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Espace de travail du propriétaire de service

ServiceNow® Espace de travail du propriétaire de service fournit une expérience intégrée Gestion des portefeuilles de services . Si vous êtes propriétaire de service ou gestionnaire de portefeuille, vous pouvez gérer et surveiller des portefeuilles et services dans une interface utilisateur intégrée.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ni activer Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service , mais les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard doivent implémenter Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Consultez Gestion des portefeuilles numériques. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez Processus de retrait [KB0867184].

Espace de travail du propriétaire de service est disponible sous forme d'abonnement distinct et fait partie de l'expérience Gestion des portefeuilles de services Premium.

Suivez et analysez les performances de vos services et les services qui nécessitent de l'attention. Vous pouvez aussi intégrer les données des applications Vendor Management Workspace, Contract Management, SLA Contracts, Risk Management et Continual Improvement Management (CIM) pour accéder rapidement à ces données depuis le même endroit.

Fonctionnalités principales

Toutes les données au même endroit	Mise en page complète de la performance du service	Données d'application intégrées
Gérez les performances de vos services. Évaluez les performances par rapport à la valeur pour vous assurer	Analysez les mesures de performance de service à l'aide d'une mise en page complète de toutes les	Utilisez les données agrégées provenant de plusieurs applications et mesurez la performance 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.

que vos services méritent l'investissement associé.

informations relatives à un service et à ses offres.

service à l'aide de mesures qualitatives et quantitatives.



Premiers pas

Sélectionnez une tuile pour commencer.



Explorer Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service permet aux propriétaires de portefeuilles et de services d'accéder à une expérience utilisateur intégrée et graphiquement intuitive pour gérer et surveiller les portefeuilles et les services.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



Mode de fonctionnement de Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service est une interface utilisateur en lecture seule basée sur la fonctionnalité du module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). Gestion des portefeuilles de services Premium collecte des mesures d'offres 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.

service et déploie ces calculs jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performance et d'autres mesures affichés via Espace de travail du propriétaire de service. Les indicateurs Analyse des performances capturent ces données et Gestion des portefeuilles de services Premium utilise les données de Analyse des performances comme mesures d'entrée pour calculer un score de performance d'offre de service. Ces indicateurs peuvent également suivre les données d'une offre de services sans les inclure dans le score de performance de l'offre.

Les utilisateurs peuvent créer de nouvelles définitions de mesure ou utiliser les définitions de mesure fournies dans l'application du système de base. Affectez des mesures aux portefeuilles de services et définissez des poids pour chaque mesure à un niveau d'offre afin de fournir plus de granularité dans les performances. Les tâches quotidiennes calculent alors le score de performance d'offre et déploient ces scores sur le service et d'autres nœuds de classification associés à surveiller dans Espace de travail du propriétaire de service.

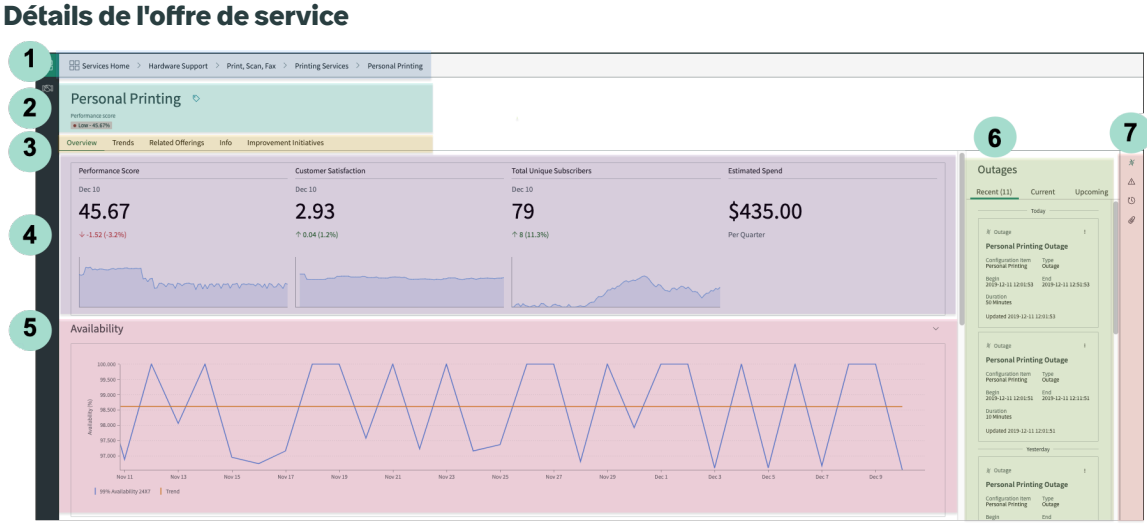
Exigences de navigateur pour Espace de travail du propriétaire de service

ServiceNow ne prennent pas en charge les équipements mobiles et, à partir de la version Orlando, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Utilisez plutôt Microsoft Edge-Chromium ou l'un des autres navigateurs pris en charge répertoriés dans Browser Support . Si vous utilisez New York ou une version antérieure et que vous utilisez Internet Explorer 11 ou Microsoft Edge avec n'importe quel espace de travail, comme Espace de travail d'agent ServiceNow® CSM ou ServiceNow® Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs, vous devez migrer vers un navigateur plus récent avant d'effectuer une mise à niveau vers la version Orlando ou ultérieure. Pour en savoir plus, consultez l'article Performances d'Internet Explorer 11 [KB0683275] dans la base de connaissances Now Support.

Vue d'ensemble de Espace de travail du propriétaire de service

Gérez et surveillez vos services avec des fonctionnalités Premium. Affichez les détails de l'offre de service dans l'espace de travail :

Détails de l'offre de service



Numéro	Fonctionnalité d'Agent Workspace	Description
1	Onglets	L'interface multionglet vous permet de naviguer facilement entre les enregistrements liés aux 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.

Numéro	Fonctionnalité d'Agent Workspace	Description
		• Tous les services s'ouvrent dans l'onglet **Accueil des services**. • Détails de l'offre de service associée ouverts dans les sous-onglets. Explorez jusqu'au niveau hiérarchique le plus bas pour afficher les détails de toutes les offres de services connexes.
2	En-tête de formulaire	L'en-tête de formulaire vous fournit un résumé rapide de l'offre de service et un score de performance associé. Les détails des dépenses estimées s'affichent dans l'en-tête du formulaire lorsqu'ils sont disponibles.
3	Menu Éléments connexes	Les informations relatives au service sont disponibles dans le menu Éléments connexes. Cliquez sur un élément pour afficher les informations connexes.
4	Ruban	Les composants du ruban affichent le score de performance de l'offre de service, la satisfaction des clients et les tendances du nombre total d'abonnés. Les données des dépenses estimées sont également consultables lorsqu'elles sont disponibles.
5	Panneau du formulaire	D'autres informations relatives au service s'affichent lorsque vous faites défiler la page et que vous explorez les données plus en profondeur. Les informations incluent la disponibilité des offres de services, les SLA rompus, la satisfaction des clients, la stabilité et l'activité.
6	Détails du panneau latéral contextuel	Des détails sur les données uniques sont affichés. Cliquez sur les icônes pour afficher les détails des **Pannes**, des **Incidents critiques**, des **Demandes de changement** ou des **Pièces jointes**.
7	Panneau latéral contextuel	Le panneau latéral contextuel affiche des données uniques en fonction de l'icône que vous sélectionnez.

Intégration à Modèle de données de services de base

Améliorez votre mesure et votre évaluation en utilisant des services et des références d'offres sur plusieurs formulaires de tâche Gestion des services informatiques, dont :

- Problème
- Changement
- Gestion de l'amélioration continue
- Incident

Faite directement référence à une offre de service comme cible du problème, du changement ou de l'incident pour garantir la cohérence avec Modèle de données de services de base (CSDM). Le système filtre les offres disponibles en fonction du service sélectionné.

Affichez et définissez le champ de référence **ID de modèle** du modèle de service sur les formulaires Service et Offre à intégrer 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.

Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service comprend un modèle de mesures dans l'application de plateforme Gestion des portefeuilles de services Premium pour mesurer la performance des offres de services. Ces mesures de performances sont ensuite agrégées aux services et aux nœuds de classification via un mécanisme de pondération.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion des portefeuilles numériques.

Naviguer



Définitions de mesures

Lorsqu'il est activé, Gestion des portefeuilles de services Premium collecte les mesures d'offre de services qui permettent les calculs à regrouper jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performances et autres mesures. Toutes les configurations de mesure sont exécutées dans l'application de plateforme. Les propriétaires de services peuvent afficher ces scores de performance et ces mesures via Espace de travail du propriétaire de service. Les **définitions de mesures** suivantes sont installées avec le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm) :

Activité

L'indicateur de mesure provient de l'activité de catalogue liée au portefeuille des services. La mesure est calculée à partir d'éléments de demande remplis dérivés d'éléments de catalogue, qui sont connectés aux offres de services.

Graphique des disponibilités

L'indicateur de mesure représente la disponibilité de Gestion des portefeuilles de services telle que calculée à partir des enregistrements de pannes.

Remarque :
s'il existe plusieurs engagements de disponibilité pour une offre de service, au moins l'un d'entre eux doit être défini comme Principal à des fins d'établissement de tendance. Un seul engagement de disponibilité est pris en compte pour le calcul du score de performance, déterminé par l'indicateur **Utilisation dans le score de performance**. Parmi les autres caractéristiques :

- Création de définitions de disponibilité spécifiques afin de décrire les disponibilités pour les offres de services.
- Liaison directe d'un engagement d'offre de service à une définition de disponibilité.
- Conservation des statistiques de disponibilité concernant les pannes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SLA rompu

L'indicateur de mesure provient d'un enregistrement SLA, basé sur un SLA rompu. Les calculs dépendent de l'activation du module d'extension Service Portfolio Management SLA Commitments (com.snc.service_portfolio.sla_engagement), qui active les fonctionnalités suivantes :

- Création de définitions de SLA spécifiques afin de décrire les SLA en place pour les offres de services.
- Liaison directe d'un engagement d'offre de service à une définition de SLA.
- Conservation des statistiques de SLA concernant les violations.

Remarque :
s'il existe plusieurs engagements de SLA pour une offre, au moins l'un d'entre eux doit être défini comme Principal pour être utilisé dans le score de performance. Un seul engagement de SLA est pris en compte pour le calcul du score de performance, déterminé par l'indicateur **Utilisation dans le score de performance**.

Satisfaction des clients

Les calculs sont compilés à partir d'enquêtes envoyées à des abonnés spécifiques à une offre.

Incidents critiques

L'indicateur de mesure est calculé à partir d'une combinaison de nombres d'incidents majeurs et P1 quotidiens. Vous devrez mettre à jour les limites inférieure et supérieure de cette mesure. Pour en savoir plus, reportez-vous à Pondération des performances des offres de services.

Remarque :
Avant la version Quebec, la mesure **Incidents critiques** était appelée **Stabilité** et était représentée sous forme de widget de score unique dans l'onglet **Tendances** de l'espace de travail. Les données apparaissent actuellement sous forme de graphique de séries chronologiques. Le délai par défaut pour les performances de mesure Espace de travail du propriétaire de service est de 30 jours, à l'exception de la mesure **Incidents critiques**, qui affiche tous les incidents majeurs et P1 ouverts par jour.

Pondération des performances des offres de services

Les propriétaires de services peuvent modifier l'inclusion et la pondération des mesures d'offre de services pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. Les mesures sont normalisées et pondérées pour déterminer la performance d'une offre. Les mesures ne sont conservées que pour les offres de services présentant un statut opérationnel. Les poids doivent être égaux à cent pour cent.

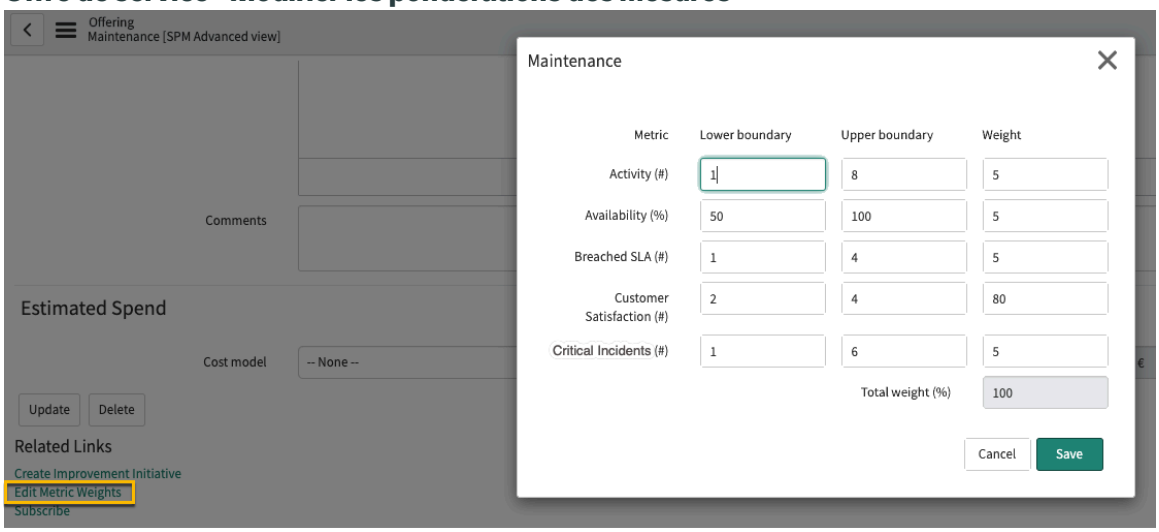
Pour désactiver la mesure d'une offre de service avec des données indisponibles ou peu fiables issues de calculs de performance, vous pouvez définir la pondération de la mesure sur 0 dans l'application de plateforme Gestion des portefeuilles de services Premium.

Cliquez sur le lien connexe **Modifier les pondérations des mesures** sur le formulaire **Offre de service** pour modifier les limites supérieures et inférieures de chaque mesure. La fenêtre contextuelle **Maintenance** s'affiche ; elle permet la personnalisation par offre de service. Les limites supérieures et inférieures définissent la façon dont une mesure est mesurée sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisée. Pour obtenir un score de 100 % pour les mesures négatives, telles que la mesure Incidents critiques, le score doit être inférieur ou égal à la limite inférieure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Offre de service - Modifier les pondérations des mesures



Pondération des performances des offres de services par rapport aux services

Les propriétaires de services peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des offres de service dans les services pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance de l'offre de service est pondérée et combinée pour déterminer la performance d'un service. Seules les offres présentant un statut opérationnel sont utilisées pour contribuer aux performances de services.

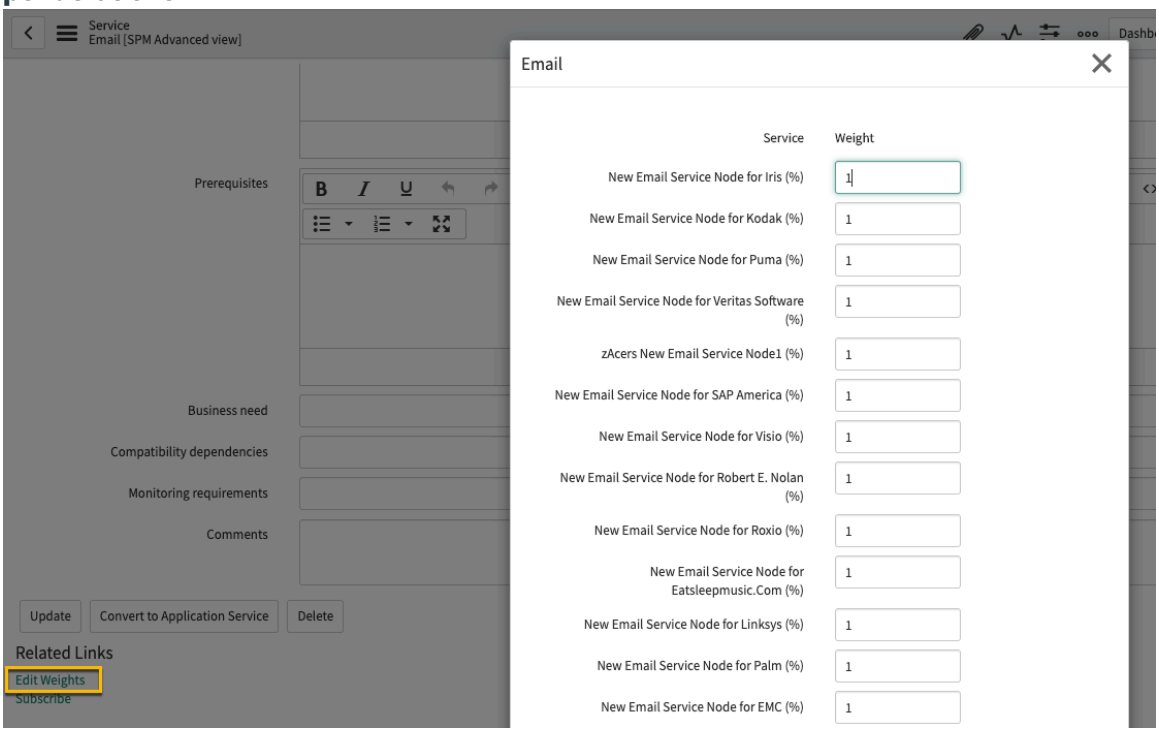
Définissez un poids d'offre de service sur 0 pour le désactiver des calculs de performance de son service parent.

Cliquez sur le lien connexe **Modifier les pondérations** sur le formulaire **Services** pour modifier les pondérations des offres associées. Les poids sont évalués sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisés ensemble.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performances des offres de services par rapport aux services - Modifier les pondérations



Remarque :
les limites de poids supérieure et inférieure peuvent être n'importe quel nombre, d'un nombre négatif à plusieurs milliers. Ils n'ont pas besoin d'être compris entre 0 et 100. Mais le but de la gamme linéaire est d'utiliser ces limites pour obtenir un nombre normalisé entre 0 % et 100 %.

Par exemple, le processus de normalisation stipule que, si vous choisissez -20 et 150 comme limites inférieure et supérieure, alors tout ce qui se trouve à -20 ou en dessous sera normalisé à 0 % et tout ce qui se trouve à 150 ou au-dessus sera normalisé à 100 %. Chaque nombre entre -20 et 150 est mis à l'échelle dans une plage de 0 à 100.

Pour décrire autrement le processus de normalisation : vous choisissez par exemple 5 et 150 comme limites inférieure et supérieure et la mesure est négative (réduire). Avec cette mesure, tout nombre inférieur ou égal à 5 obtient un score normalisé de 100 %. Par conséquent, pour une mesure négative, plus le score brut est faible, plus le score normalisé est élevé, celui-ci étant plafonné à 100 %. Si vous choisissez 5 et 150 comme limites inférieure et supérieure et que la mesure est positive (agrandir), alors tout nombre inférieur ou égal à 5 obtiendra un score normalisé de 0 %.

Pondération des performances des services par rapport aux nœuds

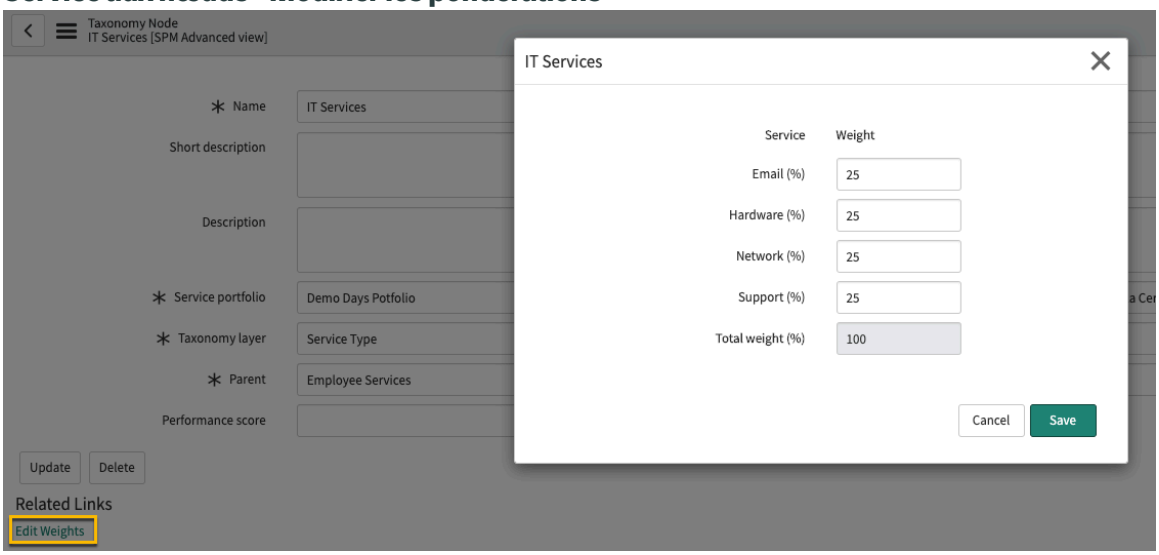
Les propriétaires de portefeuilles et les éditeurs peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des services par rapport aux nœuds pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance du service est pondérée et combinée pour déterminer la performance des nœuds de classification de sous-niveau, également appelés nœuds enfants.

Utilisez le lien connexe **Modifier les pondérations** du formulaire **Nœuds de classification** pour modifier les pondérations des services associés. Les pondérations des services sont évaluées sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisées ensemble.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service aux nœuds - Modifier les pondérations



Pondération des performances nœud à nœud

Les propriétaires de portefeuilles et les éditeurs peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des nœuds par rapport aux nœuds pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance du nœud est pondérée et combinée pour déterminer la performance des nœuds parents de classification.

Scores de performances

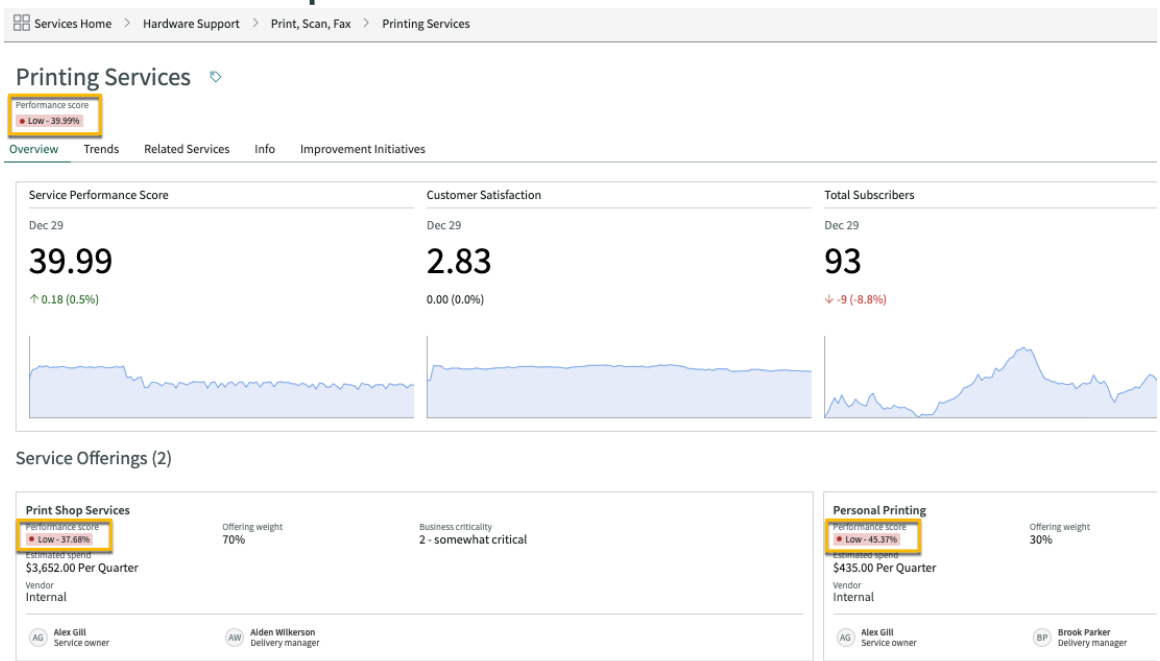
Les scores de performances pour les services et les offres sont mis en surbrillance avec une couleur différente dans Espace de travail du propriétaire de service en fonction des limites de seuil configurées dans l'enregistrement de portefeuille.

- Rouge : indique que le score est inférieur aux limites de seuil fixées.
- Ambre : indique que le score se situe dans les limites du seuil fixées.
- Vert : indique que le score est supérieur aux limites de seuil fixées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de score de performances



Configuration des mesures

Pour afficher ou configurer des définitions de mesures dans Espace de travail du propriétaire de service, consultez Configurer les définitions métriques pour Espace de travail du propriétaire de service.

Pour afficher ou configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service, consultez Configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service.

Configurer Espace de travail du propriétaire de service

Préparez votre expérience avec Espace de travail du propriétaire de service en activant les applications nécessaires, en accédant à des tests de démarrage rapide pour assurer un fonctionnement correct et en configurant les mesures à surveiller.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à d’autres applications

Après avoir activé le module d’extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace), effectuez un alignement avec d’autres applications ServiceNow pour étendre votre expérience de surveillance de portefeuille de services.

Espace de travail du propriétaire de service est conçu pour fonctionner avec Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs de la manière la plus fluide possible. Souvent, les propriétaires de services sont aussi des gestionnaires de fournisseurs. C’est pourquoi il est utile d’activer l’application Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs. Il est facile de passer d’un espace de travail à l’autre, parce qu’ils partagent la même interface. Il vous suffit de cliquer sur l’icône Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs dans l’espace de travail pour afficher les données liées au fournisseur.

Icônes de l'espace de travail



L'intégration à l'application Gestion financière fournit des calculs de dépenses estimées en fonction des exercices et déploie les données sur les dépenses des offres de services jusqu'aux services associés et aux nœuds de classification dans votre portefeuille. Vous pouvez surveiller et analyser les données sur les dépenses estimées dans l’espace de travail.

Consultez Intégrations de Espace de travail du propriétaire de service pour obtenir des détails complets sur les applications que vous pouvez activer pour ajouter plus de profondeur et de valeur à votre expérience de surveillance dans Espace de travail du propriétaire de service.

Définition et configuration des mesures

Surveiller vos services implique des mesures et des scores qui vous tiennent au courant de la performance de vos services, de la satisfaction de vos clients à l’égard des services que vous fournissez et du nombre de personnes qui s’abonnent à vos services. Définir des mesures et les appliquer à vos portefeuilles, services et offres assure une expérience de surveillance précise et axée sur les objectifs. Vous déterminez les seuils supérieurs et inférieurs de performance des services.

Automatiser la configuration du portefeuille

Choisissez parmi les automatisations de configuration prédéfinies à appliquer à un portefeuille pour réduire votre temps de création de services et d'offres. Modifiez et mettez à jour les automatisations et les scripts, et définissez des champs au niveau de l'enregistrement du portefeuille des services qui se déclenchent lors de l'exécution d'un script ou d'une série de scripts.

- Ajoutez automatiquement cinq mesures par défaut lorsque vous créez un nouveau portefeuille des services. Vous pouvez choisir de ne pas ajouter les mesures.
- Pondérez toutes les mesures de performance pour les nouvelles offres au niveau du portefeuille de manière uniforme.

  Chaque fois qu'une offre est créée dans le cadre d'un portefeuille, la pondération des performances de chaque mesure est répartie uniformément. Par exemple, la pondération de chaque mesure par défaut est de 20 %.

  Si vous changez le parent d'un service vers un autre portefeuille, les offres héritent automatiquement des mesures du nouveau portefeuille et des pondérations lorsque l'option **Mesures de performances pondérées de façon uniforme pour les nouvelles offres**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est active lors de la création d'un nouveau portefeuille. Cette même logique s'applique lorsqu'une offre est créée.

Remarque :
lorsque les mesures ne peuvent pas être égales à 100 % uniformément, utilisez l'ordre pour attribuer le nombre le plus élevé à la pondération la plus élevée. Par exemple, si vous avez sept mesures, vous pouvez pondérer les pourcentages comme suit : 15, 15, 14, 14, 14, 14, 14. Si vous avez trois mesures, vous pouvez pondérer les pourcentages comme suit : 34, 33, 33.

- Créez automatiquement une ou plusieurs offres sur un service nouvellement créé dans un portefeuille des services ou lors de l'ajout d'un service à un portefeuille des services existant. Le service doit être associé à un portefeuille des services et ne doit contenir aucune offre enfant. Lorsque vous activez cette fonctionnalité, un champ contextuel s'affiche vous permettant de choisir le nombre d'offres que vous souhaitez créer.

Pour activer ces automatisations, reportez-vous à Créer des portefeuilles.

Activer Espace de travail du propriétaire de service

Le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) est disponible sous forme d'abonnement distinct. Il active les modules d'extension connexes, notamment le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). L'abonnement à Espace de travail du propriétaire de service ajoute l'interface utilisateur propriétaire de service et la fonctionnalité Premium à votre environnement de Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



Un abonnement à Espace de travail du propriétaire de service inclut l'accès complet à Analyse des performances.

Le module d'extension Analyse des performances - Premium (com.snc.pa.premium) est nécessaire pour la fonctionnalité de Espace de travail du propriétaire de service. Il doit être activé avant de pouvoir activer le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service.

Le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Modules d'extension connexes pour Espace de travail du propriétaire de service

Module d'extension	Description
Analyse des performances — Premium [com.snc.pa.premium] **Remarque :** ce module d'extension doit être activé avant d'activer le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace).	Ajouter la fonctionnalité suivante à Gestion des portefeuilles de services : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements. • Créer des widgets d'analyse de texte. • Utiliser Analyse des performances avec des données externes. • Préserver les scores de performance au-delà de 180 jours.
Gestion des portefeuilles de services Premium [com.snc.spm]	Collecte des mesures d'offre de services et regroupe ces calculs jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performance et d'autres mesures affichés via Espace de travail du propriétaire de service.
Gestion des portefeuilles de services Dépenses estimées [com.snc.spm.spend]	Fournit un modèle de coût simple.
Espace de travail d'agent - Form [com.snc.agent_workspace.form]	Fournit les configurations de formulaire de l'espace de travail
Espace de travail d'agent - List [com.snc.agent_workspace.list]	Fournit les configurations de liste de l'espace de travail.
Espace de travail d'agent - Valeurs en surbrillance	Fournit de l'aide pour les valeurs en surbrillance dans l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension connexes pour Espace de travail du propriétaire de service (suite)

Module d'extension	Description
[com.snc.agent_workspace.highlighted_values]	
Espace de travail d'agent - Declarative Actions [com.snc.agent_workspace.declarative_actions]	Fournit de l'aide pour les actions déclaratives dans l'espace de travail.
Service Workspace [com.snc.service_workspace]	Fournit l'application Service Workspace.

Plusieurs autres modules d'extension offrent des fonctionnalités supplémentaires à Espace de travail du propriétaire de service. Activez ces modules d'extension pour améliorer votre expérience de surveillance.

Modules d'extension supplémentaires pour la fonctionnalité de surveillance de Espace de travail du propriétaire de service

Module d'extension	Description
Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs [com.snc.vlm.vmw]	Fournit l'intégration avec Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs dans le cadre de l'expérience de surveillance de Espace de travail du propriétaire de service.
Gestion de l'amélioration continue CIM [com.sn_cim]	Permet l'affichage des enregistrements CIM existants dans Espace de travail du propriétaire de service lorsqu'une relation de service est indiquée sur les formulaires associés. Les propriétaires de services peuvent lancer un enregistrement CIM pour régler un problème de performance avec un service ou une offre.
Gestion des incidents - Major Gestion des incidents [com.snc.incident.mim]	Fournit une console consolidée pour afficher les incidents majeurs via Espace de travail du propriétaire de service.
Gestion financière for SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	Permet l'intégration de Gestion financière à Gestion des portefeuilles de services, qui fournit un service préconfiguré offrant des modèles de coûts à afficher dans Espace de travail du propriétaire de service. Collecte les coûts d'offre de service et vous permet de choisir entre votre modèle de coût local et le modèle de l'application Gestion financière, le cas échéant. **Remarque :** les utilisateurs peuvent également choisir de ne pas utiliser le modèle de coût local ni le modèle Gestion financière, en sélectionnant **Aucun**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Installé avec Espace de travail du propriétaire de service

Liste des modules d'extension (New York)

Installé avec Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service active automatiquement le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). Gestion des portefeuilles de services Premium installe les composants suivants.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de service.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Gestion des portefeuilles de services Premium

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Premium

Table	Description
Définition de métrique [spm_metric_definition]	Utilisé pour définir des mesures à utiliser dans l'application Gestion des portefeuilles de services Premium.
Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data]	Utilisé pour configurer les données métriques d'offres de services. Avec cet enregistrement, vous pouvez : • Définir des limites au sein d'une plage de score de performance d'offre de services. • Définir une valeur de poids.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Premium (suite)

Table	Description
Mesure de portefeuille [spm_portfolio_metric]	Utilisé pour configurer les données métriques du portefeuille.
Poids du nœud SPM [spm_node_weight]	Utilisé pour affecter une valeur de poids à un nœud par rapport à la valeur de ses nœuds frères.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des portefeuilles de services Premium

Validez que Gestion des portefeuilles de services Premium fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des portefeuilles de services Premium nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm).

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests

Test	Description	Version
Éditeur de portefeuille : non-propriétaire du portefeuille, accès à la classification en lecture seule	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut accéder aux classifications de portefeuille connexes dont il n'est pas propriétaire uniquement en lecture seule.	Orlando
Éditeur de portefeuille : impossible de créer de nouveaux portefeuilles	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas créer de nouveaux portefeuilles.	Orlando
Éditeur de portefeuille : accès valide aux classifications par le propriétaire des portefeuilles	Vérifiez qu'un propriétaire de portefeuilles a accès aux classifications de ses portefeuilles.	Orlando
Éditeur de service : accès	Vérifiez qu'un éditeur de service peut modifier uniquement les services et les offres dont il est propriétaire.	Orlando
Éditeur de portefeuille : peut modifier les portefeuilles détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut modifier et mettre à jour ses portefeuilles.	Orlando
Créer un portefeuille	Vérifiez qu'un administrateur de portefeuille peut créer un nouveau portefeuille.	Orlando
Éditeur de portefeuille : impossible de modifier les portefeuilles non détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas modifier	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests (suite)

Test	Description	Version
	les portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	
Workflow de service	Vérifiez qu'un service ne peut pas passer à la phase Catalogue sans être lié à un portefeuille des services, à un nœud de taxonomie et à une offre de service. Vérifiez qu'un service ne peut pas être rétrogradé de la phase Catalogue à la phase Pipeline.	Orlando
Portefeuille de services (normal)	Créez un portefeuille des services, ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Orlando
Créer un portefeuille et 3 couches de classification	Créez un portefeuille des services avec trois couches de taxonomie.	Orlando
Portefeuille de services (exception) – Ensemble de définitions de couches de classification 01	Créez un portefeuille des services, ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Orlando
SPM : créer un portefeuille	Créez un portefeuille des services.	Paris
SPM : créer un portefeuille et 3 couches de taxonomie	Créez un portefeuille des services avec trois couches de taxonomie.	Paris
SPM : portefeuille des services (normal)	Créez un portefeuille des services ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Paris
SPM : portefeuille des services (exception) - Ensemble de définitions de couches de taxonomie 01	Créez un portefeuille des services ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : peut modifier les portefeuilles détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut modifier les portefeuilles dont il est propriétaire.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : impossible de modifier les portefeuilles non détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas modifier les portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : impossible de créer de nouveaux portefeuilles	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas créer de nouveaux portefeuilles.	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests (suite)

Test	Description	Version
SPM : éditeur de portefeuille : accès valide aux taxonomies par le propriétaire des portefeuilles	Vérifiez que les propriétaires de portefeuille ont accès aux taxonomies qu'ils possèdent.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : non-propriétaire du portefeuille, accès aux taxonomies en lecture seule	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut seulement lire les taxonomies des portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	Paris
SPM : éditeur de service : accès	Vérifiez qu'un éditeur de service peut modifier uniquement les services et les offres dont il est propriétaire ou délégué.	Paris
SPM : visualiseur de service : accès	Vérifiez qu'un visualiseur de service a accès aux services d'affichage.	Paris
SPM : workflow de service	Vérifiez qu'un service ne peut pas passer à la phase Catalogue sans être lié à un portefeuille des services, un nœud de taxonomie et une offre de service. Vérifiez qu'un service ne peut pas être rétrogradé de la phase Catalogue à la phase Pipeline.	Paris

Information associée

Tests de démarrage rapide

Tableau de bord des migrations de l'Espace de travail du propriétaire de service

L'Espace de travail du propriétaire de service fournit un tableau de bord des migrations pour prendre en charge votre transition de la structure héritée de Gestion des portefeuilles de services vers la structure d'application améliorée.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de service.

En consultant le **Tableau de bord des migrations**, les gestionnaires de portefeuilles peuvent rapidement déterminer les services et offres existants qui contiennent une structure dépréciée ou qui sont considérés comme orphelins dans la structure taxonomique améliorée de Gestion des portefeuilles de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs disposant des rôles affectés suivants peuvent afficher le tableau de bord de Gestion des portefeuilles de services :

- service_viewer
- portfolio_admin

Les utilisateurs disposant du rôle portfolio_admin ou service_editor peuvent modifier les services et les offres de services pour se conformer structurellement et migrer vers l'application Gestion des portefeuilles de services Foundation.

Par défaut, le tableau de bord affiche les rapports de tous les portefeuilles de services existants. Un filtre interactif vous permet de choisir un seul portefeuille à afficher. Les rapports du tableau de bord sont visibles même si aucun portefeuille de services n'est défini.

Les catégories de rapports de tableau de bord affichent le nombre de problèmes de migration identifiés connexes. Si aucun problème de migration n'est identifié pour une catégorie de rapport, un 0 est affiché.

Accéder au tableau de bord en naviguant jusqu'à **Gestion des portefeuilles de services** > **Tableau de bord des migrations de l'**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport. Tous les graphiques de rapport peuvent être actualisés pour présenter les dernières données.

Les problèmes de migration sont indiqués lorsqu'un graphique de nombre supérieur à zéro est indiqué sur le rapport. Pour ces rapports, survolez et cliquez sur le graphique de nombre. Une liste s'ouvre affichant les services ou offres qui nécessitent une modification pour migrer vers la structure Gestion des portefeuilles de services Enterprise.

Les rapports suivants sont disponibles dans le **Tableau de bord des migrations**. Si des problèmes de migration sont indiqués, consultez la description du rapport et découvrez comment remédier à ce problème.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
Statut opérationnel déconseillé utilisé pour les offres	Indique le nombre d'offres de services existantes en utilisant le statut singulier déconseillé du **Statut opérationnel**. Modifiez ces offres en renseignant les champs **Phase** et **Statut** du formulaire **Offre de service**. **Remarque :** le statut peut être varié, par exemple **Conception**, **Développement**, **Générer/Tester/Mettre en production**, **Opérationnel** et **Mise hors service**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Statut opérationnel déconseillé utilisé pour le service	Indique le nombre de services existants en utilisant le statut singulier déconseillé du **Statut opérationnel**. Modifiez ces services en renseignant les champs **Phase** et **Statut** du formulaire **Service**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
	Remarque : le statut peut être varié, par exemple **Besoins**, **Définition**, **Analyse**, **Approuvé** et **Avec charte**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services opérationnels ne se trouvant pas dans un portefeuille	Indique le nombre de services existants qui ne sont actuellement pas associés à un portefeuille. Modifiez le formulaire **Service** en sélectionnant un portefeuille dans le champ de **Portefeuille des services**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services orphelins en phase Catalogue	Indique le nombre de services en phase Catalogue qui n'ont pas de nœud de classification parent. Modifiez le formulaire **Service** en sélectionnant un nœud de classification dans le champ **Nœud de classification**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Utilisation déconseillée de l'entrée du catalogue des services	Indique le nombre de services ou offres liés à un élément de catalogue via la table **Entrée du catalogue des services** (sc_cat_item_service) déconseillée.
Offres de service orphelines	Indique le nombre d'offres de services lorsque le champ **Parent** du formulaire **Offre de service** ne pointe pas vers un service parent. Les offres doivent être les enfants d'un service. Dans le champ **Parent** du formulaire **Offre de service**, recherchez et sélectionnez le service associé. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Offres non opérationnelles cataloguées	Indique le nombre d'éléments de catalogue actifs connectés à des offres de services qui ne se trouvent pas en phase Catalogue ou ne présentent pas un statut opérationnel. Définissez le champ **Phase** du formulaire **Offre de service** sur **Catalogue** et le champ **Statut** sur **Opérationnel**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services en phase Catalogue sans offre	Indique le nombre de services dans la phase **Catalogue** sans au moins une offre de service associée. Une offre doit être définie pour qu'un service passe en phase Catalogue. Pour associer une offre de service à un service, ouvrez une offre de service spécifique associée au service catalogué indiqué dans le **Tableau de bord des**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
	migrations. Dans le champ **Parent** du formulaire **Offre de service**, recherchez et sélectionnez le service associé. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégrations de Espace de travail du propriétaire de service

Alignez-vous sur d'autres applications de produits pour ajouter de la valeur à votre expérience de surveillance dans Espace de travail du propriétaire de service.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de service.

Espace de travail du propriétaire de service et alignement des produits

Activez et intégrez ces produits pour étendre la fonctionnalité de Espace de travail du propriétaire de service :

Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs

Activez le module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (com.snc.vlm.vmw) pour aligner les données de cet espace de travail avec l'Espace de travail du propriétaire de service.

Gérez vos fournisseurs à partir de la même interface d'espace de travail afin d'acquérir efficacement toutes les informations relatives aux fournisseurs.

Surveillez et affichez les rapports de performance des fournisseurs à partir de la vue de l'espace de travail.

Décidez des mesures du fournisseur à surveiller et à gérer dans la vue de l'espace de travail.

Calculez et affichez le poids CSAT du fournisseur et le poids de performance de l'offre de services du fournisseur.

Gestion financière

Activez le module d'extension Service Portfolio Management Estimated Spend (com.snc.spm.spend) pour afficher les dépenses des offres de services, ce qui vous permet de choisir entre votre modèle de coût local et le modèle de coût fourni par l'application Gestion financière.

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour fournir des modèles de coûts d'offres de services préconfigurés à afficher dans Espace de travail du propriétaire de service. Choisissez entre votre modèle de coût local et le modèle d'application, lorsqu'il Gestion financière est utilisé.

Gestion de l'amélioration continue (CIM)

Affichez les enregistrements CIM existants dans Espace de travail du propriétaire de service lorsqu'une relation de service est indiquée sur les formulaires 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.

Les propriétaires de services peuvent lancer un enregistrement CIM lorsqu'un problème de performance avec un service ou une offre s'affiche.

Gestion des incidents — Major Gestion des incidents

Activez le module d'extension Gestion des incidents - Major Gestion des incidents (com.snc.incident.mim) pour fournir une console consolidée afin de visualiser les incidents majeurs via le flux d'activité de Espace de travail du propriétaire de service.

Intégration à Modèle de données de services de base

Améliorez votre mesure et votre évaluation en utilisant des services et des références d'offres sur plusieurs formulaires de tâche Gestion des services informatiques, dont :

- Problème
- Changement
- Gestion de l'amélioration continue
- Incident

Faite directement référence à une offre de service comme cible du problème, du changement ou de l'incident pour garantir la cohérence avec Modèle de données de services de base (CSDM). Le système filtre les offres disponibles en fonction du service sélectionné.

Affichez et définissez le champ de référence **ID de modèle** du modèle de service sur les formulaires Service et Offre à intégrer à CSDM.

Lorsque le module d'extension (com.snc.spm) est activé avec CSDM appliqué, le Gestion des portefeuilles de services Premium volet de navigation inclut les modules **Gérer les services techniques** et **Vendre et consommer**. Les offres de service avec des éléments de catalogue associés sont disponibles pour afficher et gérer le **catalogue de demandes de technologie** et le **catalogue de demandes d'entreprise** au sein de ces modules. Pour obtenir des informations complètes sur CSDM et ses liens avec Gestion des portefeuilles de services Premium, reportez-vous à Applying the CSDM guidelines to your product la section .

Configurer les définitions métriques pour Espace de travail du propriétaire de service

Configurez des définitions de mesures uniques pour mesurer les performances de vos offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou portfolio_admin

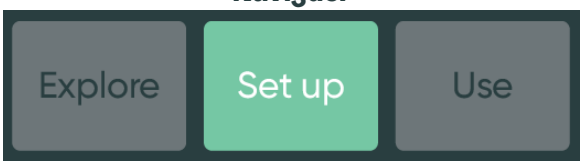
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion des portefeuilles numériques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer



Espace de travail du propriétaire de service comprend plusieurs définitions de mesures que vous pouvez afficher et modifier, si nécessaire. Vous pouvez également créer de nouvelles définitions de mesures uniques adaptées à vos besoins de surveillance des performances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration** > **Définitions de mesures**.
2. Affichez les définitions de mesures du système de base disponibles et les indicateurs associés.
3. Pour créer une définition de mesure unique, cliquez sur **Nouveau**.
4. Fournissez un nom unique pour la définition de mesure dans le champ **Nom**.
5. Sélectionnez un indicateur Analyse des performances dans le champ **Indicateur**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur Espace de travail du propriétaire de service les mesures et la configuration des pondérations, consultez la rubriqueMesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service .

Configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service

Décidez des mesures à configurer pour votre portefeuille des services afin de mesurer la performance de vos offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion des portefeuilles numériques.

Naviguer



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration** > **Mesures de portefeuille**.
2. Cliquez sur un portefeuille de services existant pour savoir quelles mesures sont associées.
   La liste Mesures de portefeuille s'ouvre en affichant toutes les mesures appliquées au portefeuille des services.
3. Pour ajouter une mesure supplémentaire au portefeuille des services, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mesures de portefeuille

Champ	Description
Portefeuille des services	Permet de sélectionner le portefeuille des services pour lequel vous souhaitez créer une mesure.
Mesure	Permet de sélectionner la mesure à appliquer. Les choix incluent : **Activité**, **Disponibilité**, **SLA rompu**, **Satisfaction des clients** et **Incidents critiques**.
Ordre	Permet de spécifier l'ordre d'affichage du graphique de tendance dans l'onglet **Tendances** de Espace de travail du propriétaire de service.
Graphique de tendance	Cochez cette case pour afficher cette mesure dans l'onglet **Tendances** de Espace de travail du propriétaire de service.
Calcul des performances	Cochez cette case pour utiliser cette mesure dans le calcul des performances de l'offre de service.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur Espace de travail du propriétaire de service les mesures et la configuration des pondérations, consultez la rubriqueMesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service .

Générer une disponibilité d'offre de service

Générez des rapports de disponibilité à la demande affichés dans Espace de travail du propriétaire de service. Lorsqu'un engagement de service contient une garantie de disponibilité, l'offre de service affiche un rapport de disponibilité.

Avant de commencer

Rôle requis : service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Naviguer



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les enregistrements de disponibilité sont générés par une tâche quotidienne lorsque vous sélectionnez un engagement de service de type disponibilité pour votre offre de service. En définissant la disponibilité de l'offre de service, vous générez des rapports qui comptabilisent la disponibilité réelle de l'offre. Pour un graphique de 7 jours, aucune donnée de rapport n'est disponible jusqu'à cinq jours après la création de l'offre de service. Pour les graphiques de 30 jours, 23 jours de données sont nécessaires avant qu'un rapport ne soit généré. Pour un graphique de 12 mois, la base de données doit contenir au moins 10 mois de données.

Procédure

1. Pour générer une nouvelle disponibilité de service, accédez à **Gestion des portefeuilles de services** > **Disponibilité** et cliquez sur **Nouveau**.

   Remarque :
   Lorsqu'un type d'engagement de disponibilité est ajouté à une offre de service, il générera une année d'enregistrements de disponibilité pour cette offre et cet engagement. Pour cette raison, les formulaires de disponibilité existants ne doivent pas être modifiés. La disponibilité est calculée en fonction des pannes enregistrées dans le système pour cette offre. Si une panne est mise à jour, les enregistrements de disponibilité associés sont également mis à jour.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de disponibilité du service

Champ	Description
Nom complet	Saisissez le nom de la disponibilité du service tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Défini automatiquement lors de la création de l'enregistrement à partir de l'offre de service et de l'engagement de service.
Offre de service	Sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez générer un enregistrement de disponibilité.
Engagement de service	Sélectionnez l'engagement de service auquel appliquer l'enregistrement de disponibilité.
Début	Choisissez le début de cet intervalle de disponibilité.
Fin	Choisissez la fin de cet intervalle de disponibilité.
Durée d’activité promise	Saisissez le montant total de disponibilité du service attendu pour cet engagement.
Temps d’indisponibilité acceptable	Saisissez le temps d’indisponibilité acceptable par rapport à la planification de cet engagement pour cet intervalle.
Temps d’indisponibilité total	Saisissez le temps d’indisponibilité de l'horloge, indépendant de la planification.
Engagement atteint	L’engagement de disponibilité a été rempli pour cet intervalle. Marque indiquant que l'engagement a été respecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les champs suivants affichent les données de résultats SLA lorsqu'elles sont disponibles :

- **% de disponibilité totale** — Pourcentage de disponibilité pour l'ensemble de l'intervalle (indépendant de la planification).
- **Nombre de pannes** — Nombre total de pannes dans cet intervalle (indépendant de la planification).
- **% de disponibilité de l'engagement** — Pourcentage de disponibilité dans cette planification d'engagement.
- **Temps d'indisponibilité de l'engagement** — Temps d'indisponibilité comptant pour cette planification d'engagement.
- **Pannes de l'engagement** — Nombre de pannes pour cette planification d'engagement dans cet intervalle.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
Affichez les rapports de **disponibilité** des offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Modifier le champ d'application par Gestion des portefeuilles de services Premium

Accordez l'accès à un utilisateur dédié pour lui permettre de changer la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium et créer un indicateur automatisé personnalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



L'indicateur et la tâche doivent se trouver dans la même portée. Fournissez à un utilisateur l'accès de développeur délégué et le rôle pa_admin pour changer la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium lors de la création d'indicateurs personnalisés pour les tâches Gestion des portefeuilles de services Premium.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Dans le Navigateur, tapez `sys_scope.list` et appuyez sur Entrée.
   La liste des applications s'affiche.
2. Recherchez le nom Gestion des portefeuilles de services Premium et cliquez sur le nom de l'application pour ouvrir le formulaire Application de stockage associé.
3. Dans Liens connexes, cliquez sur **Gérer les développeurs**.
4. Recherchez l'utilisateur ou le groupe auquel vous souhaitez accorder l'accès développeur délégué.
   L'écran de configuration **Autorisations** s'affiche.
5. Configurez l'accès développeur délégué pour l'utilisateur ou le groupe.
   a. Dans la section **Accès au type de fichier**, basculez le bouton radio de catégorie **Reporting** pour accorder ce type d'accès.
   b. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Accordez l'accès à toute autre catégorie de section en appuyant sur le bouton radio associé.
6. Affectez le rôle pa_admin à l'utilisateur ou au groupe avec l'accès développeur délégué.

Créer des indicateurs dans Gestion des portefeuilles de services Premium

Créez des indicateurs personnalisés pour vos tâches Gestion des portefeuilles de services Premium dans la portée appropriée.

Avant de commencer

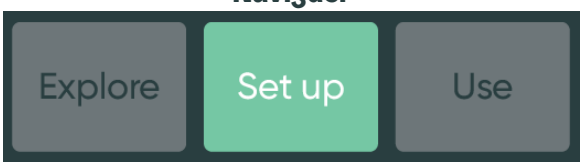
Rôle requis : pa_admin

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

Naviguer



Vous devez disposer de l'accès développeur délégué du type de fichier Reporting pour modifier la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium lors de la création d'indicateurs personnalisés pour l'application. Les administrateurs accordent l'accès développeur délégué du type de fichier Reporting. Pour obtenir plus d'informations sur l'obtention de l'accès développeur délégué, reportez-vous à Créer des indicateurs dans Gestion des portefeuilles de services Premium.

Lorsque vous créez un indicateur et que vous l'associez à une tâche dans une application, l'indicateur et la tâche doivent se trouver dans la même portée. Les tâches et les indicateurs disponibles dans le système de base Gestion des portefeuilles de services Premium se trouvent dans la portée Gestion des portefeuilles de services Premium appropriée. Toutefois, lorsque vous créez un indicateur personnalisé, par défaut, il est créé dans la portée Global. Pour associer un indicateur personnalisé à une tâche Gestion des portefeuilles de services Premium, vous devez d'abord modifier la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium.



Procédure

1. Cliquez sur l'icône Paramètres dans la bannière.
2. Dans **Paramètres du système**, cliquez sur **Développeur**.
3. Dans **Application**, recherchez et sélectionnez Gestion des portefeuilles de services Premium.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

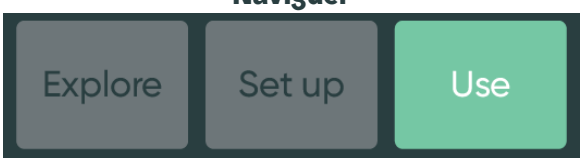
4. Accédez à la **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs automatisés** et cliquez sur **Nouveau** pour créer un indicateur dans la Gestion des portefeuilles de services Premium portée.
   Pour plus de détails sur la façon de créer un indicateur automatisé, reportez-vous à Créer un indicateur automatisé .

Utiliser Espace de travail du propriétaire de service

Utilisez Espace de travail du propriétaire de service pour surveiller l'intégrité de vos services et la satisfaction de vos clients. Affichez les pannes, les incidents critiques et les demandes de changement associés aux services et aux offres.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



Avec Espace de travail du propriétaire de service, vous pouvez surveiller les mesures et analyser l'intégrité de vos services à partir d'une interface utilisateur unique. Découvrez comment les modèles de mesures sont créés et configurés pour les offres de services et comment ils sont utilisés dans Espace de travail du propriétaire de service.

Fonctionnalités de Espace de travail du propriétaire de service

Les fonctionnalités de l'Espace de travail du propriétaire de service comprennent :

- Interface à plusieurs onglets et en lecture seule pour la surveillance et la gestion de plusieurs portefeuilles et services connexes.
- Les tableaux de bord offrent un accès immédiat aux mesures d'intégrité et de performance des portefeuilles et des services, ainsi qu'aux informations sur la personne qui possède et gère le service.

  Remarque :
  dans la plupart des cas, les données sont collectées jusqu'à la veille. En cas de panne ou d'incident, les données n'apparaissent pas dans les graphiques de tendances ou les affichages.

- Mise en page complète de toutes les informations relatives à un portefeuille et à ses services de composants.

Les propriétaires de services peuvent accéder à l'espace de travail pour effectuer leurs tâches les plus courantes, notamment :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher et gérer les services informatiques possédés, et afficher tous les services informatiques gérés par l'entreprise.
- Développer les listes de services afin d'exposer les services enfants et les offres de services.
- Sélectionner un service pour accéder aux informations pertinentes, notamment les tendances de services, les services et les informations connexes, les initiatives d'amélioration et les offres de services associées.
- Afficher et surveiller les rapports de performance du service, les scores des clients et le nombre total d'abonnés.
- Surveiller les changements récents et à venir.
- Explorer les offres de services pour afficher la disponibilité, la conformité des SLA, la satisfaction des clients, la stabilité des offres, les scores de performance et plus encore.
- Affichez les informations uniques ou critiques associées sur l'offre de service dans le panneau de flux d'impact sur le côté droit de l'espace de travail. Par exemple, vous pouvez afficher les enregistrements de pannes avec un identificateur unique **Numéro de panne**. Vous pouvez également voir le numéro de panne dans la vue de liste pour les pannes via l'onglet **Panne** dans la visionneuse de rapports.

> **Remarque :**
> Le module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering) doit être activé pour introduire les données numériques. Le module d'extension est automatiquement activé pour toutes les instances et mises à niveau sauf celles qui possèdent déjà une colonne à préfixe de numéro sur la table Panne. Reportez-vous à l'article Activer le module d'extension Outage Numbering [KB0823685] de la base de connaissances HI ou contactez Service et assistance client si le module d'extension n'est pas actif et si vous souhaitez passer au champ du système de base.

Les administrateurs système peuvent configurer l'espace de travail en fonction des besoins spécifiques au sein de l'organisation :

- Désactiver des mesures spécifiques pour qu'elles ne s'affichent pas dans l'espace de travail.
- Configurer les poids de mesure qui contribuent aux scores de performance au sein de l'espace de travail.
- Configurer les seuils de mesure pour chaque mesure qui s'affiche dans l'espace de travail.

Mise en route : Accès Espace de travail du propriétaire de service.

Accès Espace de travail du propriétaire de service

Ouvrez l'Espace de travail du propriétaire de service pour accéder et afficher tous vos portefeuilles et services à un seul emplacement. Surveillez et gérez vos services et offres à partir de l'espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : service_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de service.

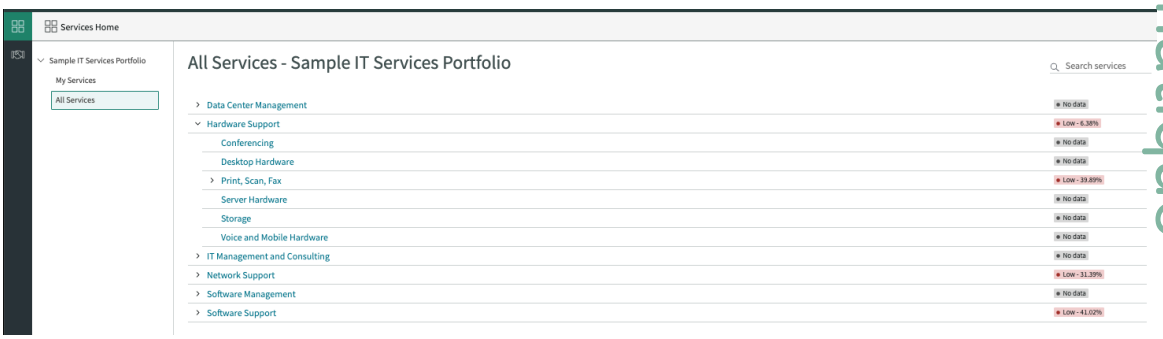
Naviguer



Pour accéder et utiliser Espace de travail du propriétaire de service, le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) doit être activé et vous devez disposer du rôle Service Viewer [service_viewer].

Procédure

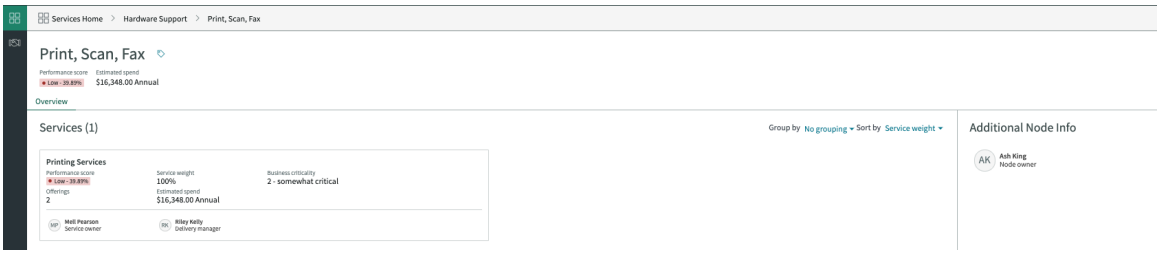
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Espace de travail du propriétaire de service**.
2. Cliquez sur un nom de portefeuille pour développer les couches de services.
3. Cliquez sur **Mes services** pour afficher les portefeuilles que vous possédez et gérez.
   Ou cliquez sur **Tous les services** pour afficher tous les services que votre organisation possède et gère.
   Une liste des services s'affiche. Vous pouvez développer chaque service pour voir les services enfants dans la classification du service.



4. Cliquez sur un nom de service pour afficher les informations pertinentes sur ce service.
   Le tableau de bord **Vue d'ensemble** fournit un instantané récent des performances des offres de services. Affichez les performances des 7 derniers jours. La barre latérale **Informations supplémentaires des nœuds** affiche la personne qui possède et gère le service, ainsi que le **score de performance** associé, les **nœuds de classification** (services) et les **dépenses estimées**, selon leur disponibilité.

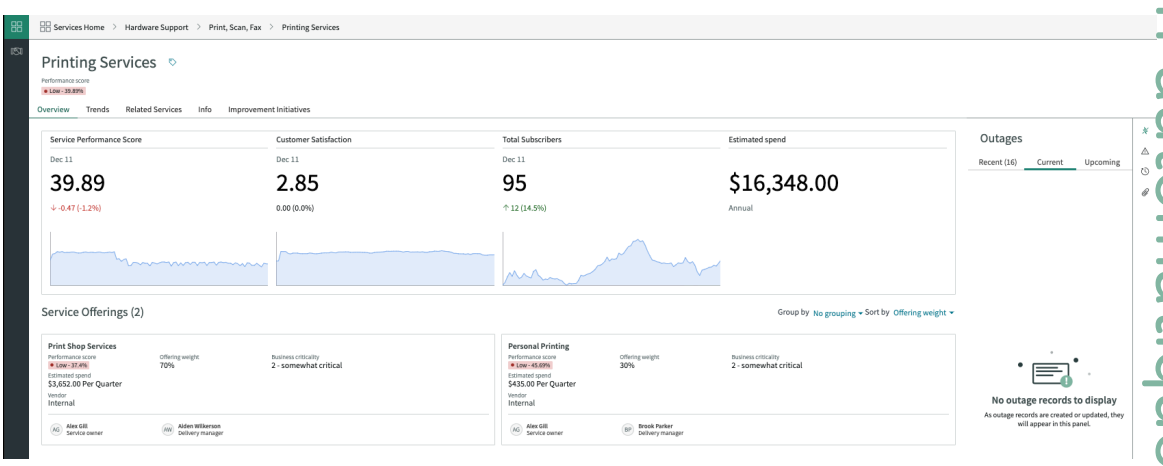
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour contacter un propriétaire de service, un propriétaire d'offre de service ou un gestionnaire associé, cliquez sur le nom de la personne dans l'espace de travail, puis cliquez sur l'adresse e-mail associée. Des numéros de téléphone sont également affichés pour accéder rapidement aux personnes concernées du service.

5. Choisissez comment regrouper et trier les données du tableau de bord dans les listes **Grouper par** et **Trier par**.
   Vous pouvez choisir **Aucun groupement** ou **Propriétaire du nœud de classification**. Vous pouvez trier par **Ascendant**, **Descendant**, **Poids du nœud**, **Score de performances** ou **Nom**.
6. Cliquez sur un **nœud de classification** (service) pour afficher les informations pertinentes sur ce service. Le service associé apparaît dans l'onglet **Vue d'ensemble**.
7. Cliquez sur la carte **Service** pour l'explorer plus en détail et afficher les mesures d'intégrité et de performance, ainsi que toutes les offres de service associées.
   Les mesures d'intégrité et de performance des services, comme le **score de performance de service**, la **satisfaction des clients**, le **nombre total d'abonnés**, les **dépenses estimées** et les **offres de service** connexes, sont affichées.



8. Cliquez sur les onglets supplémentaires à côté de l'onglet **Vue d'ensemble** pour afficher les données pertinentes pour l'offre, notamment :
   - **Tendances** — Afficher les performances sur une période déterminée, ainsi que la conformité aux SLA. L'onglet **Tendances** vous offre une vue plus stratégique des performances des services et des offres sur une période plus longue. Vous pouvez ainsi déterminer si les tendances des performances sont à la hausse ou à la baisse. Le système de base inclut des mesures des performances pour **Activité**, **Disponibilité**, **SLA rompu**, **Satisfaction des clients** et **Incidents critiques**. Le délai par défaut pour les performances de l'onglet **Tendances** est de 30 jours, à l'exception de la mesure **Incidents critiques**, qui affiche tous les incidents majeurs et P1 ouverts par jour. Utilisez le menu déroulant pour modifier le délai si vous le souhaitez. Vous pouvez choisir un délai compris entre les 7 derniers jours et l'année dernière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
avant la version Quebec, la mesure **Incidents critiques** était appelée **Stabilité** et était représentée sous forme de widget de score unique. Les données s'affichent maintenant dans un diagramme des séries chronologiques. Vous devez définir les limites inférieure et supérieure de la mesure **Incidents critiques**. Pour plus de détails, reportez-vous à Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.

- **Relations** : affichez les détails de la dépendance du service. Cet onglet affiche les relations d'offres, par exemple, les services dont dépend un service et les services qui en dépendent.

  Affichez les sections **Je dépends de** et **Dépend de moi** pour afficher les dépendances d'offres de service au niveau du service parent via une carte avec une étiquette en surbrillance indiquant la **Relation héritée**.

  Remarque :
  Les dépendances qu'un service hérite d'une offre enfant sont visuellement distinctes des dépendances définies directement entre les services.

  Les types de services et d'offres se distinguent sur la carte par une icône et une étiquette uniques spécifiant le type de service et d'offre. Par exemple : **Service aux entreprises**, **Service d'application** et **Service technique**. Lorsque vous cliquez sur une carte d'offre, la vue d'enregistrement de l'offre s'affiche.

- **Informations** : affichez la description de l'offre de service, la répartition des performances, les informations générales, les engagements, l'équipe et plus encore. Vous pouvez également afficher votre offre de service dans les relations d'éléments de catalogue via cet onglet. Cliquez pour ouvrir un élément de catalogue à explorer plus en détail.

  Surveillez les demandes remplies pour tous les éléments de catalogue associés dans la mesure **Activité de l'offre**. Pour obtenir des informations complètes sur les offres de service et les éléments de catalogue associés, consultez Offre de service pour les relations d'éléments de catalogue.

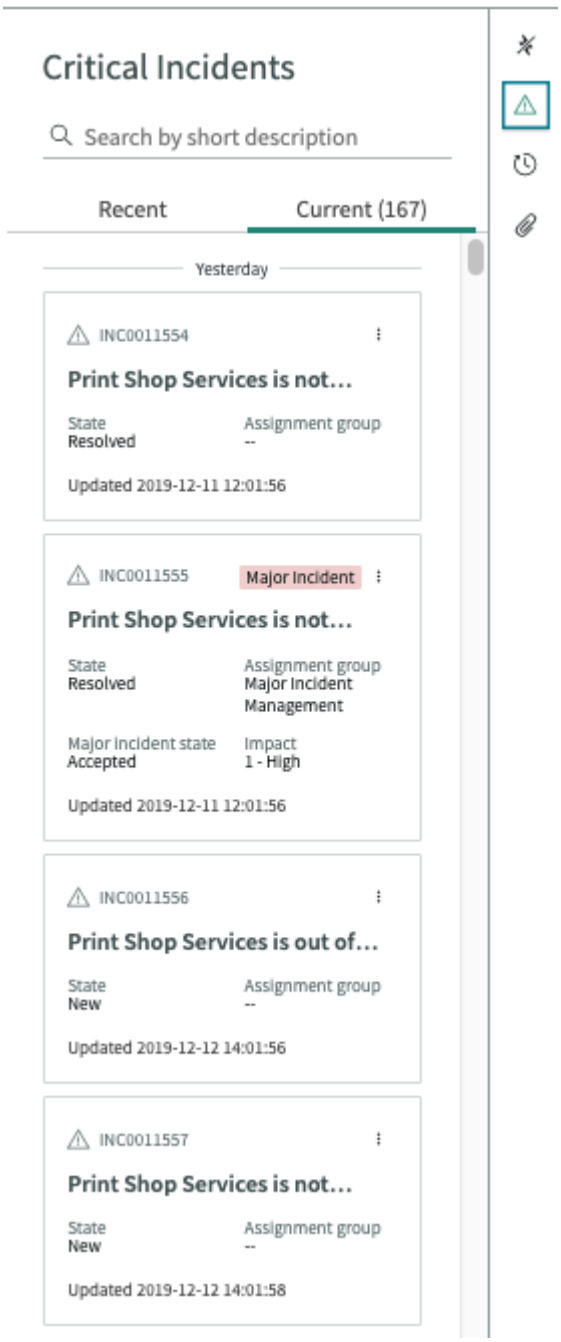
  Remarque :
  L'action **Créer un élément de catalogue** n'est disponible que lorsqu'il n'existe aucun élément de catalogue mappé à une offre de service et qu'il n'existe aucun élément de catalogue portant le même nom que l'offre. Il est alors impossible d'avoir des éléments de catalogue portant le même nom.

- **Initiatives d'amélioration** — Afficher toutes les initiatives CIM sous forme de liens vers les enregistrements. Cet onglet s'affiche avec l'activation du module d'extension Continual Improvement Management (CIM) (com.sn_cim).

9. Cliquez sur les icônes dans le panneau de flux d'impact, sur le côté droit de l'espace de travail, pour afficher les informations connexes sur les **Pannes**, les **Incidents critiques**, les **Demandes de changement** ou les **Pièces jointes**.
   Affichez les informations uniques ou critiques associées sur l'offre de service dans le flux 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.



Traduction automatique

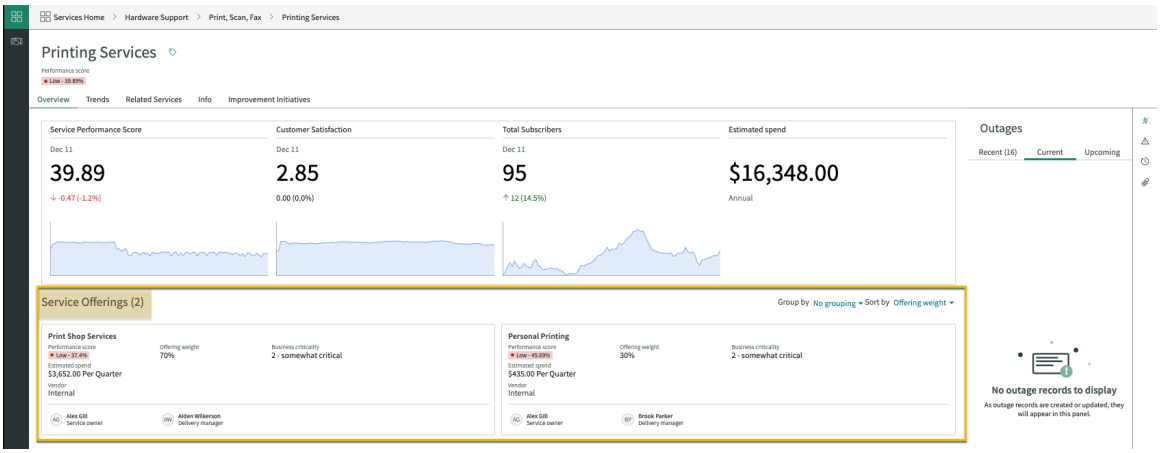
10. Cliquez sur une panne, un incident critique ou une demande de changement pour l'explorer plus en détail.

    Lorsque vous cliquez sur un élément de flux d'impact, par exemple, un incident critique, vous pouvez afficher tous les détails liés à l'élément et même ouvrir l'enregistrement connexe en cliquant sur **Ouvrir l'enregistrement**.

    Des données sur les pannes récentes, actuelles et à venir sont disponibles. Cliquez sur un type de panne pour obtenir les informations que vous souhaitez. Reportez-vous à Pannes pour plus d'informations sur un identificateur **Numéro de panne** unique et l'activation du module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering).

11. Si le service que vous consultez dispose d'offres enfants connexes, cliquez sur une offre pour l'explorer et en afficher les détails.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Consultez la vue d'ensemble de l'offre, ainsi que d'autres données pertinentes comme la disponibilité des offres de services, les SLA rompus, la satisfaction des clients, la stabilité et l'activité. Les onglets d'offres de service disponibles incluent : **Vue d'ensemble**, **Tendances**, **Relations**,**Informations**, **Éléments de catalogue** et **Initiatives d'amélioration**. Ces onglets de données similaires sont fournis pour les services. L'onglet **Éléments de catalogue** affiche tous les éléments de catalogue associés à l'offre de service, ainsi qu'une brève description de l'élément.

Offre de service pour les relations d'éléments de catalogue

Gérez les relations entre vos offres de service et vos éléments de catalogue en associant vos éléments de catalogue préexistants à vos offres de service, et inversement. Affichez les relations dans les deux listes connexes du formulaire Now Platform et Espace de travail du propriétaire de service.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur ce sujet, reportez-vous à la section Abonner les utilisateurs à une offre de service.

Actions et rôles requis

Les propriétaires de service et les gestionnaires d'administration de catalogue peuvent modifier des formulaires appropriés pour associer et gérer une offre de service préexistante à des relations d'éléments de catalogue. Cette fonctionnalité s'ajoute à la fonctionnalité **Créer un élément de catalogue** qui vous permet de créer un nouvel élément de catalogue.

Avec le rôle service_editor, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des éléments de catalogue associés à une offre de service détenue via la liste connexe Élément de catalogue du formulaire Offre de service. Vous pouvez également créer un élément de catalogue à partir d'une offre de service via Espace de travail du propriétaire de service en cliquant sur le lien **Créer un élément de catalogue**. Une seule offre de service peut être associée à de nombreux éléments de catalogue. Cliquez sur le bouton **Lien** dans la liste connexe Élément de catalogue pour effectuer un 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.

Remarque :
Si un élément de catalogue est déjà associé à une offre de service, vous ne pouvez pas associer l'élément à une nouvelle offre. Vous devez contacter un catalog_admin pour supprimer l'association existante afin de pouvoir effectuer des changements.

Avec le rôle catalog_admin, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des offres de service associées à un élément de catalogue détenu via la liste connexe Offres de service du formulaire Élément de catalogue. Un élément de catalogue unique peut être associé à une seule offre de service.

Cliquez sur le bouton **Lien** dans la liste connexe pour effectuer un changement. Vous pouvez supprimer l'association si nécessaire avec le bouton **Supprimer** de la liste connexe.

Remarque :
Si une offre de service est déjà associée à un élément de catalogue, le bouton **Lien** n'apparaît pas dans la liste connexe. Pour plus d'informations sur l'affichage et la modification d'éléments de catalogue, consultez Créer ou modifier un élément de catalogue .

Éléments de catalogue dans Espace de travail du propriétaire de service

Affichez les éléments de catalogue associés à une offre de service dans Espace de travail du propriétaire de service, depuis l'onglet **Éléments de catalogue** de la page d'offres. Cliquez pour ouvrir un élément de catalogue à explorer plus en détail et pour élargir la vue de formulaire.

Surveillez les demandes remplies pour tous les éléments de catalogue et les guides de commande associés dans l'onglet **Tendance** de l'offre, mesure **Activité**.

Passez la souris sur la mesure **Activité** de l'onglet **Tendances** pour afficher à la fois le nom de l'élément de catalogue et le nombre moyen d'exécutions en cours pendant 30 jours.

Lorsque vous cliquez sur la ligne de tendance pour un élément de catalogue individuel, seuls les **éléments demandés** pour cet élément de catalogue et l'offre sont visibles sur la vue de liste de la visionneuse de rapports.

Points à garder à l'esprit

- Évitez les conflits de phase de modèle entre les offres et les éléments de catalogue.
  - Les éléments de catalogue ne peuvent être associés qu'aux offres de service dans la phase de **Catalogue**.
  - L'offre de service doit être opérationnelle pour que les éléments de catalogue soient actifs.
  - Les éléments de catalogue inactifs peuvent être associés à des offres de service opérationnelles.
- Les guides de commande ne sont pas référencés comme éléments associés.

  Dans Espace de travail du propriétaire de service, les mesures **Activité** sont générées par les éléments de catalogue qui composent un guide de commande.

Notifications Gestion des portefeuilles de services Premium

Des notifications sont ajoutées avec Gestion des portefeuilles de services Premium pour gérer votre offre de service sur les relations d'éléments de catalogue.

Gestion des portefeuilles de services Premium inclut plusieurs notifications par e-mail qui alertent les administrateurs du catalogue lorsqu'une offre de service associée à un élément 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 est retirée ou lorsqu'un nouvel élément de catalogue a été créé à partir d'une offre de service.

Les notifications suivantes sont incluses :

Nom	Description
Offre retirée Table : Offre de service [service_offering]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifié lorsqu'une offre de service associée à un élément de catalogue est retirée.
Élément de catalogue créé à partir de l'offre Table : Disponible pour les abonnés [sc_cat_item_subscribe_mtom]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifié lorsqu'un nouvel élément de catalogue est créé à partir d'une offre de service. L'e-mail demande que le nouvel élément de catalogue soit révisé et préparé pour l'activation dans le catalogue.

Pour configurer catalog_admin destinataires de ces notifications, consultez Créer un groupe d'utilisateurs .

Enquête Offre de services de l'Espace de travail du propriétaire de service

Les abonnés peuvent évaluer leur expérience des offres de services via l'enquête Offre de services de l'Gestion des portefeuilles de services Premium. Ce retour fournit aux gestionnaires de portefeuilles et aux propriétaires de services des renseignements précieux leur permettant d'améliorer la performance de l'offre de service et la satisfaction des abonnés.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



Dans le système de base, une enquête prédéfinie sur l'offre de services SPM est disponible. Les enquêtes sont envoyées uniquement pour les offres de services opérationnelles et mises hors service. Les administrateurs de portefeuille [portfolio_admin] peuvent modifier l'enquête et les éditeurs de services [service_editor] peuvent configurer les conditions de déclenchement associées.

Vous devez disposer du rôle administrateur ou portfolio_admin pour modifier l'enquête sur l'offre de services SPM. Pour afficher l'enquête, accédez à **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.

L'enquête sur l'offre de services SPM est déclenchée de manière aléatoire pour 10 % des abonnés à l'offre de services. Seuls les abonnés n'ayant pas encore été interrogés au cours de la période des trois derniers mois peuvent recevoir une enquête. Les abonnés reçoivent un e-mail avec le lien de l'enquête. Le nom de l'offre de services est affiché 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.

l'enquête demande à l'abonné son taux de satisfaction du service ou de l'offre de services. Les abonnés utilisent des boutons radio pour évaluer leur satisfaction sur une échelle de 1 à 5, 1 étant non satisfait et 5 étant très satisfait.

Nous vous encourageons à modifier l'enquête afin qu'elle corresponde mieux aux besoins de votre organisation.

Deux propriétés système déterminent le pourcentage d'abonnés qui recevront le sondage et la fréquence à laquelle un abonné est interrogé.

- *sn_spm.csat.survey_probability* : par défaut, 10 % des abonnés sont interrogés de manière aléatoire.
- *sn_spm.csat.survey_period* : la valeur par défaut est de 90 jours. Le système n'envoie pas d'enquête à un abonné qui a été interrogé dans les 90 derniers jours.

Les propriétaires de services peuvent utiliser le formulaire Offre de service pour définir la fréquence d'envoi d'une enquête CSAT. Le champ **Fréquence de l'enquête CSAT** offre les choix de fréquence suivants :

- **Jamais** (par défaut)
- **Quotidien**
- **Hebdomadaire**
- **Mensuel**

Les propriétaires de services peuvent voir la dernière fois qu'une enquête a été envoyée pour une offre dans le champ **Dernière enquête CSAT envoyée** du formulaire Offre de service.

Les gestionnaires de portefeuilles et les propriétaires de services peuvent examiner les réponses et voir le poids CSAT du fournisseur dans Espace de travail du propriétaire de service.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des enquêtes, les conditions de déclenchement et les questions des enquêtes, reportez-vous à la section Surveys.

Gestion financière pour Espace de travail du propriétaire de service

Intégrez Espace de travail du propriétaire de service à Gestion financière pour accéder aux modèles de coûts d'offre de services préconfigurés. Vous pouvez utiliser ces modèles de coûts pour évaluer les dépenses et générer des lignes de coûts en fonction du niveau d'offre de services pour un coût défini.

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de 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.

Activation et fonctionnalités

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour accéder aux modèles de systèmes de base préconfigurés. Gestion financière for SPM contient des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

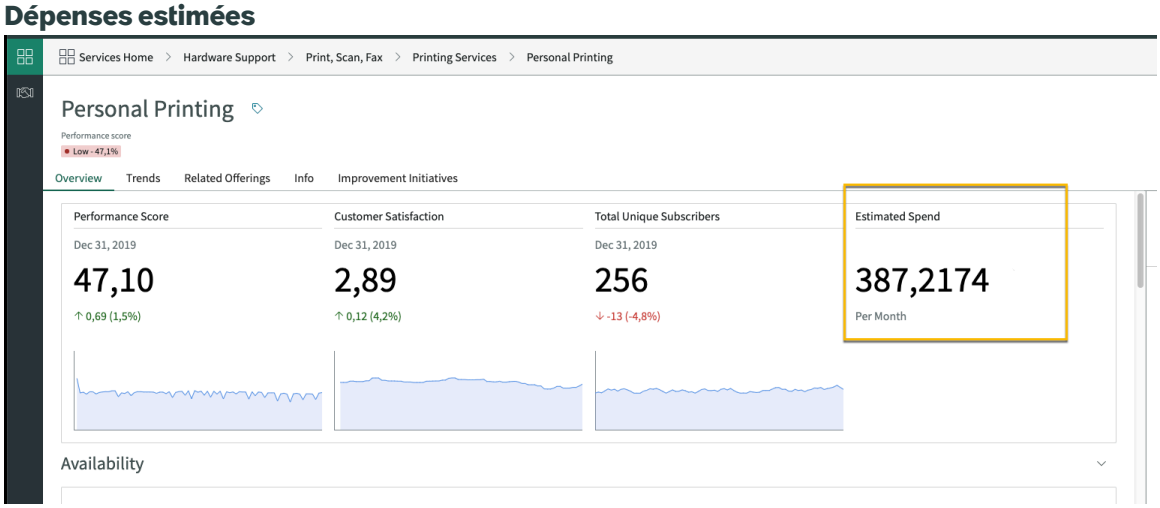
Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Estimated Spend (com.snc.spm.spend) est disponible pour améliorer votre expérience de Espace de travail du propriétaire de service. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez choisir d'utiliser le modèle de coût d'offre de service local par défaut ou d'accéder aux modèles de coûts offerts via l'application Gestion financière.

Lorsque Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) et Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) sont activés et que la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* est définie sur la valeur **Gestion financière**, la section de formulaire **Dépenses estimées** affiche les champs **Dépenses annuelles estimées**, **Période GF agrégée** et **Coût GF agrégé**. Ces champs révèlent les données de lecture seule stockées dans les enregistrements de l'offre de service, du service et de la taxonomie.

Affichage des dépenses calculées par offre dans Espace de travail du propriétaire de service

Lorsque vous choisissez d'utiliser les modèles de coûts offerts via l'application Gestion financière, les dépenses calculées par offre de service s'affichent sous la forme d'un widget à score unique dans Espace de travail du propriétaire de service. Affichez les **dépenses estimées** dans le tableau de bord **Vue d'ensemble** affichant les mesures d'intégrité et de performance de l'offre de service connexe.

Dépenses estimées



Les dépenses estimées des offres de services sont combinées et résumées par période au niveau du service et du portefeuille de votre taxonomie de portefeuille. Les dépenses estimées au niveau du service et du portefeuille vous permettent de mieux comprendre les coûts et la façon dont cela s'aligne sur la performance de votre portefeuille de services. Avec la fonctionnalité des dépenses estimées, vous pouvez :

- Équilibrer la performance de votre service requis avec les dépenses appropriées.
- Comparer des services similaires en évaluant les dépenses par rapport à la performance.
- Vérifier si les dépenses de service répondent à 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.

- Consulter les facteurs de coûts de votre portefeuille de services et de la structure de la taxonomie.
- Comparer les dépenses d'un service interne et les options des fournisseurs de services externes.

Modèle local par rapport au modèle Gestion financière pour les dépenses estimées

Les calculs des dépenses estimées s'exécutent quotidiennement sous la forme d'une tâche séparée.

Lorsque la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Modèle local**, les dépenses annuelles estimées pour une offre de service, le service et la taxonomie sont déterminées en ajoutant les dépenses annuelles estimées de toutes les entités enfants. Les données sur les dépenses annuelles estimées sont stockées dans les enregistrements de l'offre de service, du service et de la taxonomie.

Lorsque la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Financial Management**, les dépenses estimées pour une offre de service, le service et la taxonomie sont déterminées en ajoutant les dépenses estimées de Gestion financière de toutes les entités enfants.

Pour chaque nœud, déterminez les dépenses estimées de Gestion financière pour la période de Gestion financière actuellement sélectionnée en ajoutant toutes les dépenses estimées de l'entité enfant. Cela se produit de façon récursive sur l'ensemble de la structure de la taxonomie, de l'offre de service au service, puis à la taxonomie.

Pour obtenir des informations détaillées sur l'intégration Gestion financière et la configuration des coûts pour une offre de service, reportez-vous à Financial Management pour les utilisateurs SPM autorisés .

Configurer la source du coût estimé des offres de services

Définissez la source utilisée pour calculer le coût estimé des offres de services. Vous pouvez utiliser le modèle local par défaut ou accéder aux modèles de coûts d'offre de service Gestion financière préconfigurés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

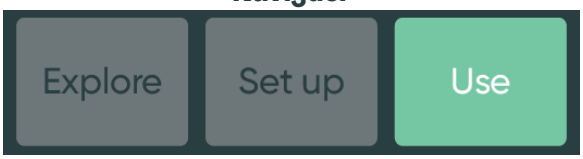
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service est dans une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas trouver ou activer Espace de travail du propriétaire de service. continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. ServiceNow® Pour plus d'informations sur le remplacement du produit et le processus d'obsolescence, reportez-vous à la section Espace de travail du propriétaire de 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.

Naviguer



Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Estimation Spend (com.snc.spm.spend) est automatiquement activé avec Espace de travail du propriétaire de service.

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour activer le modèle de coût associé.

Gestion des portefeuilles de services Estimated Spend fournit la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source*. Avec cette propriété, vous pouvez définir la source utilisée pour calculer le coût estimé des offres de services. Les valeurs comprennent :

- **Modèle local**
- **Gestion financière**
- **Aucun**

La valeur par défaut est **Modèle local**.

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties].
2. Recherchez la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* et définissez-la sur la valeur souhaitée.

> **Remarque :**
> les utilisateurs peuvent choisir de ne pas utiliser le modèle de coût local ni le modèle Gestion financière, en sélectionnant **Aucun** comme valeur souhaitée.

Source de coût estimé de l'offre de services

Valeur	Description
Modèle local	Avec cette source par défaut, le coût Dépenses estimées de l'offre est calculé en fonction des champs suivants sur le formulaire Offre de service : ○ **Modèle de coût** : les choix comprennent **Fixe** et **Par unité**. ○ **Dépenses estimées** : le coût estimé de l'offre pour la période associée. Lorsque la valeur **Modèle de coût** est **Fixe**, des champs supplémentaires apparaissent sur le formulaire Offre de service, notamment : **Coût de l'offre**, **Période** et **Unité de coût**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur	Description
	Lorsque la valeur **Modèle de coût** est **Par unité**, des champs supplémentaires apparaissent sur le formulaire Offre de service, notamment : **Coût de l'offre**, **Période**, **Unités par période** et **Unité de coût**.
Gestion financière	Avec cette source, le coût **Dépenses estimées** de l'offre est calculé en fonction des champs suivants sur le formulaire Offre de service, comme calculé par l'application Gestion financière : ○ **Période GF** : période du calendrier fiscal. ○ **Coût GF** : montant réel de la devise.
Aucun	Avec cette valeur, ou toute valeur incorrecte, le système ignore à la fois les modèles de coût local et Gestion financière, et n'affiche pas les champs associés du formulaire Offre de service.

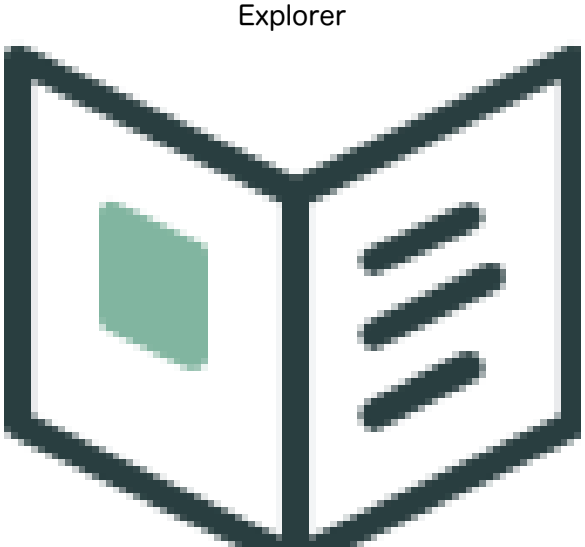
3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer toute modification.

Gestion de niveaux de service

L'application ServiceNow® Service Level Management (SLM) permet de recueillir les exigences en matière de service ainsi que de surveiller les niveaux de service convenus (SLA) et d'établir des rapports.

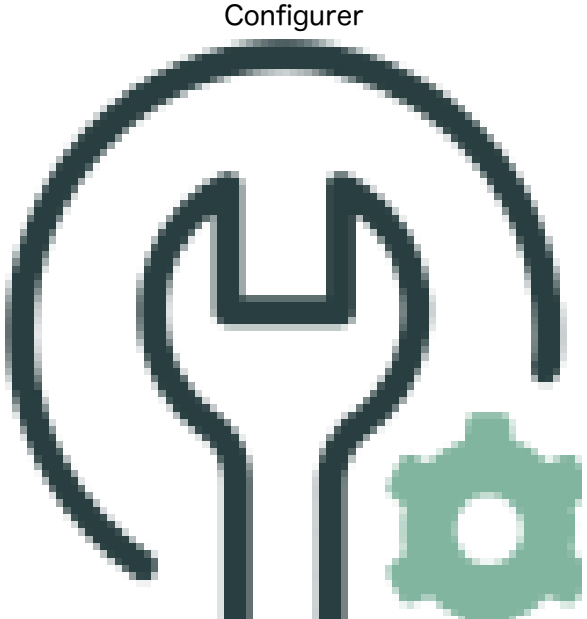
Premiers pas

Explorer



Explorer Gestion des niveaux de service

Configurer



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Utiliser Gestion des niveaux de service

Référence de référence



Référence Gestion des niveaux de service

Traduction automatique

Explorer Gestion des niveaux de service

Utilisez-les Gestion des niveaux de service dans l'ensemble de votre organisation pour surveiller et gérer la qualité des services.

Vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service

Les gestionnaires de niveau de service sont responsables de négocier un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent la portée, la qualité et la rapidité des services fournis et s'assurent que les niveaux de service convenus sont respectés.

Concepts de Service Level Management

L'application ServiceNow® Service Level Management (SLM) vous permet de superviser et de contrôler les services au sein de l'organisation.

Les gestionnaires de niveau de service sont responsables d'un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent la portée, la qualité et la rapidité des services fournis. L'intention de SLM est de fournir au client une attente de service dans un délai connu et la capacité de surveiller lorsque les niveaux de service ne sont pas atteints.

SLM offre les fonctionnalités suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définitions des accords sur les niveaux de service (SLA)
- SLA de tâche
- Intégration avec d'autres module d'extensions ServiceNow

Rôles des accords sur les niveaux de service (SLA)

Assurez-vous que les utilisateurs peuvent effectuer toutes les actions nécessaires lorsque vous affectez les rôles SLA.

Définitions des accords sur les niveaux de service (SLA)

Utilisez l'enregistrement de définition de SLA pour définir un ensemble spécifique de critères pouvant générer un SLA. Définissez certains des paramètres suivants :

- Table : la table de tâches pour laquelle le SLA est défini.
- Durée : la durée pendant laquelle le service doit être fourni au client.
- Calendrier : le calendrier, qui indique les jours de travail et de non-travail valides appliqués par le fournisseur de service concernant la prestation de service. Le calendrier choisi est utilisé pour déterminer les violations de SLA.
- Conditions : les conditions sous lesquelles le SLA démarre, se met en pause, s'arrête ou se réinitialise.

Définitions de SLA de tâche

Lorsqu'une définition de SLA est déclenchée au sujet d'une tâche particulière, l'enregistrement SLA de tâche est généré et contient toutes les données de suivi pour le SLA spécifique sur cet enregistrement. Par exemple, si une définition de SLA existe pour les incidents P1, un enregistrement SLA de tâche s'attache à l'enregistrement d'incident P1 et capture toutes les données qui lui sont associées. Il existe souvent plusieurs enregistrements SLA de tâche pour une seule tâche, car plusieurs définitions s'appliquent.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Sur le formulaire de SLA de tâche, vous pouvez également sélectionner la cible du SLA : **Réponse**, **Résolution** ou **Aucune**.

Intégration avec d'autres module d'extensions ServiceNow

Les module d'extensions suivants introduisent des fonctionnalités supplémentaires dans SLM :

- SLA Contract Add-on
- Service Portfolio Management - SLA Commitments

Prendre en charge le modèle SLM dans App Engine Studio

Les modèles d'application prennent en charge l'inclusion des tables Service Level Management lors de la création de modèles à partir d'applications dans App Engine Studio. Les tables SLM qu'il est possible d'inclure dans les modèles 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.

- Définition de SLA [contract_sla]
- Offre de service SLA [service_offering_sla]
- Configuration du minuteur SLA [sla_timer_config]
- Mappage de configuration du minuteur SLA [sla_timer_config_mapping]

Définir un contrat de service

Une nouvelle table de contrats SLA est fournie par le biais de **Gestion des niveaux de service** > **Contrats de service** Module. Ces contrats regroupent les SLA qui se rapportent à un seul fournisseur ou client, ainsi que les CI, les emplacements, les groupes, les utilisateurs et les contrats enfants associés au contrat.

La table des contrats de service [ast_service] étend la table des contrats [ast_contract]. Elle stocke des informations sur les contrats de service à des fins de gestion des actifs. Pour utiliser la fonctionnalité de contrats de service, activez le module d'extension Service Level Management - Contract Management Integration [com.snc.sla.contract2]. L'installation du module d'extension SLA Contract ajoute à cette table des relations qui la rendent plus utile pour la gestion de service. Une fois le module d'extension installé, l'enregistrement de contrat de service possède des listes connexes pour :

- SLA
- CI des contrats
- Emplacements des contrats
- Groupes de contrats
- Utilisateurs des contrats
- Contrats enfants

Champs de table de contrat de service

Champ	Description
Numéro	Un numéro unique associé au contrat.
Débute	Date de prise d’effet du contrat.
Termine	Date d’expiration du contrat.
Approbateur	La personne qui approuve le contrat.
Emplacement	L'emplacement principal du contrat, le cas échéant. S'il y en a plusieurs, utilisez la liste connexe des emplacements de contrats.
Actif	Si le contrat est actuellement en cours d'utilisation.
Renouveler/étendre automatiquement	Indique si le contrat a la possibilité d'être renouvelé ou prolongé à la fin de son mandat.
Fournisseur	Le fournisseur responsable du contrat.
Compte fournisseur	Le compte dont le fournisseur est responsable.
Numéro de contrat	Le numéro du contrat définissant le contrat de service.
Coût total	Le coût total du contrat.
Montant du paiement	Montant payé à ce stade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table de contrat de service (suite)

Champ	Description
Échéancier de paiement	La période à laquelle les paiements sont effectués.
Traiter les SLA non contractuels	Si cette option est sélectionnée, des SLA contractuels et non contractuels, comme un accord OLA et des contrats sous-jacents, peuvent être traités pour la même tâche. Vous pouvez suivre les SLA contractuels ainsi que tout SLA interne à l'organisation afin d'améliorer la conformité. **Remarque :** la case à cocher **Traiter les SLA non contractuels** est disponible pour les clients zboot et options supérieures. La propriété système `com.snc.sla.contract.tables` n'est pas disponible pour les clients zboot et les contrats sont donc traités pour toute table du système et non des tables spécifiques.
Description courte	Une brève description du contrat de service.
Description	Une description complète du contrat de service.

Ajouter le champ de contrat au formulaire de tâche

Le champ **Contrat** peut être ajouté à n'importe quel formulaire de tâche, avec une configuration dépendant de la façon dont le contrat est utilisé. Pour plus d'informations sur la configuration d'un formulaire, voir Configuration de formulaire . Lorsque les champs **Appelant**, **Groupe d'affectation**, **Emplacement** et **Élément de configuration** sont renseignés, le champ **Contrat** filtre de manière appropriée, ce qui aide le service d'assistance à associer le ticket au bon contrat.

Remarque :
n'ajoutez pas le même champ à différentes sections d'un formulaire à moins que le champ ne fasse qu'afficher des données en lecture seule. Le fait d'avoir deux instances ou plus d'un champ modifiable peut entraîner une perte de données et empêcher le bon fonctionnement des politiques d'interface utilisateur et de données.

Définitions de répartition des accords sur les niveaux de service (SLA)

Avec la répartition SLA, le propriétaire de service ou le gestionnaire de Service Desk peut voir en détail les données concernant les propriétaires des tâches et les données de durée de SLA, pour tout enregistrement SLA de tâche associé à une tâche. Cela permet de déterminer quelles équipes et quels utilisateurs contribuent à la conformité SLA.

La répartition SLA est configurable et devrait généralement être configurée pour les SLA les plus importants tels que ceux ayant une résolution P1 ou P2. Par défaut, le système supprime les données de répartition SLA vieilles de plus d'un an. Ceci est effectué par une nouvelle tâche de nettoyage de table `sla_breakdown_by_assignment`. Les tâches de nettoyage de table sont définies dans la table [sys_auto_flush].

Information associée

Configurer un accord sur les niveaux de service (SLA)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traitement d'un accord sur les niveaux de service (SLA)

Le moteur SLA effectue deux passes pour évaluer les définitions de SLA et leurs conditions en fonction d'une tâche.

Le moteur SLA effectue les passes suivantes :

1. Vérifie les définitions de SLA qui n'ont pas d'enregistrement SLA actif associé à la tâche. Le moteur SLA détermine si la définition de SLA s'applique à la tâche et s'il doit créer un enregistrement SLA. Les vérifications de conditions suivantes sont effectuées :
   a. Si la condition de démarrage est true et que la condition d'arrêt est true, ne rien faire. Aucun enregistrement SLA n'est créé, car la condition d'arrêt remplace la condition de démarrage.
   b. Si la condition de démarrage est true et que la condition d'arrêt est false, un nouvel enregistrement SLA est créé pour cette tâche en utilisant la définition de SLA. L'enregistrement SLA est ensuite configuré en étape En cours.
2. Vérifie tous les enregistrements SLA actifs associés à la tâche. Le moteur détermine si les enregistrements SLA changent d'étape. Les vérifications de conditions sont effectuées dans l'ordre suivant :
   a. Si la condition d'arrêt est true, le SLA passe en état **Terminé** et devient inactif.
   b. Si les conditions de réinitialisation et de démarrage sont true, le SLA passe en état **Terminé** et un nouveau SLA de tâche est créée.
   c. Si la condition de démarrage est false, le SLA passe en état **Annulé** et devient inactif.
   d. Si le SLA est actif, la condition de pause est true, et l'étape SLA est **En cours**, le SLA est mis en pause.
   e. Si le SLA est actif, la condition de pause est false, et l'étape SLA est **En pause**, le SLA revient en état **En cours**.

Temps écoulés réels et d'activité

Les enregistrements SLA de tâche contiennent deux ensembles d'informations sur la durée : **Écoulé réel** et **Écoulé d'activité**.

La différence entre ces deux ensembles de durées est essentielle lorsque vous créez les définitions de SLA ou des rapports sur les définitions de SLA.

- Les valeurs du temps **écoulé réel** sont calculées sur une base 24 h/24 et 7 jours sur 7.
- Les valeurs du temps **écoulé d'activité** sont calculées en fonction du calendrier spécifié dans le SLA de tâche. Le calendrier provient de la définition de SLA par défaut.

> **Remarque :**
> si aucun calendrier n'est spécifié, le **temps écoulé d'activité** est identique au **temps écoulé réel**. Cela peut être désactivé en configurant la propriété `com.snc.sla.always_populate_business_fields` sur false dans le moteur SLA. Dans ce cas, les champs **d'activité** seront 0 ou vides.

Par défaut, la liste connexe pour l'enregistrement SLA de tâche affiche uniquement le temps écoulé réel. Vous pouvez configurer la liste pour afficher également le temps écoulé d'activité.

Traduction automatique

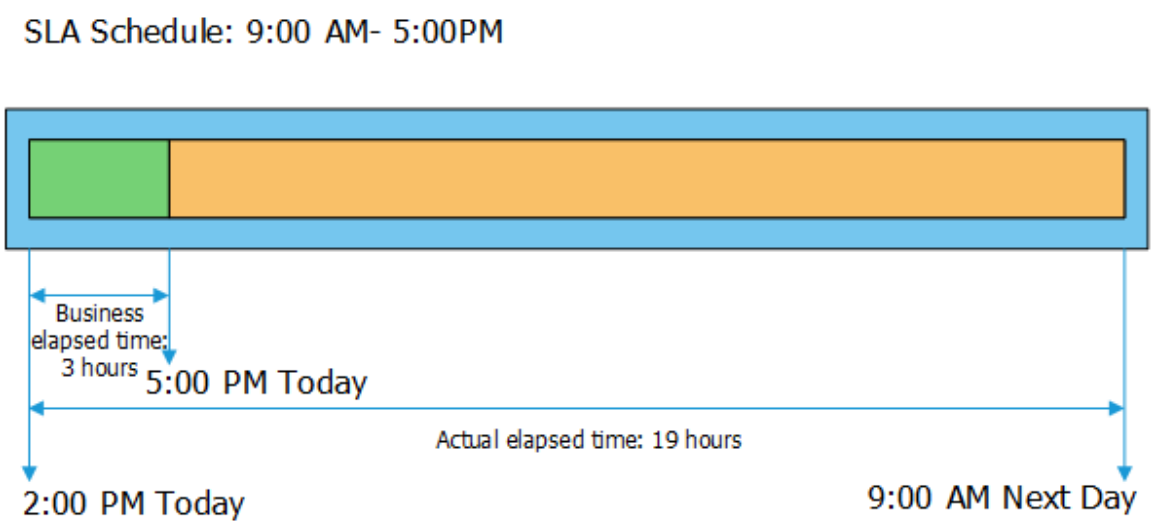
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Temps écoulés et calendriers

Envisagez un scénario où le calendrier défini pour un SLA est de 9h à 17h en semaine. Avec ce calendrier, la différence entre les temps écoulés réels et d'activité peut être significative.

Par exemple, si un SLA de tâche commence à 14h un jour de semaine, son temps écoulé d'activité à 9h le jour ouvré suivant est de 3 heures tandis que son temps écoulé réel est de 19 heures.

Temps écoulé d'activité par rapport au temps écoulé réel



En outre, si un calendrier définit une journée de travail de 8 heures, alors 24 heures ou un jour en temps écoulé d'activité équivalent à 3 jours dans en temps écoulé réel.

Exemple de temps écoulés réel et d'activité - 24x7



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

Par exemple, un incident est ouvert le vendredi 12 décembre à 21h, en dehors du calendrier du SLA qui est de 8h à 17h en semaine.

Si l'heure actuelle est le lundi suivant à 9h30, alors :

- **Le temps écoulé d'activité** est de 1 heure et 30 minutes puisque le minuteur d'activité SLA s'est arrêté à 17h le vendredi et a redémarré à 8h le lundi.
- **Le temps écoulé réel** est de 60 heures et 30 minutes, ce qui représente le temps réel entre l'ouverture de l'incident et l'heure actuelle.

Les pourcentages écoulés sont également calculés de la même façon. Le pourcentage écoulé réel est de plus de 750 % tandis que le pourcentage écoulé d'activité est de 19 % sur un SLA de 8 heures.

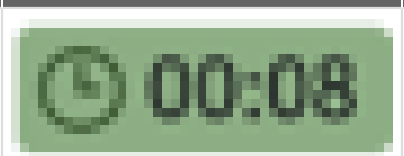
Minuteur SLA

Utilisez le composant de minuteur SLA pour suivre la durée requise pour terminer la tâche, telle que définie par la définition de SLA correspondante.

Le composant de minuteur SLA est conçu pour afficher visuellement l'état actuel du SLA de tâche. Vous pouvez également afficher plus d'informations sur la tâche dans l'info-bulle, telles que le nom de la définition de SLA, le temps restant au non-respect et le pourcentage des détails renseignés. Lorsque votre tâche est dans la planification, l'info-bulle fournit des informations supplémentaires, telles que les détails hors calendrier.

Le composant de minuteur peut afficher l'une des étapes suivantes en fonction de l'état actuel de la tâche.

Étapes du minuteur SLA

Étape	Code de couleur	Description
En cours		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est en cours. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle. Le code couleur change en fonction de l'état actuel : •  De vert à jaune : lorsque le temps d'achèvement atteint 50 % •  De jaune à orange : lorsque le temps d'achèvement atteint 25 %

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes du minuteur SLA (suite)

Étape	Code de couleur	Description
Non respecté		Étape du minuteur lorsque le temps alloué pour terminer le SLA de tâche est terminé. L'info-bulle fournit plus d'informations sur l'heure à laquelle la tâche a été non respectée.
Annulé		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est annulé. Sur l'info-bulle, vous pouvez voir l'heure à laquelle il a été annulé.
En pause		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est en pause ou mis en attente. La couleur affichée dans cette étape correspondra au pourcentage écoulé lorsque le SLA de tâche a été mis en pause. Lorsque l'étape passe de **En pause** à En cours, le minuteur commence à l'heure où il a été mis en pause. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle.
Atteint (moteur SLA 2010)		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est atteint. Les informations sur le moment d'achèvement sont disponibles dans l'info-bulle.
Terminé		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est terminé. Vous pouvez voir le moment de fin dans l'info-bulle.
Hors calendrier		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche sort du calendrier. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle.

Traduction automatique

Configurer Gestion des niveaux de service

Vous pouvez configurer divers aspects de Gestion des niveaux de service en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Modules d'extension de Gestion des niveaux de service

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension Gestion des niveaux de service s'ils ne sont pas déjà actifs. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension Gestion des niveaux de service suivants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des niveaux de service

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des niveaux de service (com.snc.sla) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation de ce module d'extension fournit les fonctionnalités SLA de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Installé avec Gestion des niveaux de service

L'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service ajoute ou modifie ces composants : tables, propriétés, actions et politiques d'interface utilisateur, script includes, scripts clients, règles métier, notifications par e-mail, tâches planifiées et workflows.

Tables installées avec Gestion des niveaux de service

Les tables sont ajoutées avec Gestion des niveaux de service.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Définition de SLA [contract_sla]	Fournit les conditions, la durée et le calendrier d'une définition de SLA.
Conditions de SLA [sla_condition_class]	Définit comment les conditions de la définition de SLA sont utilisées pour déterminer les transitions entre les différentes étapes de chaque SLA de tâche.
Log de réparation de SLA [sla_repair_log]	Utilisé pour fournir un log des utilisations de la fonction de réparation de SLA.
Entrée de log de réparation de SLA [sla_repair_log_entry]	Étend syslog et stocke les valeurs avant ou après d'un enregistrement SLA de tâche qui a été réparé.
SLA de tâche [task_sla]	Associe une tâche à la définition de SLA qui s'applique à elle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'affichage [Nom de la table]	Description
Configuration du minuteur SLA [sla_timer_config]	Stocke les informations de configuration du minuteur.
Mappage de configuration du minuteur SLA [sla_timer_config_mapping]	Stocke les informations de mappage SLA de tâche.

Rôles installés avec Gestion des niveaux de service

Des rôles sont ajoutés avec l'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sla_admin	Les utilisateurs ayant ce rôle ont des droits administratifs complets sur l'application Gestion des niveaux de service	flow_operator
sla_manager	Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent définir des définitions de SLA et afficher les journaux de réparation des SLA.	flow_operator

Tâches planifiées installées avec Gestion des niveaux de service

Des tâches planifiées sont ajoutées avec Gestion des niveaux de service.

Tâche planifiée	Description
Mise à jour de SLA (déjà rompu)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche déjà rompus. Ceci est limité aux SLA de tâche pour lesquels la violation s'est produite au cours des 365 derniers jours. Cette tâche fonctionne une fois par jour.
Mise à jour de SLA (rupture après 30 jours)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans plus de 30 jours. Ceci est limité aux enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans les 365 prochains jours. Cette tâche fonctionne tous les 5 jours.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 1 jour)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans plus d'une heure et moins de 24 heures. Cette tâche fonctionne toutes les heures.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 1 heure)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans plus de 10 minutes et moins de 1 heure. Cette tâche fonctionne toutes les 10 minutes.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 10 minutes)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans les 10 prochaines minutes. Cette tâche fonctionne chaque minute.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 30 jours)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans plus de 1 jour et moins de 30 jours. Cette tâche fonctionne une fois par jour.

Activer les définitions de répartition SLA

Vous pouvez activer le module d'extension SLA Breakdowns (com.snc.sla.breakdowns) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension SLA Breakdowns (com.snc.sla.breakdowns) active les modules d'extensions connexes suivants s'ils ne sont pas déjà actifs.

Module d'extensions de SLA Breakdowns

Module d'extension	Description
Service Level Management [com.snc.sla]	Fournit la fonctionnalité SLA de base. Les définitions de SLA fournissent des conditions pour démarrer, mettre en pause, arrêter, annuler et réinitialiser les SLA de tâches attachés à des tâches de tout type. En outre, vous pouvez spécifier un calendrier sur la définition pour définir les heures de travail, ainsi qu'un workflow à exécuter sur chaque SLA de tâche, généralement utilisé pour générer des notifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installé avec les définitions de répartition SLA

Plusieurs types de composants sont installés avec les définitions de répartition SLA.

Module d'extensions installés avec SLA Breakdowns

Les module d'extensions sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute le module d'extension suivant.

Module d'extension	ID	Description
SLA Breakdowns	com.snc.sla.breakdowns	Fournit la possibilité de générer des données de répartition pour chaque enregistrement SLA de tâche. Par exemple, des répartitions de données pour chaque enregistrement SLA de tâche par champ **Groupe d'affectation** ou **Affecté à** peuvent être générées . **Remarque :** vous devez avoir des versions à jour des script includes `TaskSLAController` et `RepairTaskSLAController` avant d'activer le module d'extension pour assurer que les données de répartition sont générées correctement. Si vous avez des versions personnalisées de l'un ou l'autre de ces script includes, toutes les personnalisations doivent être intégrées dans les versions de ces fichiers provenant de la mise à niveau la plus récente.

Table installée avec SLA Breakdowns

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Une définition de répartition associée à un type de tâche spécifique. Par exemple, Incident.
Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Un champ de définition de répartition (un enregistrement enfant d'une définition de répartition). Chaque enregistrement définit un mappage entre un champ de la table de tâche associée et la table de données de répartition.
Relation entre la définition de répartition SLA et la définition de SLA [sla_definition_sla_breakdown]	La relation entre la définition de répartition SLA et les définitions de SLA.
Répartition SLA principale [sla_breakdown_core]	Les colonnes communes pour toutes les tables de données de répartition SLA. Chaque table de données de répartition doit étendre cette table principale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	Remarque : Dans la version Madrid, seule la table de données de répartition SLA par affectation [sla_breakdown_by_assignment] est prise en charge.
Répartition SLA par affectation [sla_breakdown_by_assignment]	Contient les enregistrements de répartition générés pour chaque enregistrement SLA de tâche ayant une définition de répartition associée.

Propriétés installées avec SLA Breakdowns

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les propriétés suivantes.

Propriété	Utilisation
com.snc.sla.breakdown_processor.log	Niveau de log pour le script include *SLABreakdownProcessor*. Type : liste de choix Valeur par défaut : notice Emplacement : module de log de SLA

Politique d'interface utilisateur installée avec les répartitions SLA

Les politiques d'interface utilisateur sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les politiques d'interface utilisateur suivantes.

Politique d'interface utilisateur	Table	Description
Mettre les champs de définition en lecture seule	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Mettez en lecture seule tous les champs du formulaire qui proviennent de la définition de répartition SLA parente.
Masquer le champ « Données de nom de champ »	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	La politique d'interface utilisateur masque le champ « Données de nom de champ » du formulaire. Ce champ n'est utilisé que par les scripts qui mettent à jour dynamiquement d'autres champs sur le formulaire et qui ne doivent pas être modifiés par l'interface.

Script includes installés avec SLA Breakdowns

Des script includes sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les script includes 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.

Script include	Description
SLABreakdown	Classe de base fournissant des constantes pour les répartitions SLA.
SLABreakdownDefinition	Étend SLABreakdownDefinitionSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, le script include est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionSNC	Fournit des méthodes de gestion des enregistrements dans la table sla_breakdown_definition.
SLABreakdownDefinitionAJAX	Fournit des méthodes d'appel des clients utilisées pour la gestion des enregistrements dans la table sla_breakdown_definition.
SLABreakdownDefinitionBreakdownField	Étend SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, le script include est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	Fournit des méthodes qui déterminent les valeurs disponibles pour le champ breakdown_field de la table sla_breakdown_definition_field.
SLABreakdownDefinitionSourceField	Étend SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, le script include est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	Fournit des méthodes qui déterminent les valeurs disponibles pour le champ source_field de la table sla_breakdown_definition_field.
SLABreakdownDefinitionTaskTables	Étend SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, le script include est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	Fournit la méthode qui détermine les tables de tâches disponibles pour les définitions de répartition.
SLABreakdownProcessor	Étend SLABreakdownProcessorSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
SLABreakdownProcessorSNC	Fournit les méthodes pour générer les enregistrements de données de répartition pour les SLA de tâche selon les enregistrements de définition de répartition disponibles.
SLABreakdownUtils	Étend SLABreakdownUtilsSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
SLABreakdownUtilsSNC	Fournit des méthodes utilitaires utilisées par certains des autres script includes de SLA Breakdowns.
TaskSLABreakdownUtils	Étend TaskSLABreakdownUtilsSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
TaskSLABreakdownUtilsSNC	Fournit des méthodes pour la table task_sla.

Scripts clients installés avec SLA Breakdowns

Des scripts clients sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répartitions de SLA ajoute les scripts clients suivants.

Script include	Table	Description
Masque les rapports de répartition d'affectation	SLA de tâche [task_sla]	Masque les graphiques intégrés sur le formulaire du SLA de tâche lorsqu'aucune donnée de répartition n'est disponible.
Définir les tables de répartition disponibles	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Renseigne les options dans le champ sla_breakdown_table.
Définir les données de nom de champ	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Définit les données dans un champ caché qui est ensuite utilisé par les scripts de choix de champ pour renseigner breakdown_field_name et source_field_name.
Afficher le message du moteur 2010	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Affiche un message sur le formulaire pour les instances qui exécutent le moteur SLA 2010.
Afficher un message indiquant que des données de répartition existent	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Affiche un message sur le formulaire pour indiquer que des champs sont en lecture seule en raison de l'existence de données de répartition.
Afficher un message indiquant que des données de répartition existent	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Affiche un message sur le formulaire pour indiquer que des champs sont en lecture seule en raison de l'existence de données de répartition.
Mise à jour des tables de tâches déjà définies	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Désactive les options dans le champ task_table pour les types de tâches qui ont déjà une définition de répartition.
Avertissement en cas de paramètre inactif	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Demande une confirmation lorsqu'une définition de répartition est mise à jour pour être inactive.

Règles métier installées avec SLA Breakdowns

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Relation entre la définition de répartition SLA et la définition de SLA [sla_definition_sla_breakdown]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.
Supprimer les données de répartition actives lors du passage en inactivité	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Supprime les enregistrements de données de répartition pour les enregistrements SLA de tâche actifs lorsque la définition de répartition est mise à jour pour être inactive.
Obtenir les données de table de répartition	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Remplir dans le bloc-notes les données requises par les scripts clients.
Obtenir les données de répartition SLA	SLA de tâche [task_sla]	Remplir dans le bloc-notes les données requises par les scripts clients.
m2mSLABreakdownRestrictBreakdownDefs	Global [global]	Script pour limiter les valeurs disponibles dans la colonne sla_breakdown_definition dans la table plusieurs à plusieurs sla_definition_sla_breakdown.
m2mSLABreakdownRestrictSLAs	Global [global]	Script pour limiter les valeurs disponibles dans la colonne sla_definition dans la table plusieurs à plusieurs sla_definition_sla_breakdown.
Traiter les changements sur les tables	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Effectuer un traitement supplémentaire lorsque la table sla_breakdown_table ou la table task_table sont modifiées.
Traiter les répartitions SLA	SLA de tâche [task_sla]	Crée et met à jour les données de répartition à chaque fois qu'un enregistrement SLA de tâche est créé ou mis à jour.
Définir les valeurs de champ dans le bloc-notes	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Remplir dans le bloc-notes les données utilisées par les autres règles métier ou les scripts 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.

Activer la chronologie SLA

Vous pouvez activer le module d'extension SLA timeline (com.snc.sla.timeline) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer
Rôle requis : sla_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension

Script includes installés avec SLA timeline

Lorsque SLA timeline est activé, des script includes sont installés.

SLA timeline ajoute les script includes suivants.

Script include	Description
SLATimeline	Ce script include génère les données de chronologie d'un enregistrement SLA de tâche en rejouant l'historique de la tâche et en utilisant SLATimelineAPI pour déterminer les transitions d'étape et les synchronisations appropriées pour le SLA de tâche.
SLATimelineAPI	Ce script include fournit un certain nombre de fonctions qui simulent la façon dont le moteur SLA traite une tâche et une définition de SLA données, sans réellement créer d'enregistrement SLA de tâche.
SLATimeLineV2SNC	Ce script include est utilisé par l'API REST interne de la chronologie SLA pour inspecter l'historique d'audit d'une tâche et extraire les détails du SLA de tâche qui seront présentés sur l'interface utilisateur.
ReadOnlyTaskSLAContoller	Ce script include est un script include auxiliaire pour usage interne. Ce script include est appelé par SLATimeLineV2SNC pour traiter les détails d'étape d'un SLA de tâche.

Activer Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA (com.sn_slm_timer) si vous avez le rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation de ce module d'extension permet de définir un SLA privilégié pour une tâche donnée via une configuration dynamique (par exemple le premier SLA rompu) ou déclarative, par le biais d'un mappage hiérarchique des premières correspondances des définitions de SLA. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée
Liste des modules d'extension (Washington DC)

Installé avec Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA
Le module d'extension Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA (com.sn_slm_timer) installe le rôle administrateur.

Rôles installés

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_slm_timer.sla_timer_admin	Les utilisateurs ayant ce rôle ont des droits administratifs complets sur la configuration du minuteur Gestion des niveaux de service.	sn_sla_definition_read

Script includes installés avec l'API de configuration du minuteur SLA
Lorsque l'API de configuration du minuteur SLA est activée, des script includes sont installés.

L'API de configuration du minuteur SLA ajoute les script includes suivants.

Script include	Description
SLATimerConfigAPI	Ce script include fournit diverses fonctions permettant de traiter et d'identifier le SLA de tâche qui est sur le point d'être non respecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un accord sur les niveaux de service (SLA)

Configurez des SLA pour définir une certaine durée pour qu'une tâche atteigne une certaine condition, afin d'assurer que les incidents sont fermés ou résolus conformément aux attentes fixées pour les clients.

Définition des accords sur les niveaux de service (SLA)

Une *définition de SLA* est utilisée pour créer et faire progresser les SLA, et permet d'utiliser un système SLA pour les tâches de votre organisation.

Un enregistrement de définition de SLA définit les calendriers, les conditions, les workflows et les autres informations nécessaires à la création et à la progression des SLA de tâche.

Par exemple, la définition de SLA par défaut **Résolution en priorité 1 (8 heures)** définit que les SLA de tâche attachés aux incidents ont une priorité P1 - Critique, spécifie les conditions appropriées pour ces SLA de tâche et utilise le workflow SLA par défaut pour créer des événements comme un envoi de notification, lorsque le SLA de tâche d'un incident atteint 50 % du temps imparti.

Créer une définition de SLA

Vous pouvez créer une ou plusieurs définitions d'accord sur les niveaux de service (SLA) et les utiliser pour créer un enregistrement SLA. Cet enregistrement SLA vous permet d'utiliser un système SLA pour la tâche de votre organisation.

Avant de commencer

Lorsque vous créez une définition de SLA, évitez d'utiliser des champs de type « remontée pas à pas » qui changent fréquemment dans les conditions du SLA (démarrer, arrêter, mettre en pause et réinitialiser). Les fonctionnalités du moteur SLA, comme la chronologie SLA et la réparation de SLA, rejouent l'historique des audits de l'enregistrement de tâche auquel le task_sla est lié. Le moteur SLA ne rejoue pas l'historique des audits des champs de type « remontée pas à pas » de cette tâche ; il considère seulement l'état final de ces champs.

Par exemple, une condition de pause est définie sur un champ d'incident de type « remontée pas à pas » incident.company.cost_center. La valeur du Centre de coûts est d'abord définie sur Finances puis, plus tard, sur Ingénierie. Lorsque la fonctionnalité Réparation de SLA s'exécute, seule la valeur finale du Centre de coûts est prise en compte. Donc, si la condition de pause du SLA est : incident.company.cost_center est Ingénierie, la réparation de SLA s'interrompt immédiatement, car cette fonctionnalité ne tient pas compte de la valeur précédente du Centre de coûts : Finances. Cette condition s'applique également à la chronologie SLA (ainsi que lors de l'exécution asynchrone du moteur SLA).

Si l'exigence est de mettre en pause lorsque incident.company.cost_center est Ingénierie et non Finances, l'historique des audits doit être indiqué sur l'enregistrement de tâche à l'aide d'un champ personnalisé. Créez un champ personnalisé (dans cet exemple sur la table Incident), par exemple : u_company_cost_center et une règle métier pour renseigner le champ lorsque l'entreprise ou le Centre de coûts de l'entreprise change. Avec cette approche, au lieu de définir la condition de pause du SLA sur le champ de type « remontée pas à pas », il est défini en fonction du champ personnalisé. L'approche donnée garantit que le task_sla, la réparation de SLA et la chronologie SLA affichent toujours les mêmes résultats.

Remarque :
Plus la remontée pas à pas est profonde, plus des règles métier sont nécessaires.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire de **définition de SLA** s'affiche.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Formulaire de définition de SLA

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie la définition de SLA.
Type	Sélectionnez le type d'accord défini : **SLA**, **OLA** ou **contrat sous-jacent**. **Remarque :** le type n'est utilisé que pour les rapports.
Cible	Sélectionnez la cible de l'accord défini : **Aucune**, **Réponse** ou **Résolution**. La cible n'est utilisée que pour le filtrage, la recherche et les rapports. **Remarque :** Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure).
Table	Table déterminant les enregistrements suivis par le SLA. Les SLA peuvent être définis pour n'importe quelle table qui étend la table des tâches, y compris les tâches d'incidents, de demandes de changement et du catalogue de services. **Remarque :** Depuis la version Helsinki, vous pouvez créer une définition de SLA pour les éléments de configuration et les services aux entreprises pour Event Management.
Flux	Sélectionnez le flux à exécuter lorsque la définition de SLA se lie à un enregistrement de tâche. Sélectionner un flux désactive le champ **Workflow**.
Workflow	Sélectionnez le workflow à exécuter lorsque la définition de SLA se lie à un enregistrement de tâche. Sélectionner un workflow désactive le champ **Flux**.
Fournisseur	Sélectionnez le fournisseur associé à la définition de SLA.
Engagement de service	Un marqueur aidant à faire la différence entre les définitions de SLA normales et les définitions de SLA d'offres de service.
Activer la journalisation	Case à cocher activant la journalisation de débogage uniquement pour une définition de SLA spécifique. Les informations de journalisation de débogage contiennent des détails sur les conditions avec des correspondances ou sans. Elles fournissent également les valeurs antérieure et postérieure pour le SLA de tâche et les enregistrements de tâche.
Type de durée	Spécifiez la méthode de calcul de la durée du SLA. La durée peut être une **durée spécifiée par l'utilisateur**, une **durée relative** comme la **rupture à la date d'échéance** ou la **fin du jour ouvrable suivant**.
Durée	Spécifiez la durée pendant laquelle le SLA s'exécute avant d'être marqué **Rompu**. Ce champ s'affiche lorsque la durée est une **durée spécifiée par l'utilisateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : le nombre de jours indiqué dans ce champ est converti en blocs de 24 heures. Si le champ **Calendrier** identifie un calendrier avec des journées de huit heures, une durée de **1 jour** définit une violation de SLA trois jours ouvrables plus tard.
Durée relative appliquée à	Spécifiez l'enregistrement pour lequel la durée relative doit être calculée. Sélectionnez **Enregistrement de tâche** ou **Enregistrement SLA**. Ce champ n'apparaît que lorsque la durée relative est spécifiée.
Source du calendrier	Indiquez le calendrier à utiliser lors de la création de SLA de tâche. Vous pouvez choisir une des options suivantes : ○ **Pas de calendrier** : si l'option **Pas de calendrier** est sélectionnée, le SLA calcule la durée du calendrier en fonction d'un calendrier de 24 heures x 7 jours. ○ **Définition de SLA** : lorsque l'option **Définition de SLA** est sélectionnée, la liste de choix **Calendrier** s'affiche. **Calendrier** : spécifiez les heures pendant lesquelles le compteur du SLA tourne. ○ **Champ de tâche** : le titre de cette option est déterminé à partir de l'option sélectionnée dans le champ Table. Par exemple, si l'option Incident est sélectionnée dans le champ Table, cette option devient le champ Incident. Si l'option **Champ de table de tâche** est sélectionnée, la liste **Champ de source du calendrier** s'affiche. Champ de source du calendrier : sélectionnez le champ approprié de la tâche, comme un incident ou un problème qui fournit le calendrier. Par exemple : **Élément de configuration** > **Calendrier**.
Source du fuseau horaire	Spécifiez la source du fuseau horaire à utiliser lors de la création des SLA de tâche. Vous pouvez choisir un des fuseaux horaires suivants : ○ **Le fuseau horaire de l'appelant**. ○ **Le fuseau horaire de la définition de SLA** : si l'option **fuseau horaire de la définition de SLA** est sélectionnée, la liste de choix **Fuseau horaire** s'affiche. **Fuseau horaire** : spécifiez un fuseau horaire pour le SLA. Il peut s'agir du fuseau horaire du système ou des fuseaux horaires géographiques actifs standard. ○ **Le fuseau horaire de l'emplacement CI**. ○ **Le fuseau horaire d'emplacement de la tâche**. ○ **Le fuseau horaire de l'emplacement de l'appelant**.
Onglets	
Condition de démarrage	Définit les conditions sous lesquelles le SLA est attaché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Dans la liste **Quand annuler**, vous pouvez choisir les conditions déclenchant l'annulation du SLA. ○ Option **Les conditions de démarrage ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées changent, le SLA est annulé. Cette option est sélectionnée par défaut. ○ Option **Les conditions d'annulation sont remplies** : la condition de démarrage n'a besoin d'être remplie qu'une seule fois ; par la suite, le SLA ne sera annulé que si la condition d'annulation est remplie. ○ Option **Jamais** : le SLA n'est jamais annulé. **Démarrage rétroactif** : pour choisir un champ de date et heure dans la tâche qui fournit l'heure de début du SLA de tâche. Si vous sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**, le champ **Définir le début à** et la case à cocher **Temps de pause rétroactif** s'affichent. ○ Champ **Définir le début à** : propose les champs de date et d'heure disponibles pour le type de tâche auquel cette définition de SLA s'applique. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1 et choisissez **Création** dans le champ **Définir le début à**, le SLA sera attaché avec comme heure de début la date et l'heure du champ **Création** de l'incident. ○ Case à cocher **Temps de pause rétroactif** : active le calcul du temps de pause rétroactif sur la définition de SLA donnée. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1, puis sélectionnez la case à cocher **Temps de pause rétroactif**, les SLA qui ont activé le démarrage rétroactif peuvent reprendre avant l'heure de la pause. **Remarque :** la case à cocher **Temps de pause rétroactif** n'est disponible que lorsque la durée est spécifiée par l'utilisateur.
Condition de pause	Définit les conditions sous lesquelles le SLA suspend l'augmentation du temps écoulé. Dans la liste **Quand reprendre**, vous pouvez choisir les conditions sous lesquelles le SLA reprend l'augmentation du temps écoulé. ○ Option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées, le temps écoulé continue d'augmenter. L'option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** est sélectionnée par défaut. ○ Option **Les conditions de reprise sont remplies** : si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées, le temps écoulé continue d'augmenter.
Condition d'arrêt	Définit les conditions sous lesquelles le SLA se termine. Si toutes ces conditions sont vérifiées, alors le SLA de tâche se termine indépendamment du fait qu'il soit rompu ou non.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition de réinitialisation	Détermine si la tâche existante est annulée ou terminée lors de la réinitialisation d'un SLA de tâche. Définit les conditions sous lesquelles le SLA en cours d'exécution est annulé ou terminé et un nouveau SLA est attaché. Pour qu'un nouveau SLA soit attaché, la condition de démarrage doit être vérifiée. La condition de réinitialisation permet également de configurer les SLA lorsque la valeur d'un champ spécifique sur l'enregistrement de tâche change, atteint une certaine valeur ou diffère d'une certaine valeur. Par exemple, la valeur du champ **Emplacement** dans l'enregistrement de tâche est 101 Broadway East, Seattle, WA. Si vous configurez comme condition de réinitialisation SLA que l'**emplacement diffère de** 101 Broadway East, Seattle, WA, tout changement de la valeur du champ d'**emplacement** réinitialise le SLA de l'enregistrement de tâche.
Champs pouvant être ajoutés en configurant le formulaire	
Type de condition	Sélectionne le type de condition déterminant quand un SLA est attaché, mis en pause, terminé ou réinitialisé.

Configurer le démarrage et la pause rétroactifs

Vous pouvez utiliser le démarrage rétroactif pour conserver les informations de durée d'un SLA lorsqu'un enregistrement de tâche change. La pause rétroactive empêche les violations immédiates et les notifications lorsque le démarrage rétroactif est activé pour des définitions de SLA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un enregistrement de tâche change, généralement un nouveau SLA peut être attaché, avec un nouvel ensemble d'informations de durée. Ceci est utile lorsque vous réaffectez un incident à un autre groupe et que vous souhaitez joindre un nouvel enregistrement SLA avec de nouvelles informations de durée.

Toutefois, vous pouvez souhaiter conserver les informations de durée pour la tâche dans des situations spécifiques. Par exemple, un incident est déclenché avec une priorité de **3 - Modéré** et sa priorité passe à **1 - Critique** après 3 heures. Un SLA de priorité 1 est attaché à l'incident à ce moment-là. Vous pouvez utiliser le démarrage rétroactif pour faire en sorte que la durée de ce SLA soit ajustée rétroactivement en comptant à partir du moment où l'incident a été créé, plutôt qu'à partir du moment où la priorité de l'incident a changé. Ceci reflète l'heure réelle à laquelle l'utilisateur vous a contacté.

Vous pouvez utiliser la propriété de pause rétroactive pour appliquer des temps de pause au nouveau SLA.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Ouvrez l'enregistrement de définition de SLA concerné.
3. Dans la section **Condition de démarrage**, sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**.
4. Dans **Définir le début à**, sélectionnez l'événement à partir duquel le SLA commence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette option détermine l'heure de début utilisée pour chaque enregistrement SLA de tâche créé à partir de cette définition de SLA.

Par exemple, vous pouvez sélectionner **Ouvert** pour démarrer le SLA à partir du moment où le formulaire de tâche a été initialement ouvert pour créer l'enregistrement, qui reflète fidèlement l'heure à laquelle l'utilisateur final contacte le Service Desk. Alternativement, vous pouvez sélectionner **Créé** pour démarrer le SLA à partir du moment où le formulaire de tâche a été initialement enregistré.

5. Pour activer la propriété de pause rétroactive, cochez la case **Pause rétroactive**.
   L'activation de cette propriété garantit que le nouvel enregistrement SLA de tâche tient compte de tout temps de pause qui aurait été accumulé au cours de la période entre l'heure de démarrage rétroactive et l'heure actuelle. Ce temps de pause est ajouté au temps de violation.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Lorsque le démarrage rétroactif est activé, il peut entraîner une rupture d'un SLA de tâche dès son attachement, ce qui déclenchera plusieurs notifications. Pour éviter que le workflow ne soit traité pour ces SLA rompus, définissez la propriété `com.snc.sla.workflow.run_for_breached` sur false.

Configurer le minuteur SLA

Configurez le minuteur SLA pour déterminer quel SLA de tâche doit être affiché dans le cadre du composant de minuteur.

Avant de commencer

Rôle requis : sla_admin, sla_manager, itil, sn_slm_timer.sla_timer_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les accords de niveau de service (SLA) associés à une tâche, tels qu'un incident, un problème ou un changement sont d'importance égale. Toutefois, sur différents scénarios et interfaces utilisateur, vous souhaiterez peut-être configurer une hiérarchie des SLA préférés. Après avoir configuré la hiérarchie, vous pouvez déterminer, à partir de la liste, le SLA le plus important ou préféré qui peut être affiché.

L'application `slm-timer-config-api` offre la possibilité de définir un SLA préféré pour une tâche donnée via la configuration qui est soit dynamique, comme le **premier SLA à rompre**, soit déclarative, à partir d'un mappage hiérarchique des premières correspondances des définitions de SLA.

La configuration du minuteur SLA fournit les données de démo suivantes qui servent également d'exemple pour personnaliser.

Ne pas afficher le minuteur SLA

Utilisez cette configuration si vous ne souhaitez pas afficher le composant de minuteur.

Afficher le SLA qui sera non respecté en premier

Utilisez cette configuration pour déterminer le SLA de tâche qui a l'heure de non-respect la plus précoce.

Équipe de réponse aux incidents et de résolution

Utilisez cette configuration si vous préférez afficher le SLA de tâche correspondant à la définition de SLA spécifique dans le composant de minuteur. Cette configuration crée une hiérarchie de définitions de SLA à afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application **Configuration du minuteur SLA** est fournie uniquement avec des données de démonstration. Il est toujours recommandé de créer vos propres enregistrements de configuration. Vous pouvez utiliser les données de démonstration comme guide pour vous assurer que l'enregistrement SLA de tâche préféré est affiché par rapport à une tâche particulière.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Configuration du minuteur SLA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs des formulaires.

Nom	Description
Nom	Saisir le nom de la configuration du minuteur SLA
Source du minuteur SLA	Choisissez l'une des options suivantes : **Aucun** Lorsque vous ne souhaitez pas afficher le minuteur. **Première violation** Lorsque vous souhaitez afficher le SLA de tâche avec l'heure de non-respect la plus précoce. **Remarque :** Lorsqu'un SLA de tâche avec l'heure de non-respect la plus précoce est mis en pause, sort du calendrier ou est achevé, le SLA de tâche suivant est affiché. **Mappage de tâche à SLA** Lorsque vous souhaitez créer votre propre hiérarchie d'affichage des SLA de tâche. Si vous choisissez cette option, vous devez définir les mappages de définition de SLA pour vous assurer qu'il existe toujours une définition de SLA préférée.
Afficher les éléments terminés	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher le SLA de tâche préféré qui inclut l'étape de non-respect. Si cette option est sélectionnée, à la fin, elle ne passera pas à la priorité de SLA suivante.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Ouvrez la configuration de SLA que vous avez créée.
6. Si la **source** du minuteur SLA est définie sur `Mappage de tâche à SLA`, vous devez configurer les mappages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour configurer la tâche en mappage de SLA, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Mappages de la configuration du minuteur SLA**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Nom	Description
Configuration du minuteur SLA	Sélectionnez la configuration du minuteur à partir de la liste de recherche. Si elle a été créée à partir de la liste connexe, la configuration du minuteur sera remplie automatiquement avec l'enregistrement parent.
Ordre	Ordre hiérarchique du SLA de tâche. Cette valeur est pré-remplie. Toutefois, vous pouvez la modifier en fonction de vos besoins.
Table	Sélectionnez la table à laquelle la tâche appartient, par exemple Incident, Problème ou Changement. Elle est utilisée comme qualificatif de référence sur la définition de SLA.
Définition SLA	Sélectionnez la définition de SLA disponible pour la table.

Remarque :
S'il existe un mappage identique pour la **définition** de commande ou de **SLA** dans la table sélectionnée, la configuration ne peut pas utiliser de règles métier. Cette vérification garantit qu'il n'existe toujours qu'une seule définition de SLA préférée à chaque niveau de la hiérarchie.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Trouble?

Si aucun sys_id de configuration n'est fourni à l'API sla-timer-configuration, le comportement par défaut est :

- **Source du minuteur SLA** : premier non-respect
- **Afficher l'annulation** : vrai
- **Afficher l'achèvement** : vrai

Toutefois, il n'est pas recommandé de fournir un sys_id de configuration à l'application. Configurez votre propre configuration, même si elle est identique au comportement par défaut.

Étendre les règles de conditions de SLA

Vous pouvez créer des enregistrements personnalisés de classes de conditions de SLA et de règles de conditions de SLA.

Les enregistrements personnalisés de classe et de règle de conditions de SLA vous permettent de modifier la logique autour d'une ou plusieurs des transitions impliquées dans le traitement des SLA de tâche. Les enregistrements personnalisés peuvent ensuite être appliqués globalement au traitement de tous les enregistrements SLA de tâche ou individuellement pour des définitions de SLA spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une règle de conditions de SLA personnalisée

Vous pouvez créer des règles de conditions de SLA personnalisées pour déterminer si un SLA doit être attaché, mis en pause, terminé, réattaché ou annulé. Les classes de conditions de SLA contiennent un script pour définir le traitement d'une règle de conditions de SLA. Créez une règle de conditions de SLA après la définition de la classe de conditions de SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Définissez une classe de conditions de SLA.
   Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.

   Dans le script de la classe de conditions de SLA, fournissez des méthodes pour modifier une ou plusieurs des transitions de SLA par défaut (attacher, mettre en pause, terminer, réattacher, annuler) qui définissent les conditions pour le traitement des SLA. Par exemple, la méthode `attach` définit quand un SLA est créé et attaché à une tâche. Les méthodes doivent tester une condition, en faisant référence aux champs de condition sur le formulaire de définition de SLA.

2. Créez une règle de conditions de SLA.
   a. Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Règles de condition de SLA** et cliquez sur **Nouveau**.
   b. Nommez la règle de conditions de SLA.
   c. Sélectionnez le script include défini ci-dessus dans le champ de référence **Nom de classe**.

Example: Exemple de classe de conditions de SLA

Par exemple, l'inclusion de la méthode suivante dans une classe de conditions de SLA attache le SLA si sa condition correspond au champ `start_condition` du SLA :

```
attach: function() {
    return (this._conditionMatches(this.sla.start_condition));
  },
```

L'exemple qui suit montre le format d'un script include qui prolongerait la classe `SLAConditionBase` et fournirait des méthodes pour chacune des transitions de SLA :

```
var SLAConditionLocal = Class.create();

SLAConditionLocal.prototype = Object.extendsObject(SLAConditionBase, {

  attach: function() {
    // insert script here
  },

  pause: function() {
    // insert script here
  },

  complete: function() {
    // insert script here
  },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  reattach: function() {
    // insert script here
  },

  cancel: function() {
    // insert script here
  },
});
```

Invoquer une règle de conditions de SLA globalement

Vous pouvez changer globalement l'ensemble des règles de conditions de SLA par défaut.

Avant de commencer

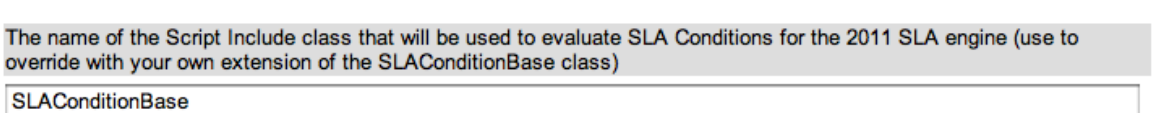
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, `SLAConditionBase` est utilisé pour les règles de conditions de SLA. Cela peut être modifié de la façon suivante :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés de SLA**.
2. Modifiez la valeur de la `com.snc.sla.default_conditionclass` propriété de SLA pour lui donner le nom de la nouvelle règle de conditions :



Remarque :
il s'agit de la règle de conditions par défaut, si aucune règle de conditions n'est spécifiée sur une définition de SLA.

Information associée

Règles de conditions de SLA

Invoquer des règles de conditions de SLA sur une définition de SLA spécifique

Vous pouvez changer les règles de conditions de SLA pour une définition de SLA spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les cas où un SLA particulier exige que des règles de conditions de SLA spécifiques soient utilisées, vous pouvez spécifier la règle de conditions à utiliser dans le formulaire de définition de SLA concerné.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Ouvrez un enregistrement de définition de SLA.
3. Configurez le formulaire pour y ajouter le champ **Type de condition**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Spécifier la règle de conditions de SLA appropriée dans le champ **Type de condition**

> **Remarque :**
> si aucune règle de conditions n'est définie, la règle de conditions globale par défaut est utilisée.

Information associée

Règles de conditions de SLA

Créer des définitions de répartition SLA

Vous pouvez définir une répartition SLA pour capturer, stocker et relayer des informations détaillées sur le propriétaire de tâche et la durée pour tous les enregistrements SLA de tâche liés à une tâche spécifique (incident). La répartition SLA est configurable et vous pouvez la configurer pour une définition de SLA spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

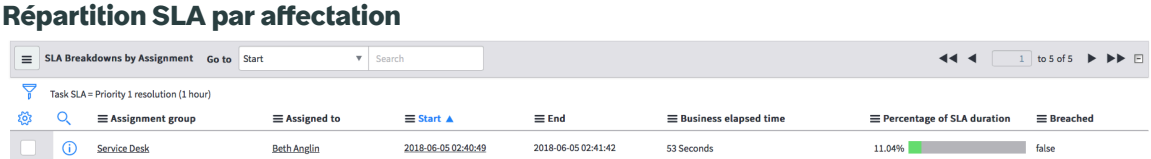
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données de répartition SLA comprennent :

- SLA de tâche
- Définition du SLA
- Affecté à
- Groupe d'affectation
- Heure de démarrage
- Heure de fin
- Temps d'activité au cours de cette période
- Pourcentage total de la durée allouée du SLA
- Si le SLA de tâche est rompu au cours de cette période

> **Remarque :**
> la répartition SLA se fait selon le type de tâche. Par exemple, une fois que vous avez défini une définition de répartition pour les incidents qui utilise la table de répartition [Répartition SLA par affectation], vous ne pouvez pas définir d'autre définition de répartition pour ce type de tâche.

Répartition SLA par affectation



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Répartitions** > **Définitions de répartitions**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de répartition SLA

Champ	Description
Nom	Nom de la répartition SLA.
Table de tâches	Table de tâches sur laquelle la définition s'applique.
Table de répartition SLA	Table dans laquelle les données de répartition SLA sont stockées. **Remarque :** pour la version Madrid, une seule table de répartition est disponible : [Répartition SLA par affectation].
Actifs	Case à cocher indiquant si la définition de répartition SLA est active.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les champs de définition de répartition SLA et les listes connexes des définitions SLA s'affichent.
4. Sous l'onglet **Champs de définition de répartition SLA**, cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs.

Champ	Description
Nom de champ de répartition	Champ dans la table de répartition mappé avec le champ que vous sélectionnez dans le champ source.
Nom de champ source	Champ dans la table des enregistrements de tâche mappé avec le champ de répartition.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le champ de répartition et le champ source associé apparaissent sous l'onglet **Champ de définitions de répartition SLA**.
6. Sous l'onglet **Définitions de SLA**, cliquez sur **Modifier** pour relier une ou plusieurs définitions de SLA à la définition de répartition.
7. Dans la zone de sélection, sous Collecte, sélectionnez Définitions de SLA reliées à la définition de répartition SLA.
   La répartition est appliquée sur cet enregistrement de tâche.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les définitions de SLA sélectionnées apparaissent.

Utiliser Gestion des niveaux de service

Utilisez l’accord sur les niveaux de service (SLA) pour définir une durée limite pour qu’une tâche atteigne une certaine condition, afin de s’assurer que les incidents sont fermés ou résolus conformément aux attentes définies pour les clients.

Calcul de SLA

Les SLA sont calculés et évalués en fonction d'une règle métier et de tâches planifiées fonctionnant en arrière-plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les mécanismes qui contrôlent le workflow SLA et l'automatisation SLA sont indépendants les uns des autres. Vous pouvez avoir l'obligation d'envoyer des notifications par e-mail à partir du workflow SLA affichant le pourcentage écoulé réel du SLA. Ceci ne fonctionnera malheureusement pas car le pourcentage utilisé dans la notification affichera uniquement la valeur la plus récemment calculée du SLA de tâche. Par conséquent, les notifications par e-mail de SLA de tâche utilisant des valeurs calculées de SLA enverront des valeurs incorrectes.

Une solution consiste à spécifier le pourcentage écoulé dans les notifications SLA en utilisant des notifications pour chaque niveau de pourcentage. Par exemple, une notification par e-mail pour « 75 pour cent d'avertissement SLA » est créée et un événement spécial est utilisé pour déclencher cette notification. L'événement peut être appelé « sla.warning.75 ». Une autre solution consiste à coder ces notifications par e-mail pour les déclencher à un pourcentage de durée spécifié, et de configurer le workflow lié à cette définition de SLA pour envoyer une notification par e-mail après avoir attendu un pourcentage écoulé.

Exécuter le moteur SLA 2011 de manière asynchrone

Par défaut dans le moteur SLA 2011, le traitement de SLA est effectué par la règle métier *Run SLAs*. Cette règle métier s'exécute de façon synchrone et constitue la configuration suggérée.

Avant de commencer
Rôle requis : sla admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le traitement de SLA s'exécute de façon asynchrone. Vous pouvez l'exécuter par exemple pour des raisons de performances, comme pour éviter les retards lorsqu'un utilisateur enregistre un nouvel enregistrement d'incident. Lorsque que le moteur SLA fonctionne de façon asynchrone, il peut y avoir un court délai avant que les enregistrements SLA de tâche soient disponibles après la mise à jour d'une tâche. Rafraîchissez le formulaire pour voir les SLA de tâche à jour.
Utilisez le traitement synchrone pour obtenir la meilleure expérience utilisateur. Le mode de traitement asynchrone n'est utilisé que lorsqu'il y a des problèmes de performances.

Remarque :
dans le moteur 2010, la règle métier *Process SLAs* exécute le traitement asynchrone.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Sélectionnez **Oui** pour la propriété **Exécuter le moteur SLA 2011 de manière asynchrone** (*com.snc.sls.engine.async*).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Recalculer automatiquement les temps du SLA

Par défaut, lorsqu'un utilisateur ouvre une tâche, les informations de synchronisation SLA pour cette tâche ne sont pas automatiquement recalculées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez activer le recalcul automatique de ces informations à chaque fois que la tâche est ouverte, pour fournir des informations actuelles plutôt que des informations provenant de la dernière tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accéder à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Pour la propriété **Recalculer les SLA de tâche lorsque le formulaire d'une tâche est affiché**, cochez la case **Oui**.

   Remarque :
   cette propriété est désactivée par défaut car elle a un impact potentiel sur les performances lorsque plusieurs utilisateurs ouvrent des tâches simultanément.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser les heures exactes dans les calculs de SLA

Lorsque les pourcentages d'activité sont utilisés pour les calculs de SLA, ils sont arrondis à deux décimales.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par conséquent, des violations peuvent se produire lorsque des pourcentages légèrement inférieurs à 100 % sont arrondis à 100 % par les calculs de SLA. Vous pouvez configurer les calculs de SLA pour utiliser plutôt le temps d'activité ou réel restant.
Par exemple, un pourcentage de temps d'activité de 99,951 % est arrondi à 100 %, ce qui cause une violation.

Pour des calculs de SLA plus précis, activez la propriété du moteur SLA pour utiliser la valeur exacte du temps d'activité restant si un calendrier est spécifié ou du temps réel restant si le SLA n'a aucun calendrier spécifié.

Procédure

1. Accéder à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Pour la propriété **Utiliser le champ « business_time_left » pour calculer le temps de violation au lieu du champ « business_pourcentage »**, sélectionnez la case à cocher **Oui**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Réparation d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Les administrateurs de SLA peuvent réparer les enregistrements SLA pour garantir que les informations de calendrier et de durée des SLA sont exactes.

La réparation des SLA est utile pour obtenir des informations de durée exactes lorsque votre système contient des enregistrements SLA dans lesquels les valeurs sont incorrectes. Par exemple, vous devrez peut-être réparer des enregistrements SLA à la suite de :

- Modification de la définition de SLA ou du calendrier du SLA pour tout SLA de tâche toujours actif.
- Modification des conditions de SLA de la définition de SLA pour tout SLA de tâche toujours actif.
- Une autre anomalie du système.

La fonction de réparation supprime l'enregistrement SLA, puis le recrée et le recalcule depuis son démarrage, en recréant également le workflow. La réparation utilise l'historique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la tâche et, le cas échéant, créera également de nouveaux SLA de tâche qui n'existaient pas auparavant. Par exemple, un nouveau SLA de tâche peut être nécessaire si une nouvelle définition de SLA a été ajoutée depuis la création ou la mise à jour d'un incident associé.

La réparation de SLA n'utilise pas l'historique des champs de type « remontée pas à pas » ; elle prend uniquement en compte l'état final de ces champs. Par exemple, si une condition de pause est définie sur un champ Incident de type « remontée pas à pas » comme incident.caller_id.location et que l'emplacement est défini sur London en temps réel puis, plus tard, sur San Diego. Ensuite, lorsque la réparation de SLA s'exécute, seul l'emplacement final est pris en compte. Donc, si le SLA est en pause lorsque incident.caller_id.location est San Diego, la réparation s'interrompt immédiatement, car l'emplacement précédent, London, n'est pas pris en compte.

Le workflow utilisé lors de la recréation des SLA est contrôlé par des propriétés système et peut être trouvé en accédant à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Réparation de SLA**. Tout workflow utilisé dans le processus de réparation tentera de suivre un chemin de réparation lors du traitement des activités de la minuterie du pourcentage de SLA. Cela peut être utilisé pour éviter d'exécuter des activités qui ne sont pas nécessaires pour la réparation de manière répétée.

Vous pouvez réparer des SLA uniques à partir du formulaire correspondant ou plusieurs SLA à partir de listes adéquates.

Remarque :
la réparation de SLA n'est pas disponible sur les définitions de SLA, car l'exécution d'une opération de réparation pour une définition de SLA pourrait affecter un grand nombre d'enregistrements sur votre système, avec un impact significatif sur les performances.

Vous pouvez également configurer et gérer les fonctions de la réparation de SLA.

Configurer la réparation de SLA

Les administrateurs peuvent définir les propriétés de la réparation de SLA et afficher les logs de réparation.

Activer ou désactiver la réparation de SLA

La fonction Réparation de SLA est activée pour toutes les nouvelles instances installées exécutant le moteur 2011, mais est désactivée par défaut pour les instances mises à niveau. Si elle est désactivée, aucune fonction de réparation de SLA n'est disponible, y compris tous les modules de réparation de SLA, les logs de réparation de SLA et les actions d'interface utilisateur.

Remarque :
les actions de réparation ne seront pas disponibles pour les instances qui n'exécutent pas le moteur 2011. Pour activer ou désactiver la réparation du SLA, utilisez la propriété de réparation *`com.snc.sla.repair.enabled`*. vous pouvez également configurer l'utilisation du workflow de SLA.

Afficher les logs de réparation

Un enregistrement de log de réparation de SLA est créé à chaque fois qu'une action de réparation a lieu, et contient des informations comme l'initiateur de la réparation et les dates et heures de début et de fin. L'enregistrement de log contient un certain nombre d'enregistrements enfants **Entrée de log de réparation de SLA** qui lui sont associés. Chaque entrée de log de réparation a un type **Avant réparation** ou **Après réparation** qui contiendra les valeurs appropriées de chaque enregistrement SLA de tâche réparé. S'il n'y a qu'un enregistrement d'entrée **Avant réparation** pour un SLA de tâche, cela indique qu'il a été supprimé. S'il n'y a qu'un enregistrement **Après réparation**, la fonction de réparation a créé un SLA de tâche qui n'existait pas auparavant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Journaux de réparation** Pour afficher les informations du journal de réparation :

- **Réparations actives** : voir les réparations qui sont toujours en cours.
- **Mes Réparations** : voir les réparations que vous avez exécutées.
- **Toutes les réparations** : voir toutes les réparations.
- **Entrées de réparation** : voir les entrées de log de réparation de SLA pour toutes les réparations qui ont eu lieu.

Réparation de SLA à partir d'un formulaire

Vous pouvez réparer les enregistrements SLA de tâche à partir du formulaire de tâche, ou du formulaire de SLA de tâche pour un SLA associé à une tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

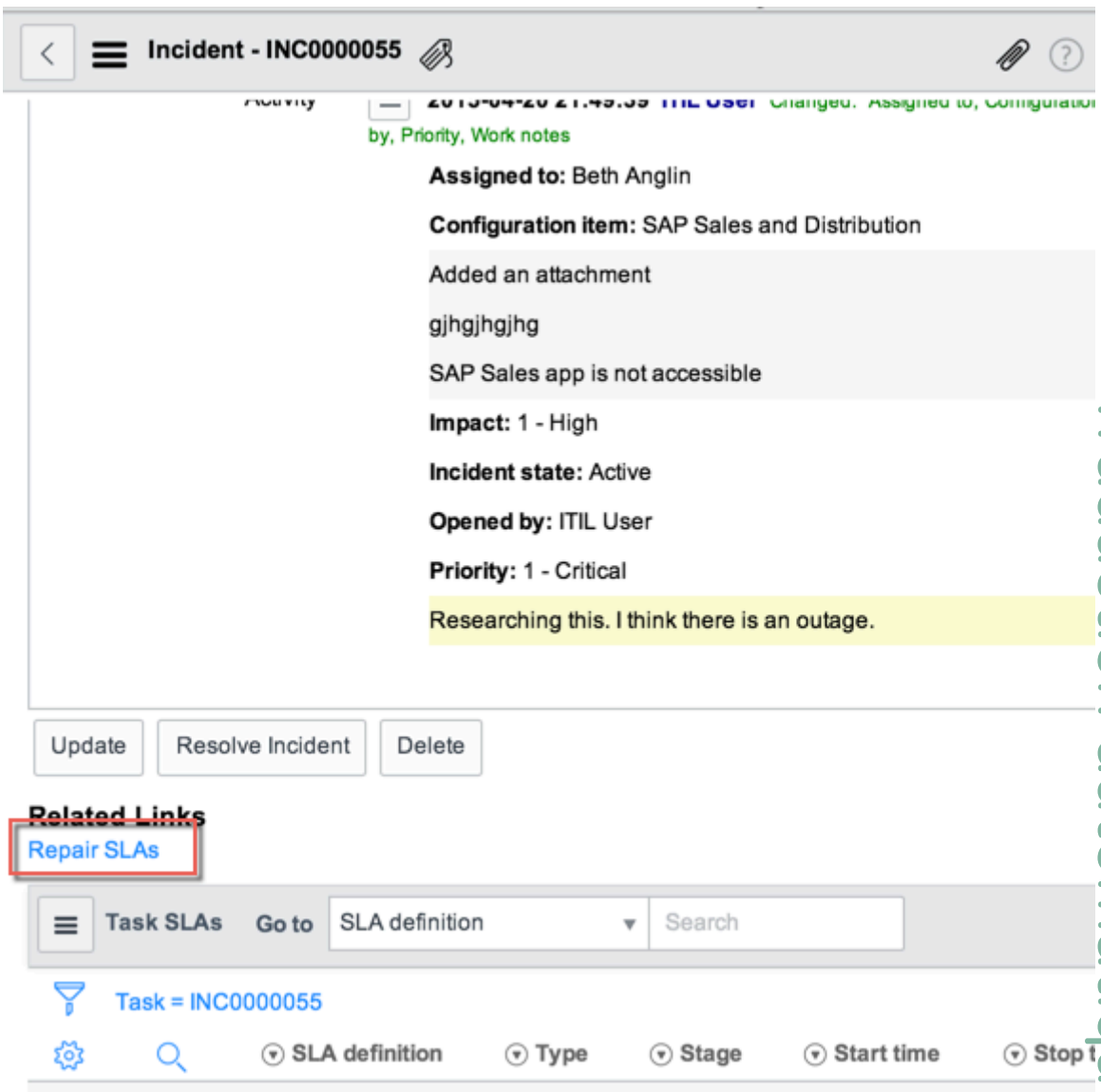
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également réparer plusieurs enregistrements SLA de tâche à partir d'une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour réparer tous les SLA associés à une tâche spécifique, ouvrez ce formulaire et sélectionnez le lien connexe **Réparer les SLA**.



2. Alternativement, pour réparer un SLA spécifique sur un enregistrement d'incident spécifique, ouvrez l'enregistrement d'incident, ouvrez l'enregistrement SLA associé à cet incident, puis sélectionnez le bouton **Réparation** sur ce formulaire SLA.
   Les SLA sélectionnés sont réparés. Lorsque le processus de réparation est terminé, l'utilisateur ayant décidé la réparation reçoit une notification standard des résultats de réparation.

> **Remarque :**
> la fermeture de la boîte de dialogue de progression n'arrête pas le processus de réparation. Vous pouvez accéder à **Réparations actives** ou **Mes réparations** et cliquer sur **Afficher les progrès** pour afficher de nouveau la boîte de dialogue de progression.

Réparer des SLA à partir d'une liste

Vous pouvez réparer plusieurs enregistrements SLA à partir d'une liste de tâches ou d'enregistrements SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également réparer des enregistrements SLA à partir du formulaire de tâche concerné, ou à partir du formulaire de SLA pour le SLA associé à la tâche.

Procédure

1. Accédez à une liste d'enregistrements SLA ou d'enregistrements de tâches.
2. Vérifiez les enregistrements à réparer.
3. Sélectionnez l'action de liste **Réparer les SLA de la sélection**.
4. Alternativement, pour réparer les SLA pour tous les enregistrements de cette liste, sélectionnez le lien connexe **Réparer pour toutes les définitions filtrées**.
   Les SLA sélectionnés sont réparés. Lorsque le processus de réparation est terminé, l'utilisateur ayant décidé la réparation reçoit une notification standard des résultats de réparation.

Remarque :
la fermeture de la boîte de dialogue de progression n'arrête pas le processus de réparation. Vous pouvez accéder à **Réparations actives** ou **Mes réparations** et cliquer sur **Afficher les progrès** pour afficher de nouveau la boîte de dialogue de progression.

Information associée

Réparation d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Afficher la chronologie SLA

Vous pouvez afficher une chronologie SLA à partir d'un enregistrement SLA de tâche ou d'une définition de SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sla_admin, sla_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour afficher la chronologie SLA :

Procédure

Vous pouvez ouvrir une définition de SLA à partir des éléments suivants.
La chronologie SLA pour la tâche ou l'incident sélectionné s'affiche. Elle comprend les détails du rapport de SLA et une représentation visuelle de l'avancement du SLA de tâche au cours de la durée de vie de la tâche.

Ajouter des règles métier personnalisées aux accords sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez ajouter des règles métier personnalisées à vos SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Sélectionnez une des méthodes suivantes pour ajouter des règles métier personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Utiliser setWorkflow(false)	Avant de mettre à jour votre tâche, ajoutez un appel à setWorkflow(false) sur l'objet GlideRecord pour la tâche dans la règle métier qui met à jour la tâche. Cela empêche le traitement des règles métier. **Remarque :** l'appel à setWorkflow(false) désactive le traitement de tous les moteurs et la mise à jour n'apparaît pas dans l'historique d'audit de la tâche. Par exemple, un script qui copie le temps de violation vers un champ personnalisé sur la tâche. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var taskGr = current.task.getRefRecord(); taskGr.u_sla_breach_time = current.planned_end_time; taskGr.setWorkflow(false); taskGr.update(); } )();`
Créer un sys_trigger (tâche planifiée) pour mettre à jour la tâche	Dans votre règle métier personnalisée, utilisez le champ **Script** pour générer une tâche planifiée qui mettra à jour la tâche. Pour assurer que la tâche planifiée est en file d'attente pour un traitement immédiat, elle doit être de type Exécuter une seule fois, et avoir comme heure de l'action suivante « Maintenant ». **Remarque :** le script include ScheduleOnce inclut des fonctions pour spécifier l'enregistrement cible et l'heure d'exécution de la tâche planifiée. Cela vous permet de spécifier le script à exécuter et d'appeler une autre fonction pour créer l'enregistrement approprié dans la table sys_trigger. Par exemple, un script pour créer une tâche planifiée qui copie le temps de violation du SLA de tâche vers un champ personnalisé de la tâche. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var scheduleJob = new ScheduleOnce(); scheduleJob.setDocument(t.task.getRefRecord()); scheduleJob.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.

Option	Description
	"current.u_sla_breach_time.setValue('" + current.getValue('planned_end_time') + "');current.update();"; scheduleJob.schedule(); })();

Ajouter des règles métier personnalisées aux considérations des accords sur les niveaux de service (SLA)

Avant d'ajouter des règles métier personnalisées à la table des SLA de tâche, vous devez prendre en compte certains points concernant le traitement et le calcul du SLA de tâche en fonction des besoins de votre organisation.

Ajouter des champs personnalisés à la table des SLA de tâche

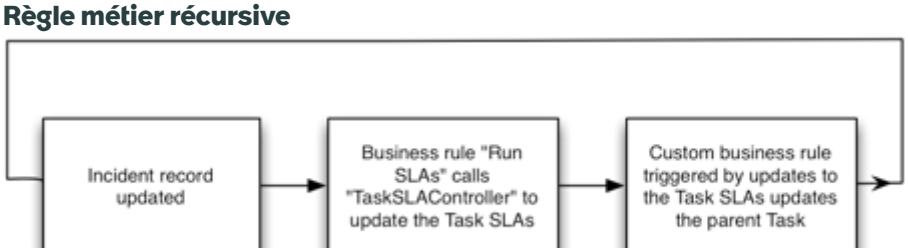
Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à la table des SLA de tâche et écrire des règles métier pour les remplir. Cela n'affecte pas le moteur de SLA. Toutefois, vous devez tenir compte des incidences possibles sur les performances de ces règles métier car les SLA de tâche sont mis à jour fréquemment au cours de leur cycle de vie.

Points à considérer

- Une règle métier mettant directement à jour la tâche parente lorsqu'un SLA est mis à jour.

  Évitez d'écrire sur la table des SLA de tâche une règle métier qui met directement à jour la tâche parente. Cela entraîne un traitement récursif des règles métier. Ceci est représenté dans le diagramme.

  Règle métier récursive

- Une règle métier mettant à jour les champs par défaut sur un SLA de tâche.

  Évitez d'écrire sur la table des SLA de tâche une règle métier qui met à jour les champs par défaut. Ces champs par défaut sont gérés et mis à jour par le moteur SLA et toute mise à jour qui leur est faite peut entraîner les problèmes suivants :

  - Champs ignorés, écrasés, ou les deux lors du prochain calcul du SLA.
  - Calculs incorrects d'autres valeurs sur le SLA de tâche.

Surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez afficher les informations détaillées de chaque enregistrement SLA de tâche créé pour une tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'enregistrement SLA de tâche, vous pouvez voir les informations du SLA de tâche comme son étape et s'il est rompu.

Vous pouvez également voir la cible de l'accord en cours de définition : **Aucun**, **Réponse** ou **Résolution**.

La cible n'est utilisée que pour le filtrage, la recherche et les rapports.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

En outre, vous pouvez obtenir un aperçu des calendriers pour le SLA de tâche tels que le temps écoulé réel et d'activité ou en pourcentage, et le temps restant réel et d'activité en jours et heures.

Vérifier la définition de SLA à l'aide de la chronologie SLA

Vous pouvez vérifier qu'une tâche est mappée de manière appropriée avec un SLA défini à l'aide de la chronologie SLA. Si une tâche est mappée avec la définition de SLA, la chronologie SLA affiche une représentation graphique de l'avancement du SLA de tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Cliquez sur la définition de SLA que vous souhaitez vérifier.
3. Cliquez sur le lien connexe **Valider la définition de SLA**.
   La page de chronologie SLA apparaît.
4. Dans le sélecteur de définition de SLA, sélectionnez la définition de SLA pour laquelle vous souhaitez confirmer si une tâche appropriée est mappée.
5. Dans le sélecteur d'enregistrement de tâche, sélectionnez la tâche qui doit être mappée sur la définition de SLA.
   Si la tâche sélectionnée est mappée sur la définition de SLA, la chronologie SLA affiche une progression graphique du SLA de tâche.

Remarque :

Lorsqu'une tâche sélectionnée n'a pas de SLA relié, la chronologie SLA affiche toujours la mise à jour de la tâche lorsque la case d'affichage des mises à jour de toutes les tâches est cochée. Ces informations peuvent être utilisées pour le débogage d'un SLA de tâche.

Référence Gestion des niveaux de service

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des niveaux de service.

Flux pour les SLA

Utilisez les actions de flux pour envoyer des notifications SLA lorsque la durée spécifiée dans la définition de SLA est dépassée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer et modifier des flux à l'aide de Flow Designer. Le flux par défaut disponible avec le module d'extension Service Level Management est **Flux SLA par défaut**.

Le **flux SLA par défaut** crée les événements qui envoient des notifications. Par exemple, il crée un événement pour envoyer une notification à l'utilisateur affecté à une tâche, comme un incident, lorsque le SLA de tâche atteint 50 % de son temps alloué.

Le **flux de notification et d'escalade SLA** crée les événements qui envoient des notifications. Lorsqu'une tâche atteint 50 % de sa durée de SLA allouée, une notification est envoyée au délégataire et à l'utilisateur répertorié dans le champ **Pris en charge par** sur l'élément de configuration. À 75 % et 100 %, une notification est envoyée au délégataire et à son responsable.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Orlando ou ultérieures).

Information associée

Concepteur de flux

Notifications SLA

SLA envoie des notifications lors de certains événements définis dans le workflow.

Par défaut, les notifications SLA sont envoyées en trois occasions :

1. Le SLA est à 50 % de la durée spécifiée dans sa définition : une notification est envoyée aux utilisateurs indiqués dans les champs **Affecté à** du formulaire d'incident et **Pris en charge par** dans le formulaire d'élément de configuration.
2. Le SLA est à 75 % de la durée spécifiée dans sa définition : une notification est envoyée à l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** du formulaire d'incident et à son responsable.
3. Le SLA est rompu : une notification est envoyée à l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** du formulaire d'incident et à son responsable.

Information associée

Workflow pour le SLA

Workflow pour le SLA

Le SLA utilise généralement des workflows pour envoyer des notifications.

Vous pouvez créer et modifier des workflows avec l'éditeur de workflow. Le workflow par défaut disponible avec le module d'extension Service Level Management est **Workflow SLA par défaut**.

Le **workflow SLA par défaut** crée les événements qui envoient des notifications. Par exemple, il crée un événement pour envoyer une notification à l'utilisateur affecté à une tâche, comme un incident, lorsque le SLA de tâche atteint 50 % de son temps alloué.

Le **workflow de notification et d'escalade SLA** crée les événements qui envoient des notifications. Lorsqu'une tâche atteint 50 % de sa durée de SLA allouée, une notification est envoyée au délégataire et à l'utilisateur répertorié dans le champ **Pris en charge par** sur l'élément de configuration. À 75 % et 100 %, une notification est envoyée au délégataire et à son responsable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Information associée

Éditeur de workflow

Types de durée SLA

Vous pouvez sélectionner l'un des deux types de durée SLA pour définir la durée pendant laquelle une tâche doit être accomplie avant que le SLA ne soit rompu.

Si un calendrier SLA est défini, la durée fonctionne selon celui-ci. Dans une durée spécifiée par l'utilisateur, vous pouvez choisir de spécifier la durée pendant laquelle un SLA doit s'exécuter avant qu'il ne soit marqué comme étant rompu. Les durées relatives spécifient les durées relatives à l'heure de début du SLA de tâche et sont définies à l'aide d'un script.

Lorsque vous définissez un SLA, vous pouvez sélectionner une **durée spécifiée par l'utilisateur** ou une **durée relative**.

Durée spécifiée par l'utilisateur

Spécifie une période de durée statique, telle que **8 heures**, avec un calendrier d'entreprise. Le champ **Durée** est affiché, vous permettant de spécifier en jours, heures, minutes et secondes la durée pendant laquelle le SLA doit s'exécuter avant qu'il ne soit marqué comme **rompu**. Le nombre de jours spécifié dans le champ **Durée** est converti en blocs de 24 heures.

À chaque fois que vous définissez une durée, un exemple de message d'information indiquant le dépassement de cette durée est affiché en haut du formulaire. Ces informations vous aident à comprendre comment la date de rupture est calculée. Par exemple, si la date actuelle est le 1er janvier 2015, l'heure est 10h30, la durée est fixée à 10 heures et aucun calendrier n'a été sélectionné, le message d'information suivant est affiché : Un SLA démarrant maintenant sera rompu le 1er janvier 2015 à 20h30 (temps réel écoulé : 10 heures).

Durée relative

Spécifie une durée par rapport à l'heure de début du SLA de tâche et est défini à l'aide d'un script. Par exemple, vous pouvez sélectionner une durée relative comme **Rupture à la date d'échéance**, **Fin du jour ouvrable suivant** ou **Jour ouvrable suivant à 16h**. L'ensemble des durées relatives est défini dans la configuration de base à l'aide de calculs de durée basés sur des scripts.

Remarque :
les conditions de pause ne sont pas compatibles avec les durées relatives.

Vous pouvez utiliser une durée relative dans l'application Service Level Management par le biais des méthodes suivantes :

- Spécifier une durée relative.
- Scénarios d'utilisation de durée relative.

Spécifier une durée relative

Pour spécifier une durée relative, sélectionnez une option telle que **Jour ouvrable suivant à 16h** ou **Fin du jour ouvrable suivant** dans la liste des durées relatives disponibles dans le champ **Type de durée.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous sélectionnez une durée relative comme **Jour ouvrable suivant à 16h**, le champ **La durée relative s'applique sur** apparaît. Vous pouvez spécifier l'enregistrement sur lequel la durée relative sera calculée. Vous pouvez choisir d'utiliser l'**enregistrement de tâche** ou l'**enregistrement SLA**, et l'enregistrement que vous sélectionnez est disponible comme **actuel** pour le script de durée relative.

Remarque :
si une durée relative est sélectionnée, le message d'exemple d'information sur la date de rupture n'est pas affiché.

Si votre enregistrement de tâche a un champ de date et heure cible, vous pouvez créer un SLA avec une durée relative basée sur ce champ.

Scénarios d'utilisation de durée relative

Si un calendrier est sélectionné dans la définition de SLA, la durée du SLA s'applique selon le calendrier du SLA. Par exemple, un SLA peut avoir une durée spécifiée par l'utilisateur de **16 heures** avec comme calendrier **8h00-17h00 en semaine**. Si ce SLA commence à s'exécuter pour une tâche à 8h00, il est rompu à 16h00. L'heure de rupture est calculée selon le calendrier qui définit le temps de travail comme huit heures par jour du lundi au vendredi. Ainsi, la durée de 16 heures équivaut à deux jours plus tard dans le calendrier.

La **rupture à la date d'échéance** fixe l'heure de la rupture du SLA à la date et à l'heure du champ de la **date d'échéance** de la tâche à laquelle le SLA est attaché.

Si le champ **Date d'échéance** est vide ou contient une date passée, la date de rupture du SLA de tâche est définie à une seconde après son heure de début. Si la date et l'heure du champ **Date d'échéance** sortent du calendrier du SLA de tâche, l'heure de rupture est fixée à l'heure disponible suivante. Par exemple, si la définition de SLA spécifie un calendrier de 08h00-16h00 et que la valeur dans le champ Date **d'échéance** est le mercredi 11 janvier 2017 à 20h30, l'heure de rupture est fixée au **jeudi 12 janvier 2017 à 08h00**.

Si votre enregistrement de tâche a un champ de date et heure cible, vous pouvez créer un SLA avec une durée relative basée sur ce champ.

Calendriers de SLA

Les calendriers de SLA vous permettent de définir les périodes pendant lesquelles les SLA accumulent du temps ouvré.

Les calendriers sont généralement basés sur les heures de travail de la ressource ou des départements auxquels une tâche est attribuée. Lorsque vous définissez un SLA, vous pouvez sélectionner un calendrier au cours duquel le SLA accumulera du temps ouvré. Vous pouvez spécifier le calendrier que chaque SLA doit utiliser dans le formulaire de définition de SLA.

Calendriers dans les définitions de SLA

Vous pouvez spécifier le calendrier à utiliser lors de la création de nouveaux SLA de tâche dans le champ **Source du calendrier**. Vous pouvez choisir une des options suivantes :

- **Aucun calendrier** : si l'option **Aucun calendrier** est sélectionnée, le SLA sera calculé selon un calendrier de 24 heures x 7 jours.
- **Définition de SLA** : si l'option **Définition de SLA** est sélectionnée, la liste déroulante **Calendrier** 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.

- **Calendrier** : spécifiez les heures pendant lesquelles le compteur du SLA tourne. Ces calendriers sont définis dans la configuration de base. Par exemple, vous pouvez sélectionner un calendrier **8h00-17h00 en semaine** ou **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
- **Champ de la table de tâche** : cette option choisit son titre à partir de l'option sélectionnée dans le champ **Table** plus haut dans le formulaire de **définition de SLA**. Par exemple, si **Incident** est sélectionné dans le champ **Table**, cette option apparaît comme un champ **Incident**. Si l'option de **Champ de la table de tâche** est sélectionnée, la liste déroulante **Champ de source du calendrier** s'affiche.
- **Champ de source du calendrier** : sélectionnez le champ approprié de la tâche, comme un incident ou un problème qui fournira le calendrier. Par exemple, Élément de configuration > Calendrier.

Durée des SLA et calendriers

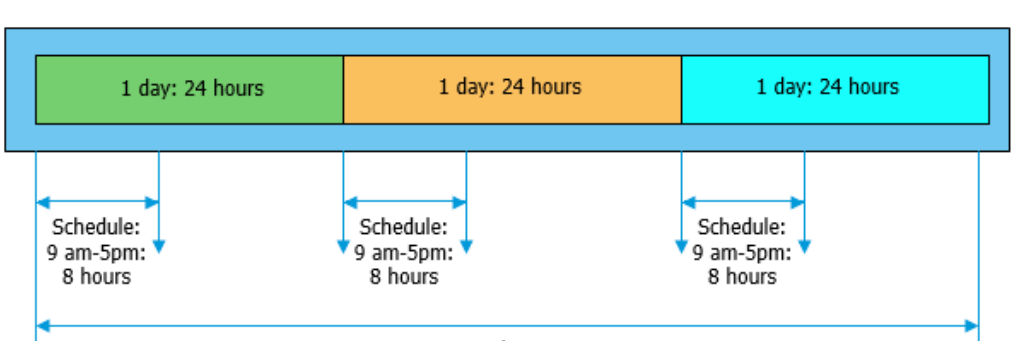
Les calendriers ont une incidence sur la durée spécifiée dans une définition de SLA.

Cet impact se reflète dans les horaires pris en compte lors du calcul d'un SLA.

Remarque :
si aucun calendrier n'est sélectionné pour un SLA, le SLA fonctionnera 24 heures x 7 jours.

Considérez un scénario où vous sélectionnez une durée d'une journée, soit 24 heures, et un calendrier de 9h à 17h, soit 8 heures. Le calcul du SLA distribuera les 24 heures sur trois jours ouvrables de 8 heures chacun. Ainsi, une équipe travaillant sur une tâche associée à ce SLA a 3 jours pour terminer la tâche avant que le SLA ne soit rompu.

Répartition du temps



Fuseaux horaires des SLA

Vous pouvez spécifier le fuseau horaire géographique utilisé pour le calcul d'un calendrier.

Spécifiez la source de fuseau horaire à utiliser lors de la création des SLA de tâche. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

- **Le fuseau horaire de l'appelant** : si cette option est sélectionnée et que l'appelant n'a pas sélectionné de fuseau horaire, le fuseau horaire du système est utilisé.
- **Le fuseau horaire de la définition de SLA** : si l'option **Fuseau horaire de la définition de SLA** est sélectionnée, la liste des **fuseaux horaires** 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.

Fuseau horaire : spécifiez un fuseau horaire pour le SLA. Il peut s'agir du fuseau horaire du système ou des fuseaux horaires géographiques actifs standard.

- **Le fuseau horaire de l'emplacement CI**
- **Le fuseau horaire d'emplacement de la tâche**
- **Le fuseau horaire de l'emplacement de l'appelant**

Remarque :
si vous sélectionnez une source de fuseau horaire autre que le **fuseau horaire de la définition de SLA** et que le fuseau horaire dérivé de la source de fuseau horaire est vide, le fuseau horaire du système est utilisé.

Conditions du SLA

Les conditions du SLA déterminent quand un enregistrement SLA de tâche est attaché, mis en pause, relancé, réinitialisé, annulé et terminé.

Sur la définition de SLA, vous pouvez spécifier jusqu'à six conditions qui sont évaluées à chaque fois qu'un enregistrement de tâche est créé ou mis à jour. Par exemple, pour qu'un SLA s'attache à une tâche, les conditions de départ doivent être vérifiées et les conditions d'arrêt non vérifiées.

Les conditions du SLA fonctionnent de la façon suivante :

- Conditions du SLA
- Évaluation d'une condition du SLA

Conditions du SLA

Vous pouvez configurer jusqu'à six conditions SLA : démarrage, annulation, mise en pause, reprise, arrêt, réinitialisation.

Condition de démarrage

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA sera attaché.

Vous pouvez choisir dans la liste **Quand annuler** les conditions sous lesquelles le SLA sera annulé.

- Option **Les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées** : si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées changent, le SLA sera annulé. L'option **Les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées** est sélectionnée par défaut.
- Option **Les conditions d'annulation sont remplies** : la condition de démarrage n'a besoin d'être vérifiée qu'une seule fois, par la suite le SLA ne sera annulé que si la condition d'annulation est vérifiée.
- Option **Jamais** : le SLA ne sera jamais annulé.

Sélectionnez **Démarrage rétroactif** pour choisir dans la tâche un champ de date et d'heure qui fournira l'heure de début du SLA de tâche. Si vous sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**, le champ **Définir le début à** s'affiche, proposant les champs de date et d'heure disponibles sur le type de tâche auquel cette définition de SLA s'applique. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage Rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1 et choisissez **Création** 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.

le champ **Définir le début à**, le SLA sera attaché avec comme heure de début la date et l'heure du champ **Création** de l'incident.

Condition d'annulation

Vous permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA sera annulé. Vous pouvez spécifier les conditions d'annulation en même temps que vous spécifiez les conditions de démarrage.

Condition de pause

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA suspendra l'augmentation du temps écoulé.

Vous pouvez choisir dans la liste **Quand reprendre** les conditions sous lesquelles le SLA reprendra l'augmentation du temps écoulé.

- Option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées, le temps écoulé reprendra son augmentation. L'option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** est sélectionnée par défaut.
- Option **Les conditions de reprise sont remplies** : si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées, l'augmentation du temps écoulé reprend.

Condition de reprise

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA reprendra l'augmentation du temps écoulé. Vous pouvez spécifier les conditions de reprise en même temps que vous spécifiez les conditions de pause.

Condition d'arrêt

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA se termine. Si toutes les conditions d'arrêt spécifiées sont vérifiées, alors le SLA de tâche se terminera indépendamment du fait qu'il soit rompu ou non.

Condition de réinitialisation

Vous permet de définir des conditions sous lesquelles le SLA en cours d'exécution sera terminé et un nouveau SLA sera attaché. Pour qu'un nouveau SLA soit attaché, la condition de démarrage doit être vérifiée.

La condition de réinitialisation permet également de configurer les SLA lorsque la valeur d'un champ spécifique sur l'enregistrement de tâche change, atteint une certaine valeur ou diffère d'une certaine valeur de l'enregistrement. Par exemple, la valeur du champ **Emplacement** dans l'enregistrement de tâche est 101 Broadway East, Seattle, WA. Si vous configurez comme condition de réinitialisation SLA que l'**emplacement diffère de** 101 Broadway East, Seattle, WA, tout changement de la valeur du champ d'**emplacement** réinitialise le SLA de l'enregistrement de tâche.

Évaluation d'une condition de SLA

Chaque tâche du système est évaluée dans l'ordre suivant :

- Traitement de nouveaux SLA : détermine si un nouvel enregistrement SLA doit être attaché à une tâche.
- Traitement des enregistrements SLA existants attachés à une tâche.

Les conditions de SLA sont évaluées de la façon suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Attacher si la condition de démarrage est vérifiée et les conditions d'arrêt et d'annulation ne le sont pas.
- Terminer si la condition d'arrêt est vérifiée.
- Mettre en pause si la condition de pause est vérifiée.
- Reprendre si la condition de pause n'est pas vérifiée ou si la condition de reprise est vérifiée.
- Réattacher si les conditions de réinitialisation et de démarrage sont vérifiées.
- Annuler si la condition de démarrage n'est pas vérifiée ou si la condition d'annulation est vérifiée.

Prenez en compte cet ordre d'évaluation lorsque vous créez des conditions. Par exemple, si votre condition de démarrage est un sous-ensemble de votre condition d'arrêt, la condition d'arrêt sera toujours vérifiée si la condition de démarrage l'est et le SLA ne sera jamais attaché. Cela comprend le traitement de tous les nouveaux SLA qui viennent d'être créés.

De même, si votre condition de pause est un sous-ensemble de votre condition de démarrage, le SLA sera attaché mais sera en permanence en état de pause. Dès que la condition de pause n'est pas vérifiée, la condition de démarrage équivalente ne le sera pas non plus et l'enregistrement SLA de tâche sera annulé.

En outre, si vous créez une définition de SLA avec une condition de démarrage et une condition de pause mutuellement exclusives, votre SLA ne sera jamais mis en pause et toujours annulé en premier. Par exemple, pour une définition de SLA dans laquelle la condition de démarrage est **État parmi Nouveau ou Actif** et la condition de pause est **État En pause**, lorsque la tâche sera mise à jour vers un état **En pause**, la condition de démarrage ne sera plus vérifiée et le SLA de tâche sera annulé.

Transitions de SLA

Les enregistrements SLA passent par une série de transitions pendant leur traitement.

Les transitions suivantes existent pour un SLA :

- Attacher : lorsqu'un SLA est créé et attaché à une tâche.
- Pause : lorsqu'un SLA doit temporairement arrêter le compte du temps écoulé.
- Reprise : lorsqu'un SLA doit reprendre le suivi du temps écoulé.
- Terminer : lorsqu'un SLA est marqué comme terminé.
- Rattacher : lorsqu'un SLA est marqué comme terminé et qu'une nouvelle copie est réappliquée.
- Annuler : lorsqu'un SLA est annulé.

Les conditions du SLA déterminent l'action effectuée sur un enregistrement SLA de tâche.

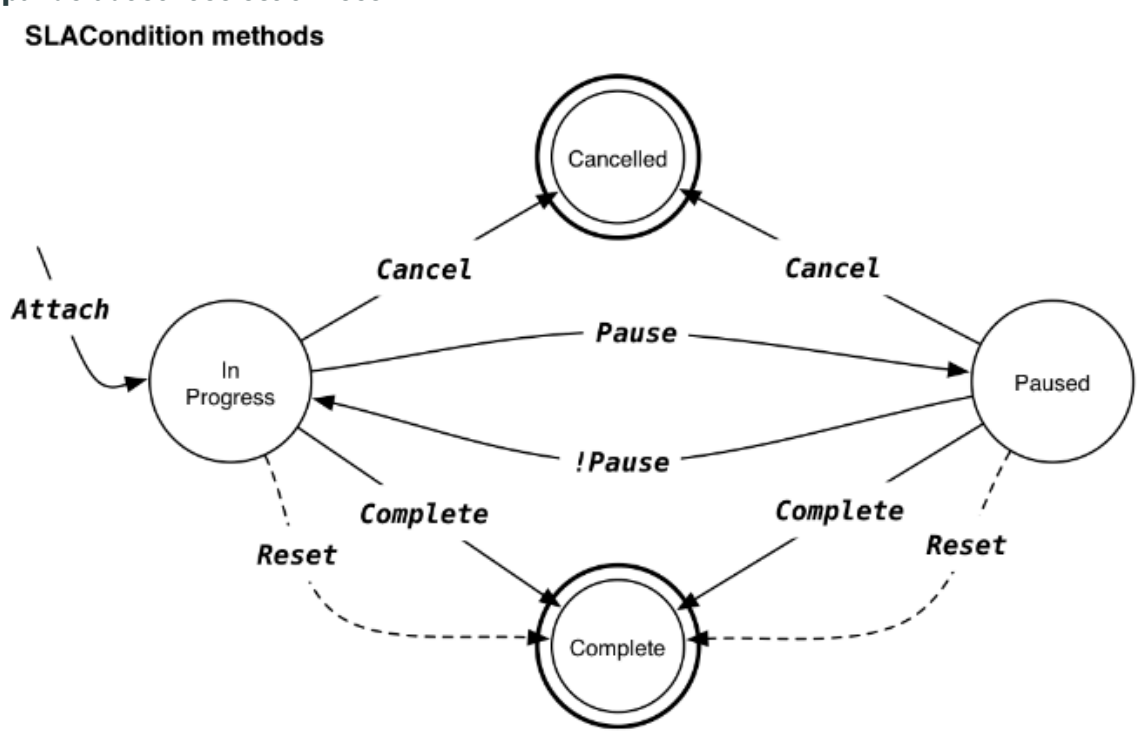
Condition de SLA :	Action résultante sur l'enregistrement SLA de tâche
Si la condition de démarrage est vérifiée et que les conditions d'arrêt et d'annulation ne le sont pas	Attacher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Condition de SLA :	Action résultante sur l'enregistrement SLA de tâche
Si la condition de démarrage est vérifiée et **Quand annuler** est configuré avec **Quand les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées**	Annuler si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées ne sont plus vérifiées.
Si la condition de démarrage est vérifiée et **Quand annuler** est configuré avec **Les conditions d'annulation sont remplies**	Annuler lorsque les conditions d'annulation sont vérifiées.
Évaluation des conditions de pause	Mise en pause
Si la condition de pause est vérifiée et **Quand reprendre** est configuré avec **Les conditions de pause ne sont pas vérifiées**	Reprendre si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées.
Si la condition de pause est vérifiée, et **Quand reprendre** est configuré avec **Les conditions de reprise sont remplies**	Reprendre si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées.
Démarrer et réinitialiser	Réattacher
Arrêter	Terminer
Annuler	Annuler

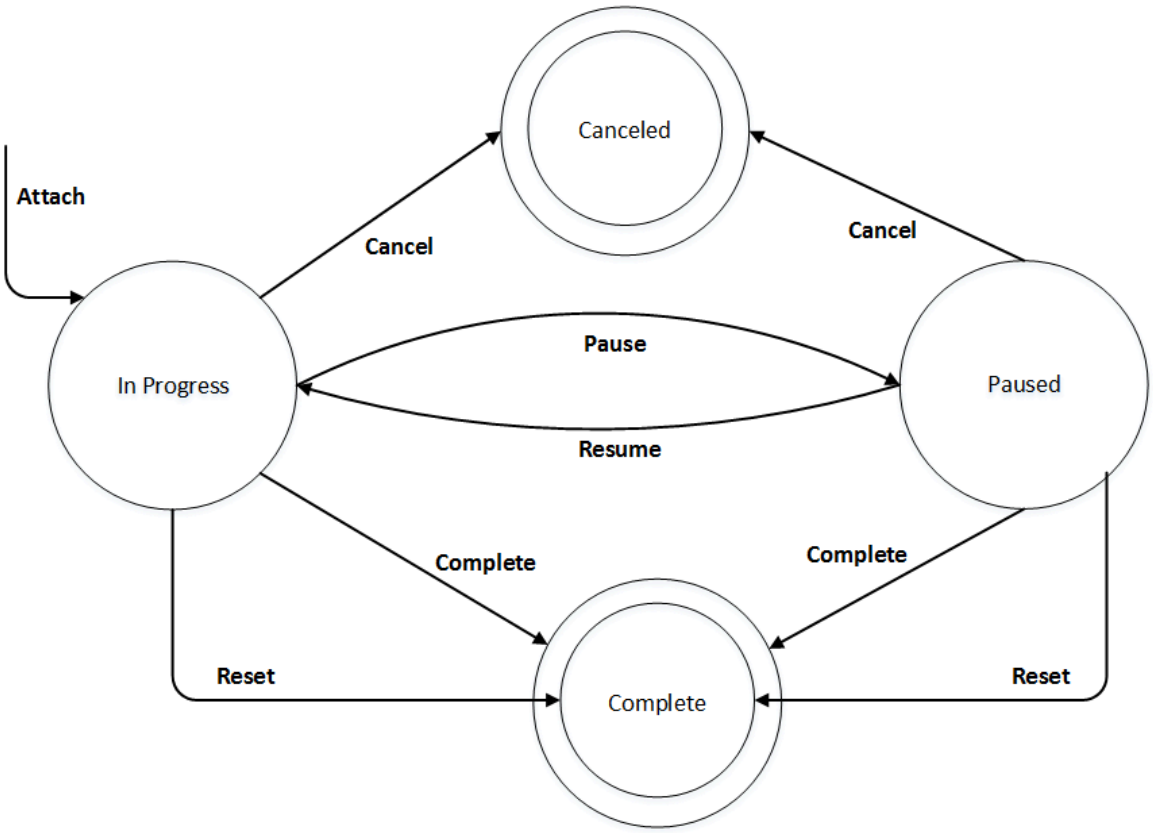
Méthodes des conditions de SLA lorsque les conditions d'annulation et de reprise par défaut sont sélectionnées



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes de Conditions de SLA lorsque les conditions d'annulation et de reprise sont sélectionnées



Chacune de ces conditions est définie comme une méthode dans un script include, référencé par un enregistrement de règle de Conditions de SLA.

Règles de conditions de SLA

Les règles de conditions de SLA contrôlent la façon dont les différentes conditions que vous spécifiez dans une définition de SLA sont combinées pour déterminer si un SLA doit être attaché, mis en pause, terminé, réattaché ou annulé.

La façon dont les conditions dans une définition de SLA sont interprétées, pour contrôler les transitions d'états, peut être modifiée en utilisant les règles de conditions de SLA. Les règles de conditions de SLA sont définies globalement et peuvent être remplacées pour des définitions de SLA spécifiques.

SLAConditionBase est l'ensemble des règles de conditions de SLA par défaut.

Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de condition de SLA** pour afficher une liste des enregistrements de conditions de SLA.

Script SLAConditionBase

Le script include `SLAConditionBase` implémente les transitions de SLA par défaut.

Le script include `SLAConditionBase` implémente le traitement par défaut des conditions de SLA.

Pour afficher le script, accédez à **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de condition de SLA**, puis cliquez sur l'entrée **SLAConditionBase** pour afficher les détails. L'enregistrement dans le champ **Nom de classe** est le script include qui définit le traitement des conditions.

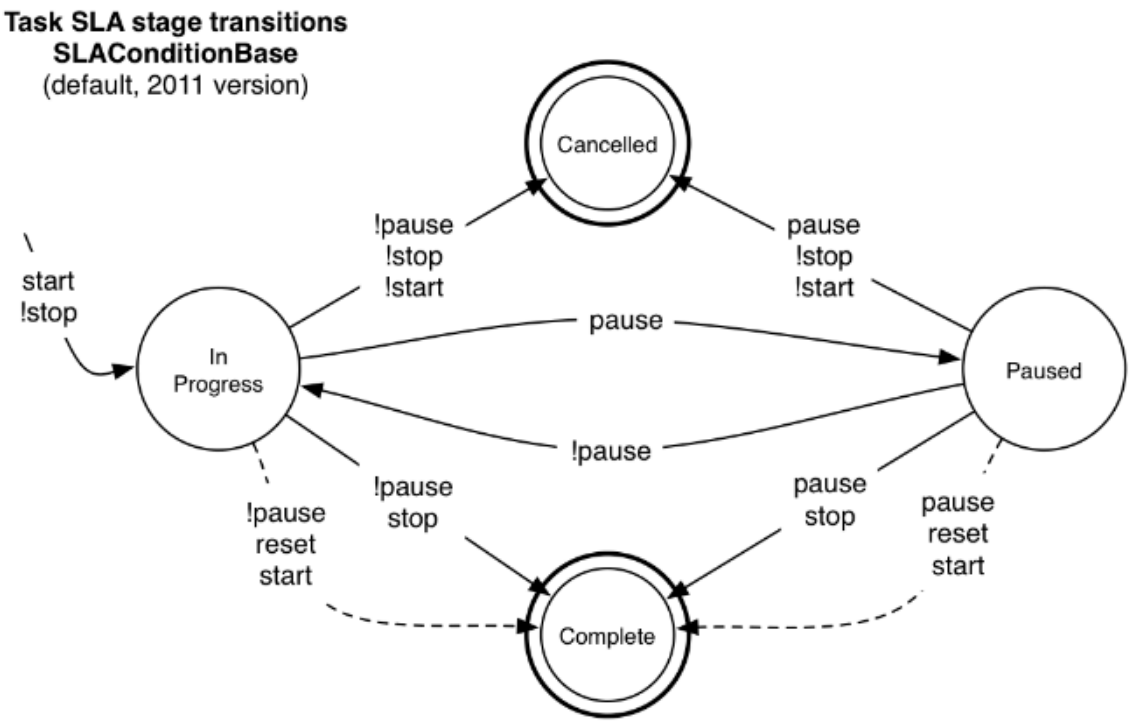
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
nous vous recommandons de ne pas modifier ce script mais de l'utiliser comme un exemple sur lequel baser vos propres script includes.

Le diagramme suivant montre comment fonctionnent les transitions :

SLAConditionBase



Script SLAConditionSimple

Le script include `SLAConditionSimple` fournit un exemple de modification du traitement par défaut des conditions de SLA.

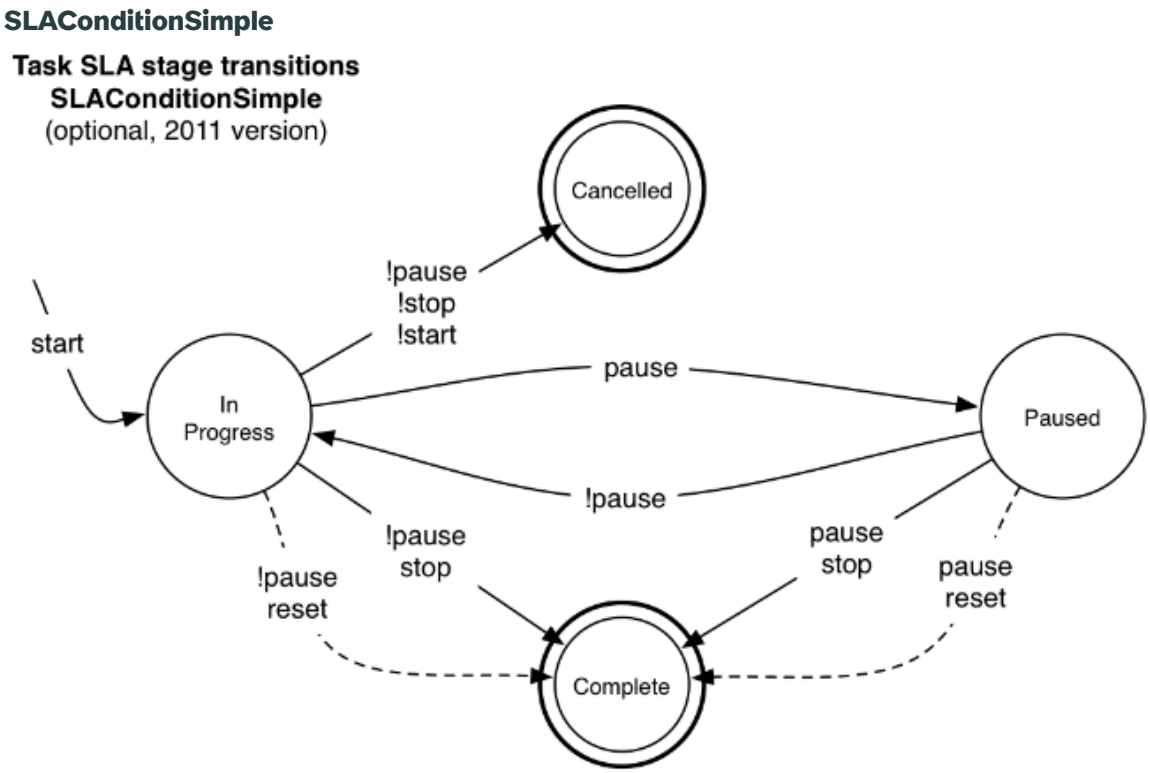
Le script include `SLAConditionSimple` est une des règles de conditions de SLA fournies par défaut. Il montre un exemple de la façon dont vous pouvez modifier et étendre le traitement des conditions, en remplaçant les méthodes de SLAConditionBase avec une variation « simple » qui interprète chaque condition pour correspondre à une transition particulière. Par exemple, pour attacher un SLA seule la condition de démarrage est vérifiée. Cela affecte l'attachement, le réattachement et l'annulation.

Pour modifier ce script, accédez à **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de condition de SLA**, puis cliquez sur l'entrée **SLAConditionSimple** pour afficher ou modifier les détails. Cliquez sur le champ **Nom de classe** pour ouvrir le script include qui définit le traitement des conditions.

Le diagramme suivant montre comment fonctionnent les transitions :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exemple de processus d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Au fur et à mesure des travaux effectués sur la tâche concernée, le SLA peut changer d'étape de façon appropriée, selon les renseignements définis pour ce SLA dans la définition de SLA correspondante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, si un incident est résolu dans le délai spécifié, l'étape de SLA est généralement configurée sur **Terminé**.

De même, si l'incident n'atteint pas la condition requise dans le délai fixé, l'enregistrement du SLA de tâche associé à cet incident est marqué comme **Rompu**. Par exemple, par défaut, si un incident P1 n'est pas résolu dans les 8 heures, le SLA de tâche pour cet incident aura la valeur **Rompu** définie comme **true**.

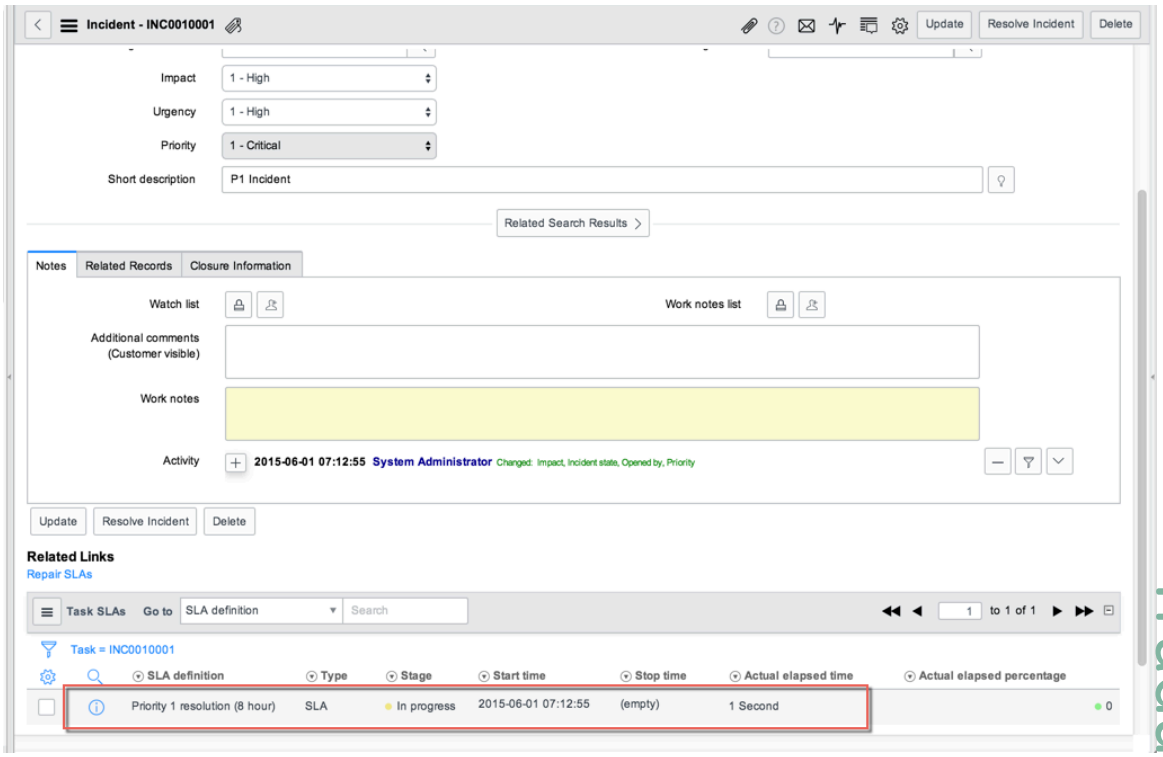
Cet exemple montre comment un SLA peut être attaché à un incident, puis mené jusqu'à son achèvement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Créer**.
2. Définissez un **impact** et une **urgence** de **1**.
   Ce paramètre fait passer la **priorité** à **1 - Critique**.
3. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe des **SLA de tâche** devrait maintenant montrer un SLA de priorité 1 attachée à cet incident.

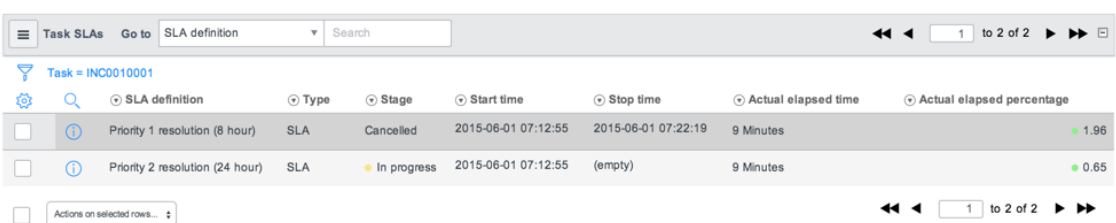
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



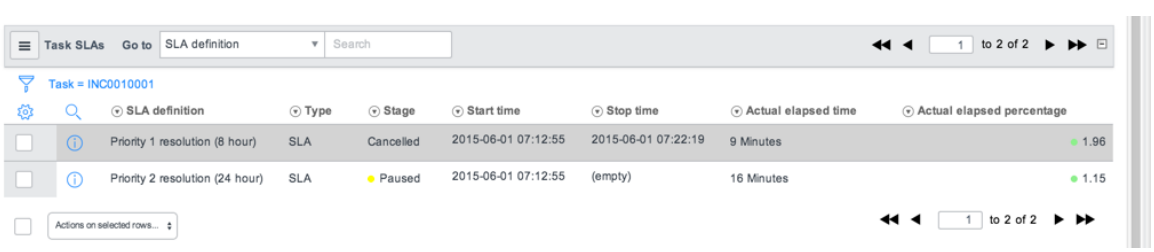
Remarque :
l'enregistrement de définition de SLA par défaut **Résolution en priorité 1 (8 heures)** est utilisé pour créer et attacher ce SLA de tâche.

4. Changez l'**impact** à **2**, ce qui change la **priorité** à **2 - Élevé**, puis enregistrez le formulaire.
Le SLA de priorité 1 est maintenant marqué comme **Annulé**, et un SLA de priorité 2 a été attaché, conformément aux conditions des SLA.



5. Modifiez l'**état d'incident** sur **En attente d'infos utilisateur**, puis enregistrez le formulaire.
En attente d'infos utilisateur est une condition de **pause** sur le SLA de priorité 2, par conséquent le SLA est marqué comme **En pause**.

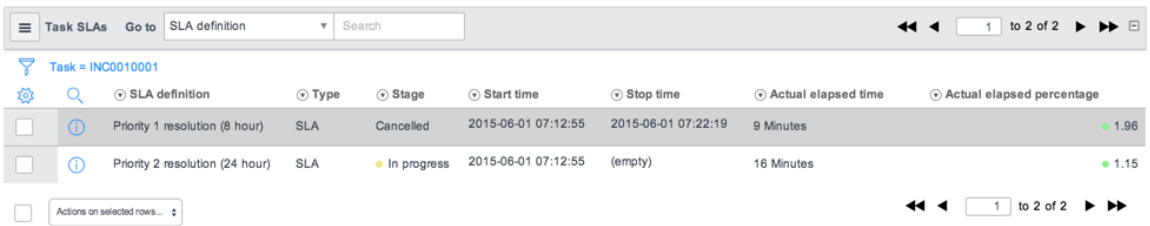
Remarque :
la durée de la pause sur le SLA de tâche n'est mise à jour qu'après que la sortie de pause du SLA.



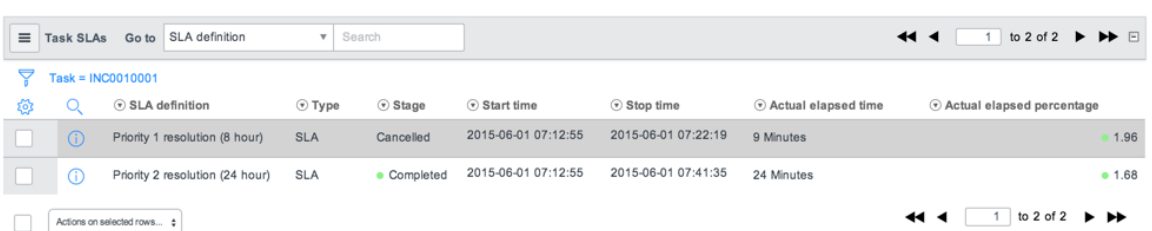
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Modifiez l'**état d'incident** sur **Actif**, puis enregistrez le formulaire.
   Puisque l'incident n'est plus dans une condition de **pause**, il reprend le décompte de temps.



7. Saisissez des valeurs de **code de fermeture** et de **notes de fermeture** dans la section **Informations sur la fermeture** de l'incident.
8. Modifiez l'**état d'incident** sur **Résolu**, puis enregistrez le formulaire.
   Le SLA est marqué comme **Terminé**.



Tâches planifiées pour SLA

SLA introduit par défaut des tâches planifiées pour actualiser régulièrement les calculs de temps sur chaque SLA de tâche actif.

- Mise à jour de SLA (violation après 30 jours) : se répète tous les 5 jours
- Mise à jour de SLA (violation dans un délai de 1 jour) : se répète toutes les heures
- Mise à jour de SLA (violation dans un délai de 1 heure) : se répète toutes les 10 minutes
- Mise à jour de SLA (violation dans les 10 minutes) : se répète toutes les minutes
- Mise à jour de SLA (violation dans les 30 jours) : se répète tous les jours
- Mise à jour de SLA (déjà rompu) : se répète tous les jours

Remarque :
par défaut, la tâche planifiée *`SLA update (already breached)`* sera calculée soit pour un an après la violation soit pour 1 000 % du temps de violation alloué. Vous pouvez définir la valeur de ce pourcentage écoulé réel maximal dans les propriétés du moteur SLA.

La tâche planifiée s'exécute plus fréquemment lorsque le SLA de tâche est plus proche d'être rompu.

Information associée

Planification d'événements

Créer une tâche planifiée

Propriétés du moteur de SLA

Workflow de réparation de SLA

Vous pouvez configurer l'utilisation du workflow pour les opérations de réparation de SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation du workflow

Le workflow de réparation de SLA est utilisé si la fonctionnalité de réparation de SLA est activée.

Lorsque la fonction de réparation de SLA est en cours et que de nouveaux enregistrements SLA de tâche sont créés, le workflow suivra un chemin de réparation dans le workflow. Le chemin de réparation est basé sur le résultat des activités de **minuterie du pourcentage de SLA**. Lorsque que la réparation est en cours, le résultat de cette activité sera **réparation**, ce qui permet au workflow de suivre un chemin différent afin d'ignorer certaines actions, telles que la génération d'événements pour les notifications. Cela évite l'envoi de notifications en double pendant le processus de réparation de chaque SLA qui est réparé.

Pour spécifier que la fonction de réparation de SLA doit utiliser le workflow d'origine du SLA pour les opérations de réparation, accédez à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Réparation de SLA** et supprimez la sélection de la propriété de réparation *com.snc.sla.repair.use_repair_workflow* .

Remarque :
si vous choisissez d'utiliser un workflow de réparation différent de celui par défaut, ou un workflow que vous avez modifié, vous devez modifier ce workflow pour vous assurer qu'il inclut des conditions de réparation appropriées sur les activités de **minuterie du pourcentage de SLA**. Lorsqu'un SLA de tâche est réparé, les transitions de réparation sont suivies pour toutes les activités qui ont eu lieu dans le passé. Par exemple, le workflow de réparation de SLA par défaut configure les conditions de réparation pour suivre les transitions de réparation.

Workflows pour les instances nouvelles ou mises à niveau

Pour les nouvelles instances, la fonction de réparation de SLA utilise le workflow SLA par défaut, qui intègre des activités de réparation. Pour les mises à niveau, la fonction de réparation de SLA utilise le workflow de réparation SLA par défaut car le workflow SLA par défaut ne sera pas mis à jour au cas où il aurait été personnalisé.

Pour modifier le workflow par défaut utilisé par la fonction de réparation de SLA, accédez à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Réparation de SLA** et définissez la propriété de réparation *com.snc.sla.repair.workflow* .

Chronologie SLA

La chronologie SLA est une fonctionnalité de l'application Service Level Management. Le détail de la chronologie SLA vous aide à comprendre la progression d'un SLA. La chronologie fournit un aperçu détaillé des mises à jour de tâche ayant déclenché des changements d'étape au cours du cycle de vie d'un SLA de tâche.

Le détail de la chronologie SLA vous aide à :

- Voir les progrès des SLA, des OLA et des contrats sous-jacents.
- Voir les mises à jour des tâches connexes.
- Identifier la raison pour laquelle une mise à jour de tâche a déclenché une étape spécifique dans le SLA de tâche.
- Déboguer et vérifier un SLA de tâche et sa définition.

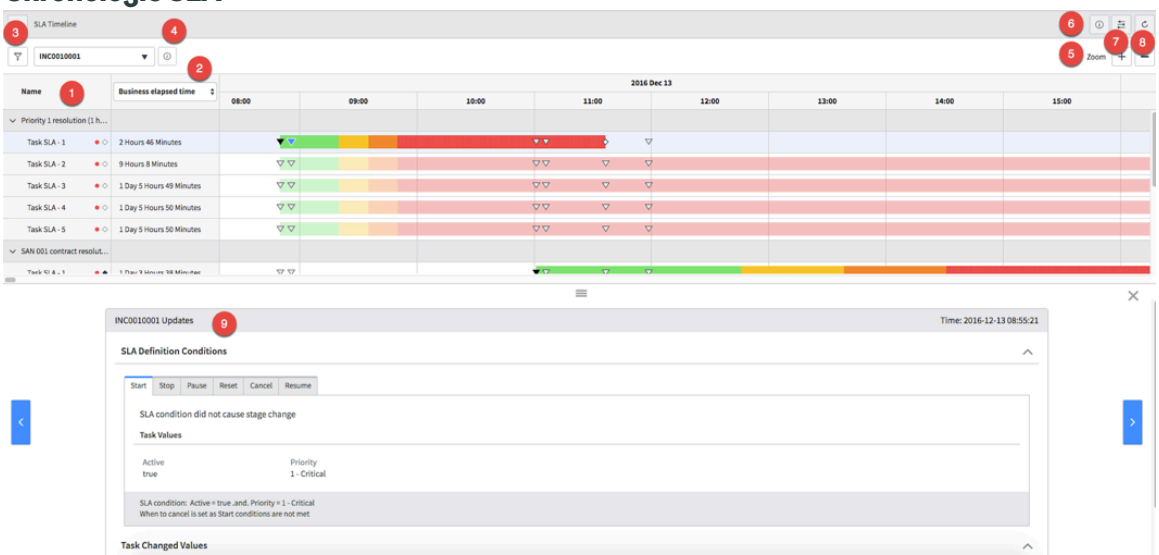
Remarque :
cette fonctionnalité n'est disponible que sur la version 2011 du moteur de SLA.

Rôle requis : itil, sla_admin, sla_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chronologie SLA



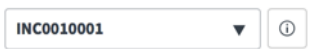
Description des champs de la chronologie SLA

Niveaux	Champ	Description
1	Nom	Indique le nom de la définition de SLA et répertorie les SLA de tâche qui résultent de cette définition. Ce champ affiche également, sous forme de symboles, la dernière étape connue et, le cas échéant, l'état de l'action Achèvement ou Annulation, du SLA de tâche.
2	Préférence pour voir **le temps écoulé d'activité** ou le **temps restant d'activité** sur la ligne de chronologie	**Temps écoulé d'activité :** Indique le temps d'activité accumulé depuis le début du SLA jusqu'à sa fin. **Temps restant d'activité :** Indique le temps d'activité restant dans lequel le SLA de tâche doit être terminé. **Remarque :** l'option sélectionnée dans la liste de choix est enregistrée en tant que préférence d'utilisateur et est sélectionnée par défaut lorsque vous accéderez à la chronologie SLA à l'avenir. La propriété système **Toujours renseigner les champs métier sur un SLA de tâche** peut être configurée comme true ou false, mais dans les deux cas la chronologie SLA renseigne toujours les **champs métier pour représentation**.
3		Permet le filtrage des données affichées par la chronologie SLA . Vous pouvez filtrer les données en sélectionnant les options suivantes : • **Afficher uniquement les violations** : si sélectionné, affiche les SLA de tâche rompus. Cette case à cocher n'apparaît que lorsque la propriété du moteur SLA **Activer la compatibilité avec l'étape de violation 2010 pour les SLA** est configurée sur false.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

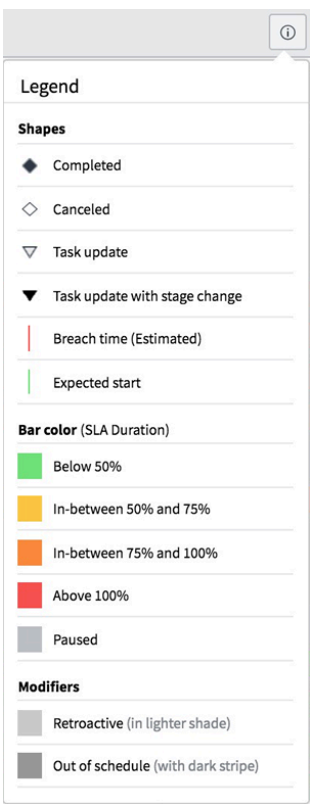
Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
		• **Étape SLA** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements SLA de tâche qui correspondent à la dernière étape d'un SLA de tâche donné. **Remarque :** si la propriété du moteur SLA **Activer la compatibilité avec l'étape de violation 2010 pour les SLA** est configurée sur true, l'étape **Terminé** apparaît comme **Terminé** et la case à cocher **Rompu** apparaît sous l'étape SLA. • **Définitions de SLA** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements SLA de tâche pour une définition de SLA spécifique.
4		Vous permet d'afficher des informations détaillées sur la tâche lorsque vous cliquez sur l'icône d'information.
5		Fournit plusieurs niveaux de zoom avant/arrière pour contrôler la résolution de zoom de la chronologie SLA. **Remarque :** si la durée d'un SLA de tâche est supérieure à 1 an, alors la vue de 5 minutes est désactivée en raison de problèmes de performances et de limitations des navigateurs. La condition est applicable pour tous les navigateurs. Pour IE et EDGE : • La vue de 5 minutes n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 35 jours. • La vue de 8 heures n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 10 mois, et la vue par défaut est définie sur 16 heures. • La vue de 16 heures n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 21 mois, et la vue par défaut est définie sur 24 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.

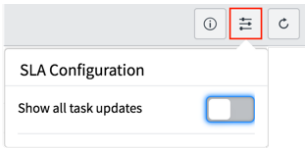
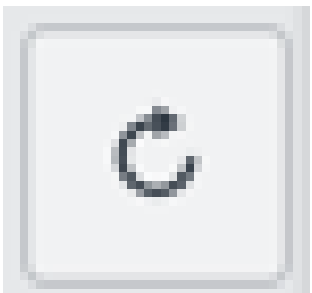
Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
6		La légende indique les catégories suivantes. • **Formes** ◦ **Terminé** : symbolise une mise à jour de la tâche qui a terminé le SLA de tâche. ◦ **Annulé** : symbolise une mise à jour de tâche qui a annulé le SLA de tâche. ◦ **Mise à jour de tâche** : symbolise une mise à jour de la tâche. ◦ **Mise à jour de la tâche avec changement d'étape** : symbolise une mise à jour de la tâche qui a également conduit à un changement de l'étape de SLA. ◦ **Temps de violation (estimé)** : symbolise le temps de violation estimé d'un SLA de tâche en cours qui n'est pas encore rompu ni en pause. ◦ **Démarrage prévu** : symbolise l'heure de début estimée d'un SLA de tâche. Ce scénario se produit pour un SLA de tâche rétroactif démarrant dans le futur. • **Couleur de barre (durée de SLA)** ◦ **En dessous de 50 %** : le vert représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est inférieure à 50 % de la durée définie du SLA. ◦ **Entre 50 % et 75 %** : le jaune représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est comprise entre 50 % et 75 % de la durée définie du SLA. ◦ **Entre 75 % et 100 %** : l'orange représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est comprise entre 75 % et 100 % de la durée définie du SLA. ◦ **Au-dessus de 100 %** : le rouge représente une étape du SLA de tâche après sa violation. ◦ **En pause** : le gris représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle il est mis en pause. • **Modificateurs** ◦ **Rétroactif (en un ton plus clair)** : représente les étapes, mises à jour et valeurs hors calendrier qui sont dans le temps rétroactif. ◦ **Hors calendrier (avec une bande centrale)** : représente la période de temps pendant laquelle le SLA de tâche était en dehors du calendrier défini dans la définition de SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
7		Fournit une option pour afficher ou masquer les mises à jour des tâches qui n'ont pas causé une étape SLA. Les mises à jour des tâches qui ne sont pas responsables d'un changement d'étape SLA peuvent aider à déboguer les conditions des définitions de SLA.
8		Actualise les informations de la chronologie SLA.
9	Détails du SLA de tâche	Affiche les informations détaillées d'un SLA de tâche, en fonction de l'endroit où vous cliquez sur la chronologie. **Détails de l'étape** : lorsque vous cliquez sur la mise à jour de la chronologie d'un SLA de tâche, la section des détails de l'étape apparaît, affichant les informations suivantes : • Résumé des modifications ou informations utiles pertinentes à l'étape sélectionnée. • Informations sur le début et la fin de l'étape telles que le début et l'heure de fin, le temps écoulé réel et le pourcentage, le temps réel restant, la durée de pause. Les informations d'étape affichent également toute violation du SLA. **Remarque :** si aucun calendrier n'est inclus dans la définition de SLA, les valeurs de temps d'activité sont masquées et les valeurs réelles sont affichées. Si un calendrier est inclus dans la définition de SLA, les valeurs de temps réel et d'activité sont affichées. **Détails de mise à jour de la tâche** : lorsque vous cliquez sur la mise à jour de la tâche, la section **Détails de mise à jour de la tâche** s'affiche avec les informations suivantes : • **Conditions de la définition de SLA** : affiche les conditions respectives du SLA de tâche et les valeurs des colonnes associées à ce moment-là pour la tâche. Une coche bleue apparaît pour les conditions qui affectent le changement d'étape de SLA. • **Temps** : affiche la date et l'heure auxquelles une mise à jour a lieu dans le SLA de tâche. Les changements delta qui se sont produits dans la tâche pour cette mise à jour sont également affichés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
		Détails hors calendrier : lorsque vous cliquez sur le calendrier hors activité sur la chronologie SLA de tâche, la section des détails de la période hors activité apparaît avec les informations suivantes : • **Date de début** : affiche la date de début du SLA de tâche sélectionné. • **Date de fin** : affiche la date de fin du SLA de tâche sélectionné. • **Durée** : affiche la durée de la période hors calendrier sélectionnée. • **Durée totale hors calendrier** : affiche le total des heures hors calendrier jusqu'à la fin de la sélection actuelle. **Remarque :** Cliquez sur ‹ et › pour naviguer vers la mise à jour de la tâche de gauche et de droite dans la section des détails.

Remarque :

La chronologie SLA reçoit des informations sur la tâche depuis l'historique d'audit et se réfère à la définition actuelle de SLA pour extraire les données de la chronologie SLA. La chronologie SLA affiche les informations de SLA de tâche comme si la réparation de SLA était déjà exécutée, qu'elle l'ait été ou non.

Information associée

Utiliser la chronologie SLA pour déterminer le calendrier d'activité

Utiliser la chronologie SLA pour comprendre les changements d'étape de SLA

Utiliser la chronologie SLA pour valider une nouvelle définition de SLA

Comprendre pourquoi un SLA ne s'est pas déclenché comme prévu

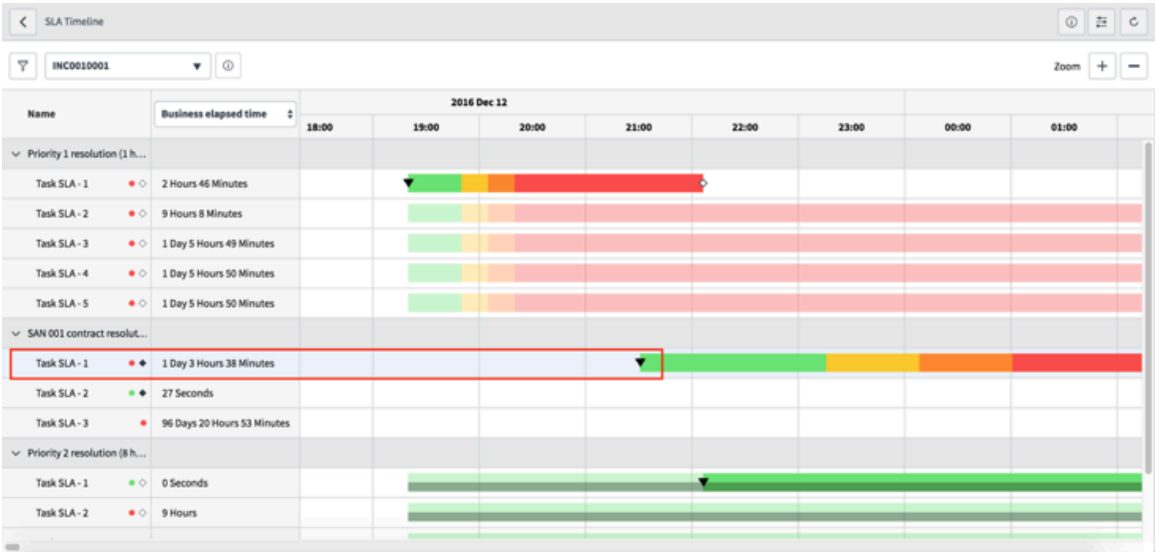
Comprendre pourquoi un SLA ne s'est pas déclenché comme prévu

Décrit les conditions sous lesquelles un SLA peut ne pas se déclencher comme prévu.

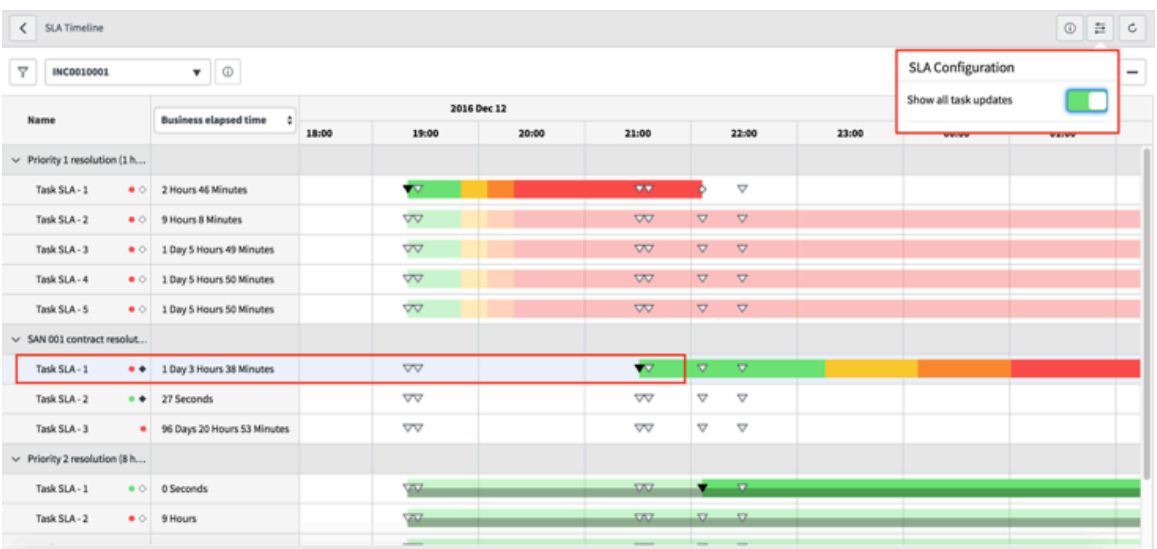
Dans le cas de l'exemple de SLA de tâche -1 (surligné dans la capture d'écran), un gestionnaire de SLA peut s'attendre à ce que ce SLA se soit déclenché plus tôt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



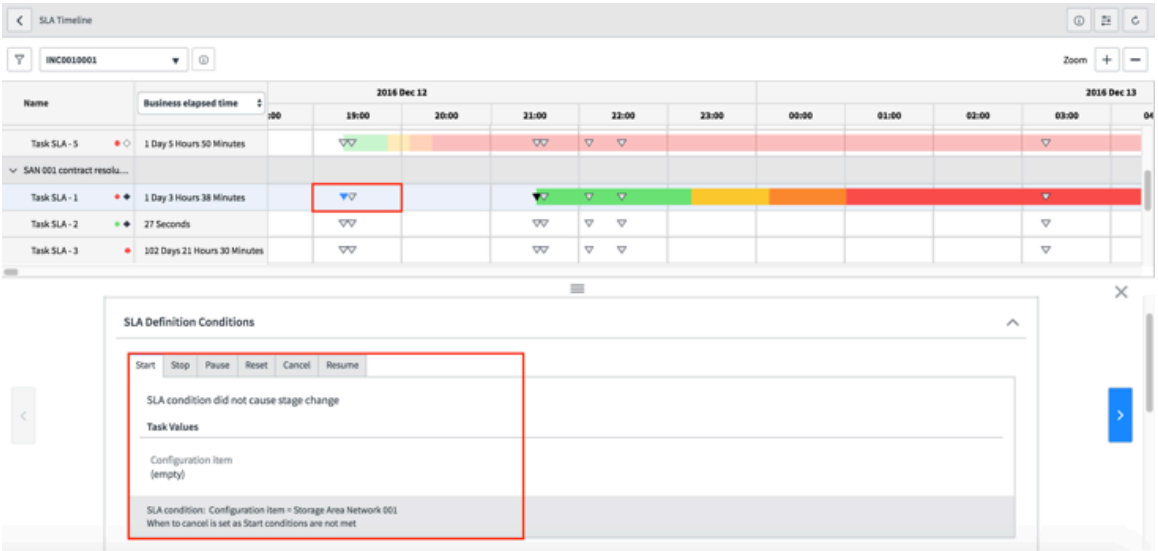
Pour résoudre cette incohérence, le gestionnaire de SLA peut activer **Afficher toutes les mises à jour de tâches** dans le menu des paramètres en haut à droite de la chronologie SLA. La chronologie SLA affiche les mises à jour de tâches qui ne provoquent pas de changement d'étape SLA sous la forme d'un triangle blanc.



Si vous cliquez sur les mises à jour de la première ou de la deuxième tâche qui n'ont pas causé de changement d'étape, la section des détails affiche les conditions de démarrage du SLA et les valeurs de tâche essentielles pour déclencher la condition de démarrage. Dans ce cas, le champ d'élément de configuration n'est pas renseigné et les conditions de la définition de SLA sont configurées pour se déclencher lorsque l'élément de configuration est défini avec CI SAN 001.

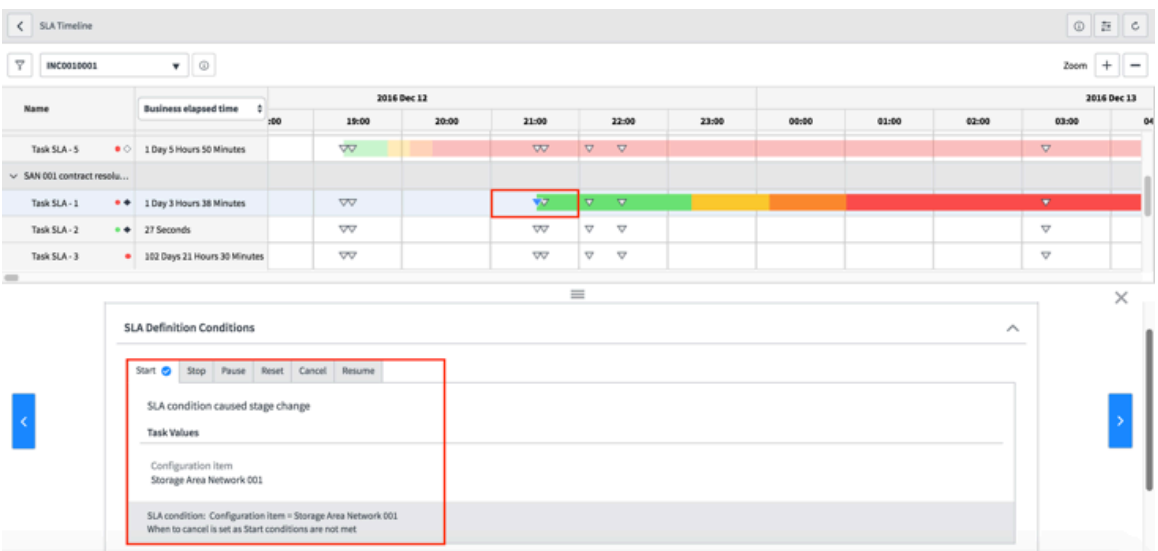
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lors de l'inspection des détails de la mise à jour de tâche qui a déclenché la condition de démarrage de SLA, vous pouvez constater que l'élément de configuration est défini sur Réseau de zone de stockage 001, qui correspond à la condition de démarrage de la définition de SLA.

Afficher toutes les mises à jour de tâches est un outil puissant pour aider les gestionnaires de SLA à comprendre pourquoi un SLA peut ne pas s'être comporté comme prévu.



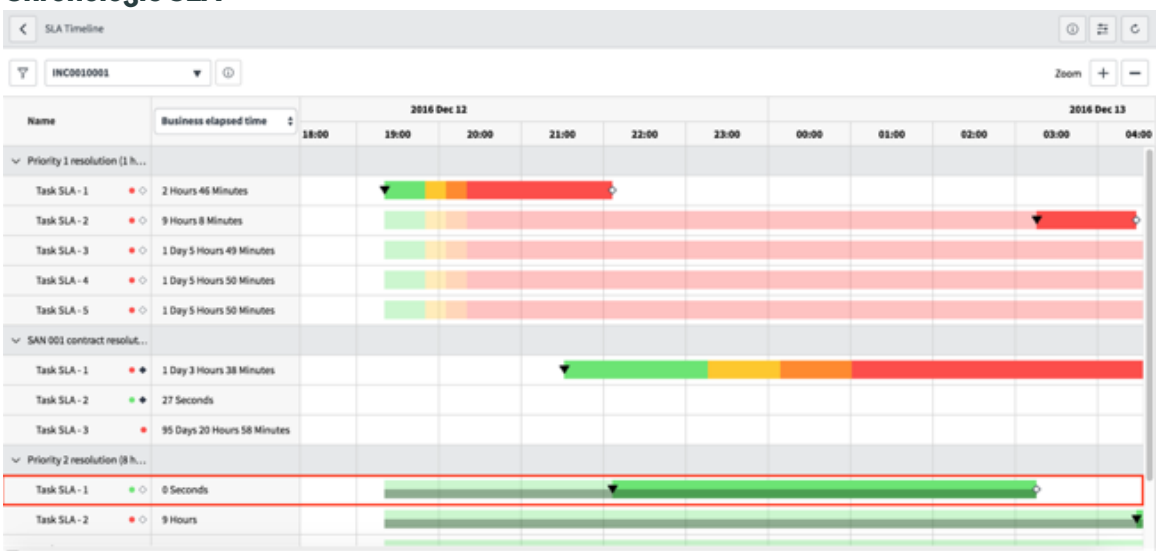
Utiliser la chronologie SLA pour déterminer le calendrier d'activité

Cet exemple montre comment utiliser la chronologie SLA pour déterminer les calendriers d'activité et le pourcentage de temps d'activité restant d'un SLA de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

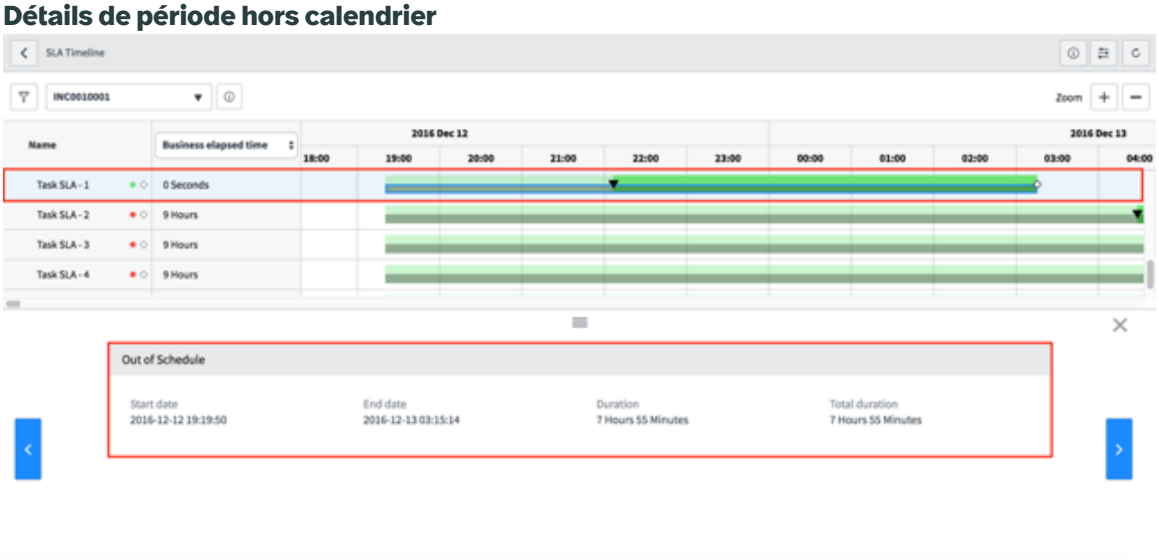
Chronologie SLA



Dans l'exemple ci-dessus, le pourcentage d'activité pour l'incident de priorité 2 est de 0 seconde. La bande sombre dans la chronologie SLA détermine la période pendant laquelle le SLA était hors calendrier. Le temps du SLA n'est pas calculé pendant la période hors calendrier. Ainsi, le temps écoulé d'activité est de 0 puisque la durée totale de ce SLA est hors calendrier.

Si vous voulez plus de détails sur la durée hors calendrier, vous pouvez placer le curseur de votre souris au-dessus de la bande sombre pour obtenir des informations sommaires, ou cliquer dessus. La section des détails de la période hors calendrier fournit des informations détaillées sur le calendrier, notamment les heures de sortie et de retour en période d'activité, la durée actuelle de cette période hors calendrier et la durée totale de toutes les périodes hors calendrier pour l'ensemble du SLA. Cela donne une vision détaillée des moments où le temps était comptabilisé ou non pour le SLA.

Détails de période hors calendrier



À l'aide d'un autre exemple, vous pouvez mieux comprendre comment le temps d'activité d'un SLA est calculé. Dans l'exemple ci-dessous, la durée totale définie pour le SLA de tâche 2 est de 8 heures. La zone en surbrillance montre que le SLA est hors calendrier de 07h00 à 08h00 et commence à accumuler du temps à 8h00, atteignant 50 % de sa durée totale à 12h00. De 12h00 à 14h00, le SLA accumule de 50 à 75 % de sa durée totale et de

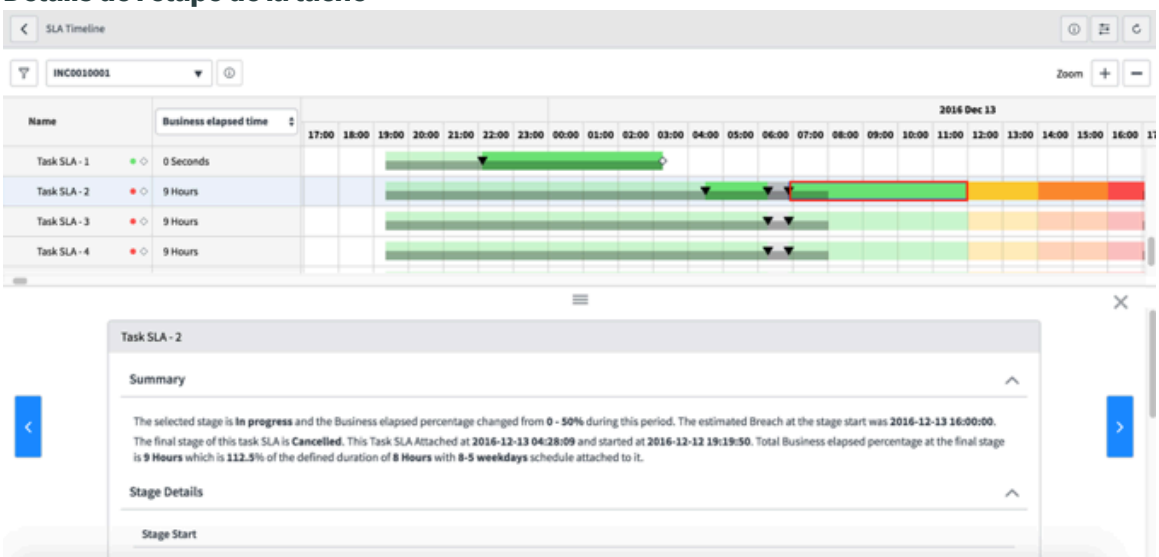
Traduction automatique

© 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.

14h00 à 16h00 il accumule de 75 à 100 % de sa durée totale, pour finalement être rompu à 16h00.

À tout moment, vous pouvez survoler n'importe quelle étape pour obtenir un résumé de ses informations, ou cliquer sur une étape du SLA pour obtenir des détails sur celle-ci, notamment un résumé et le détail des heures de début et de fin de l'étape.

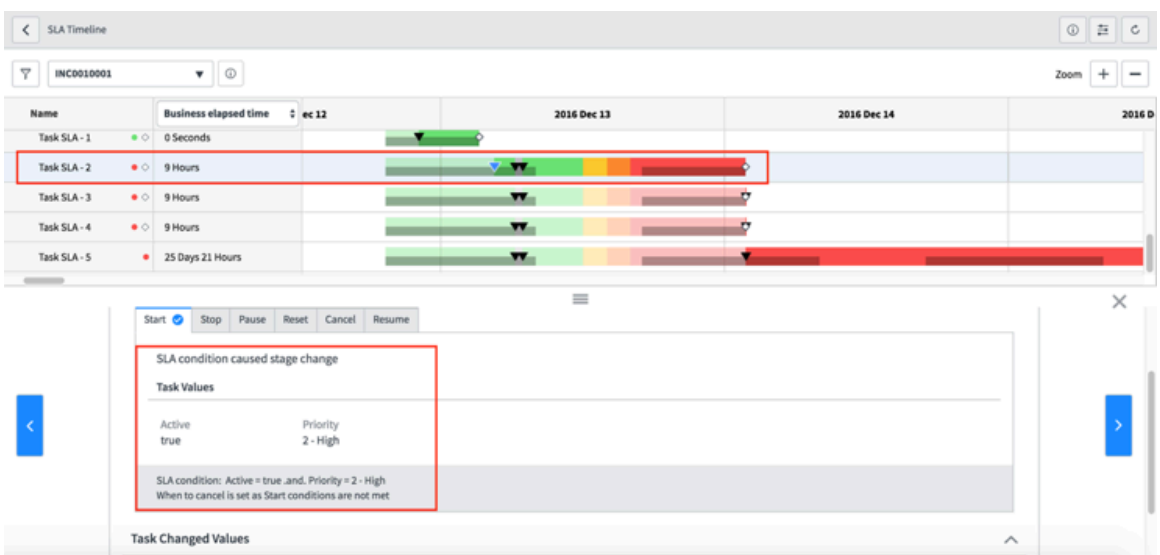
Détails de l'étape de la tâche



Utiliser la chronologie SLA pour comprendre les changements d'étape de SLA

Décrit comment vous pouvez comprendre les changements d'étape de SLA en utilisant la chronologie SLA.

En prenant l'exemple du SLA de tâche 2, vous pouvez voir une période de temps rétroactif et hors calendrier précédant la mise à jour des tâches qui a amené le SLA à être attaché à INC0010001. La mise à jour des tâches est représentée par le premier triangle. Lorsque cet événement est sélectionné, le volet de détails s'affiche et l'onglet Démarrage dispose d'une coche bleue et est mis en surbrillance, indiquant que c'est la condition de la définition de SLA que cet événement a vérifié, et les valeurs de tâche qui ont vérifié la condition de démarrage de la définition de SLA.

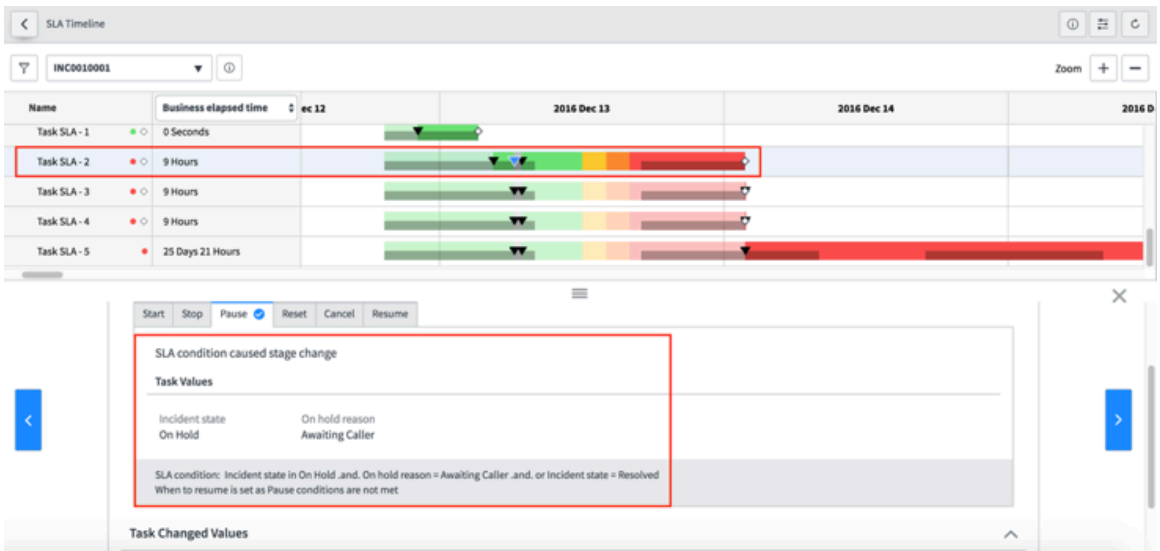


Lorsque la deuxième mise à jour de la tâche déclenchant un changement d'étape de SLA se produit, représentée par le deuxième triangle noir, vous pouvez voir qu'elle déclenche

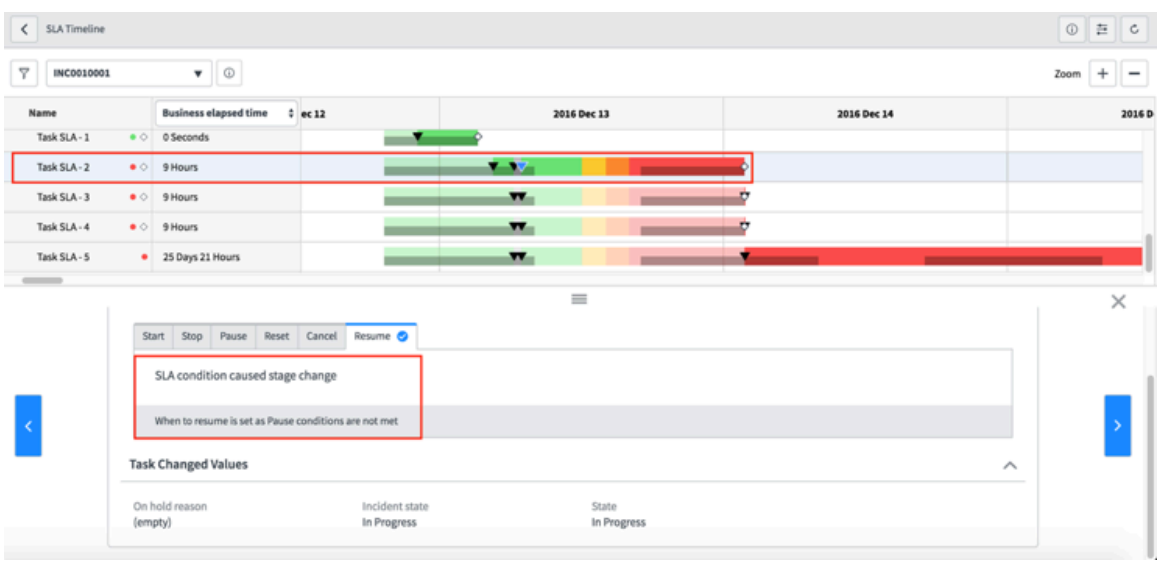
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 condition de pause. Si vous sélectionnez cet événement dans la chronologie, le volet de détails affiche en surbrillance la pause avec une coche bleue indiquant une correspondance. Une fois de plus, les valeurs de tâche qui remplissent la condition de la définition de SLA sont affichées afin que vous puissiez voir facilement pourquoi le changement d'étape s'est produit.



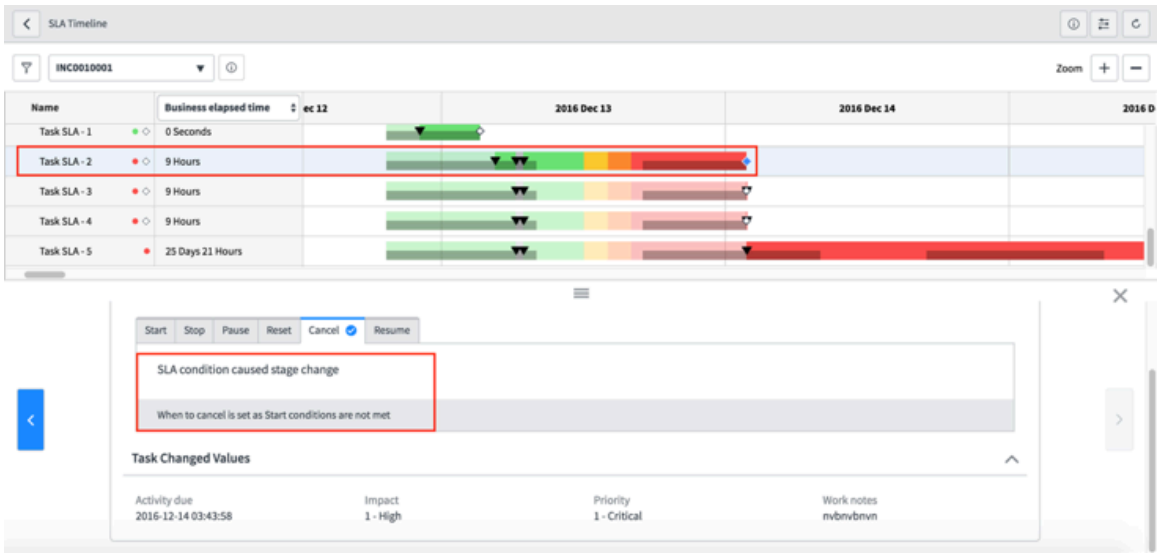
De même, lorsque la troisième mise à jour de la tâche déclenchant un changement d'étape se produit, vous pouvez voir que le SLA reprend. Lorsque vous cliquez sur cette mise à jour, la section de détails de l'étape met en évidence l'onglet Reprise qui contient maintenant une coche bleue et fournit des informations détaillées sur la mise à jour des tâches qui s'est produite et les conditions du SLA que cette mise à jour a remplies.



Le SLA continue d'accumuler du temps jusqu'à ce qu'il soit rompu, ce qui est représenté visuellement par les couleurs jaune, orange et rouge. Finalement, une autre mise à jour de la tâche se produit et déclenche les conditions d'annulation du SLA, représentée par le losange blanc. La section de détails de l'étape met en évidence les conditions d'annulation du SLA de tâche. Dans ce cas, la définition de SLA déclenche une annulation lorsque « les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées ».

Traduction automatique

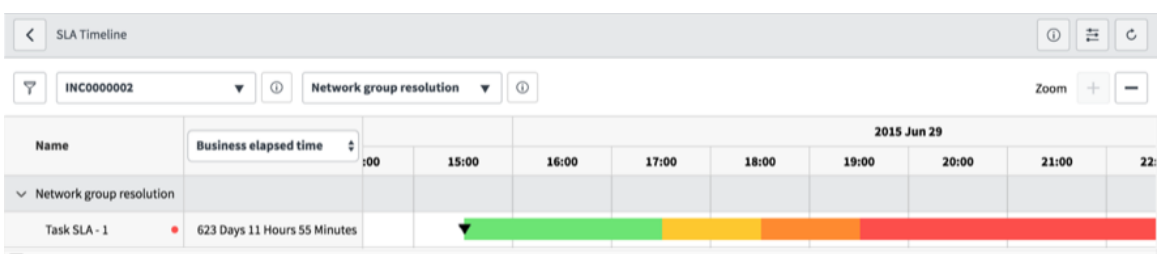
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utiliser la chronologie SLA pour valider une nouvelle définition de SLA

Lorsqu'une nouvelle définition de SLA est créée, la chronologie SLA peut être utilisée pour voir comment le SLA se comportera par rapport aux enregistrements de tâche existants.

À partir du formulaire de définition de SLA, ouvrez la chronologie SLA en cliquant sur le lien connexe Valider la définition de SLA. Sélectionnez une tâche dans le sélecteur de tâches en haut à gauche. La définition de SLA est automatiquement remplie pour vous. Lorsqu'une tâche correspondant à votre définition de SLA est sélectionnée, la chronologie SLA vous permet d'inspecter les différents éléments du SLA.



Moteurs des accords sur les niveaux de service (hérités)

Si vous utilisez une version antérieure du moteur SLA, vous pouvez passer au moteur 2011 pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités de gestion des niveaux de service.

Le moteur SLA a trois versions :

Version du moteur SLA	Description
Moteur d'escalade (avant 2010)	Suit seulement un SLA par tâche.
Le moteur 2010 (le module d'extension Service Level Management)	Prend en charge plusieurs SLA par tâche. Les règles métier gèrent le traitement de ces SLA tandis que les workflows gèrent les notifications. La majorité de la logique se trouve dans une règle métier majeure unique appelée Process SLAs.
Le moteur 2011 (également composant du module d'extension Service Level Management)	Les fonctionnalités du moteur SLA 2010 sont concentrées dans un certain nombre de script includes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Version du moteur SLA	Description
	Fournit des calculs de pause rétroactifs et permet la personnalisation du traitement des conditions de SLA grâce à l'utilisation de règles de conditions.

Champs SLA hérités

Auparavant, un seul SLA pouvait être attaché à une tâche par le moteur d'escalade. Les informations du SLA étaient stockées dans la table des tâches en utilisant les champs **Échéance du SLA**, **SLA créé** et **Escalade**.

Le moteur SLA de tâche permet désormais d'attacher plusieurs SLA à une seule tâche, ce qui rend les champs de tâche antérieurs redondants. Leurs équivalents sont dans la table **task_sla** pour chaque SLA attaché à la tâche.

- **SLA de tâche**, **Heure de la violation** : équivalent au champ Échéance du SLA
- **SLA de tâche**, **Rompu** : ce champ sera true si le SLA est rompu, le contraire du champ **SLA créé**.
- Il n'y a pas de champ équivalent pour le champ **Escalade**. Les notifications peuvent être envoyées via le workflow SLA et une augmentation de la priorité peut déclencher l'attachement de SLA supplémentaires à la tâche.

Remarque :
le champ **Durée d'activité** ne fait pas partie du moteur d'escalade ni du moteur de SLA de tâche.

Les champs de la **tâche** sont considérés comme hérités et ne sont pas mis à jour par le moteur de SLA de tâche. Si ces champs sont mis à jour, il se peut que le moteur d'escalade hérité soit encore en cours d'exécution. Cela peut se produire si vous avez mis à niveau à partir d'Express ou d'instances précédentes.

Pour empêcher le moteur d'escalade de fonctionner, configurez la propriété *com.snc.sla.run_old_sla_engine* sur false. Si cette propriété est définie sur false et que les champs sont toujours mis à jour, vérifiez les personnalisations apportées à votre instance.

Mettre à niveau le SLA vers le moteur 2011

Vous pouvez mettre à niveau le traitement SLA pour utiliser le moteur 2011.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension de Service Level Management a été amélioré avec la capacité de scripter les règles de conditions pour les transitions de SLA, donnant un contrôle sur la façon dont les conditions dans une définition de SLA sont utilisées. Veuillez consulter la documentation avant d'activer les améliorations pour comprendre comment le nouveau moteur aura un impact sur les personnalisations existantes

Remarque :
l'activation du moteur SLA 2011 désactivera toutes les règles métier sur la table `task_sla` (à l'exception de la règle *`Task SLA Empty Schedule Warning`*, qui fait partie du moteur 2011). Si vous avez ajouté des règles métier supplémentaires ou personnalisé les règles métier par défaut, celles-ci ne seront pas automatiquement désactivées. Vous devez donc examiner ces personnalisations et désactiver manuellement ces règles métier avant d'effectuer ce 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.

La règle de traitement des SLA par défaut sur la table des tâches sera également désactivée, de sorte que toute personnalisation de ce script doit être intégrée dans le nouveau moteur de SLA.

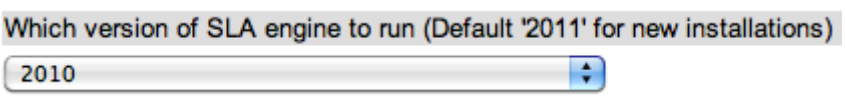
En outre, les informations de violation sont supprimées du champ **Étape** et stockées dans le nouveau champ **Rompu**.

Pour activer les nouvelles fonctionnalités :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés de SLA**.
2. Modifiez la propriété suivante de 2010 à 2011 :

   Example

   Par défaut, le moteur 2011 définit le champ **Étape** comme **En cours**, le rouge ombragé indiquant un état de violation, et définit le champ **Rompu** sur true. Le SLA continue de fonctionner jusqu'à ce que les conditions d'arrêt soient remplies.

Organiser le processus de migration

Il existe plusieurs façons de convertir les anciens SLA en nouveaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Effectuez les étapes suivantes pour organiser le processus de conversion :

Procédure

1. Convertissez les anciens SLA en nouvelles définitions de SLA, mais laissez le marqueur Actif non coché sur chacun.
2. Sauvegardez les anciens SLA en exportant la table en XML.
3. Désactivez les anciens SLA, en définissant la propriété système **Exécuter l'ancien moteur SLA (Politique système -Gestion des > SLAs**) (*com.snc.sla.run_old_sla_engine*) sur **false**. Ce paramètre désactive le moteur SLA hérité, afin d'empêcher que les deux moteurs ne fonctionnent en même temps et soient en conflit. Cette propriété est définie par défaut sur true, mais sera définie sur false par les nouveaux modules d'extension SLA, désactivant ainsi les anciens SLA.
4. Activez les nouvelles définitions de SLA en cochant les marqueurs Actif sur chacune.
5. Accédez à la **Incident** > **Ouvert** et utilisez l'éditeur de liste pour « toucher » chaque enregistrement. Au fur et à mesure que chaque enregistrement est mis à jour, le nouveau SLA de tâche s'attachera à chaque incident. S'il y a trop d'incidents ouverts pour les toucher efficacement dans l'éditeur de liste, exécutez une règle métier qui mettra à jour chaque incident ouvert.

Convertir un SLA en définition de SLA

Vous devez reproduire l'enregistrement SLA par défaut en tant que nouvelle définition de SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour convertir les anciens SLA en définitions de SLA :

Procédure

1. Transférez les champs **Nom** et **Table**.
2. Si vous le souhaitez, cochez la case **Démarrage rétroactif**.
   Dans ce cas, le SLA sera calculé à partir du moment où l'enregistrement est créé (ou à partir de la date et de l'heure de la tâche sélectionnée), plutôt qu'à partir du moment où le SLA est attaché. Ceci est particulièrement utile pour les SLA de tâche qui s'attacheront aux incidents actifs ayant d'anciens SLA fonctionnant actuellement.
3. Transférez le champ **Conditions** sur le champ **Conditions de démarrage**.
   Assurez-vous également d'ajouter **Actif = True** afin que les nouveaux SLA de tâche ne s'attachent pas aux incidents fermés lorsqu'ils sont mis à jour.
4. Définissez un nouvel ensemble de **conditions de pause** et de **conditions de fermeture**.
5. Définissez les champs **Type de durée** et **Durée**.
   Les anciens SLA ne prenaient pas en charge la durée relative, par conséquent pour configurer un SLA de tâche se comportant de la même manière qu'un ancien, sélectionnez **Durée définie par l'utilisateur** comme **type de durée** et indiquez ici la durée totale de toutes les escalades.

   Example
   Par exemple, pour un ancien SLA qui a des escalades de 4 heures vers Modérée, 2 heures vers Haute et 2 heures vers En retard, le nouveau SLA de tâche devrait avoir une **Durée** définie sur **Jours 0 Heures 08:00:00**.
6. Les anciens calendriers (Calendars) ont été remplacés par de nouveaux (Schedules), donc si les calendriers n'ont pas encore été définis, ils devront l'être.
7. Au lieu d'escalades, attachez un workflow SLA.
   Il existe un workflow SLA par défaut, cependant vous devez créer un nouveau workflow pour reproduire les niveaux d'escalade sur l'ancien SLA. Les niveaux d'escalade sont définis heure par heure, tandis que le workflow SLA utilise une minuterie de pourcentage.

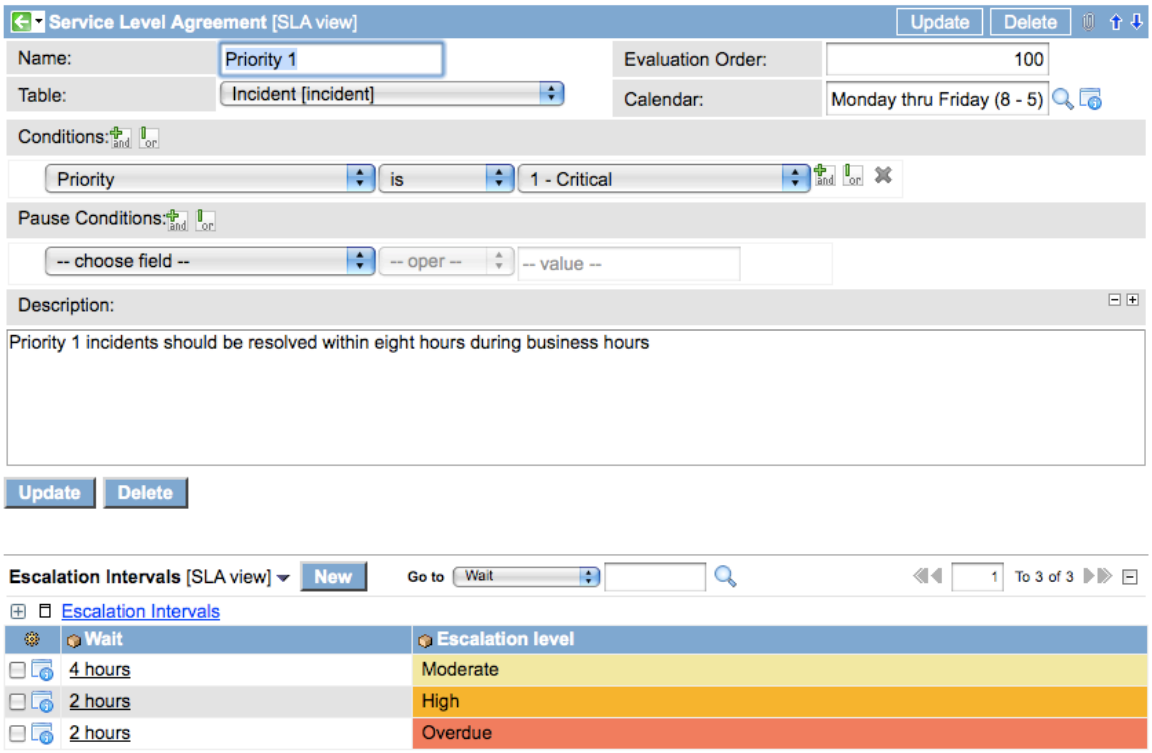
   Example
   Ainsi, pour l'exemple ci-dessus de 4 heures vers Modérée, 2 heures vers Haute et 2 heures vers En retard, le workflow aura besoin d'une minuterie de 50 %, puis de deux minuteries de 25 %. Les nouveaux enregistrements SLA de tâche n'utilisent pas les champs **Escalade** ou **SLA créé** sur l'enregistrement de tâche.

Example:
L'exemple suivant est un ancien SLA pour les incidents de priorité 1 à résoudre sur un calendrier du lundi au vendredi (8h-17h), avec des escalades vers Modérée en 4 heures, vers Haute en 2 heures et vers En retard en 2 heures :

Traduction automatique

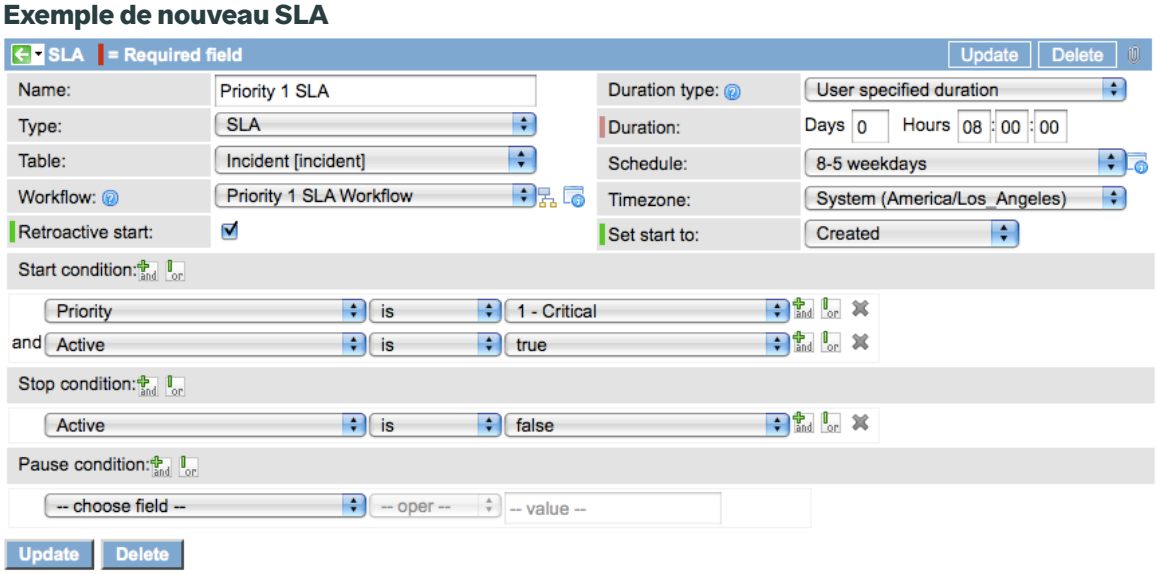
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'ancien SLA



Voici le nouveau SLA de tâche créé à partir des mêmes informations :

Exemple de nouveau SLA



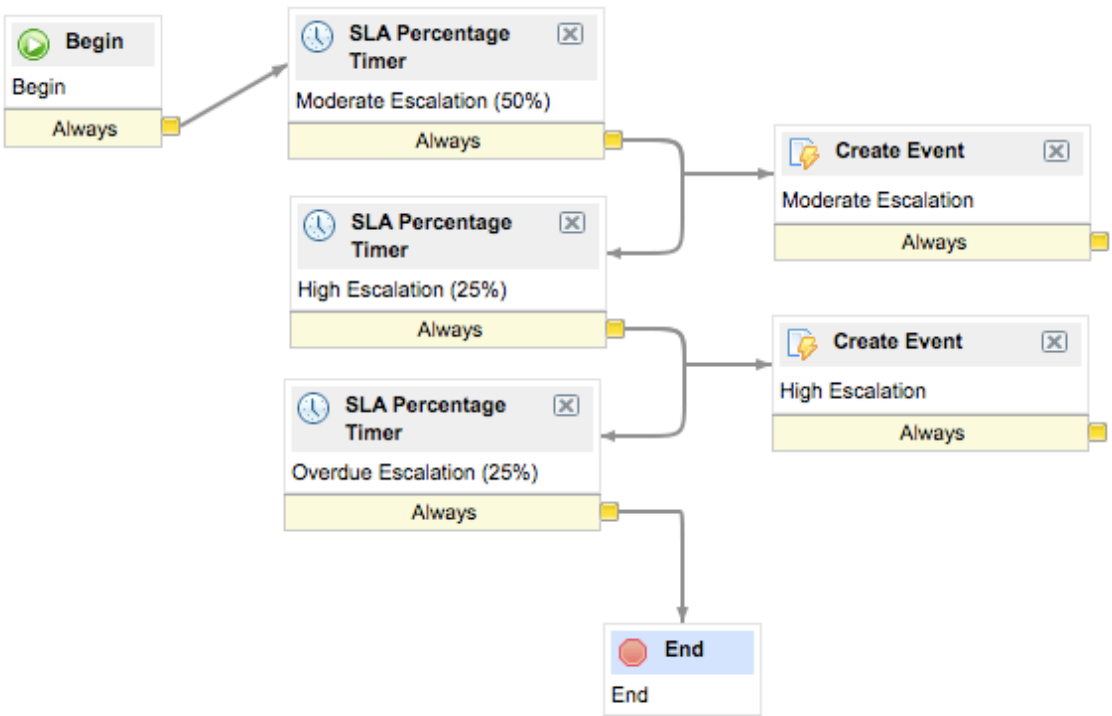
Voici le workflow régissant le nouveau SLA de tâche.

Remarque :
cet exemple de workflow répond à chaque escalade en déclenchant un événement. Une règle métier peut être configurée pour répondre aux événements d'escalade, ou le workflow peut être ajusté en fonction du processus de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau workflow SLA



Réactiver le moteur d'escalade

Le moteur d'escalade est remplacé par le moteur SLA 2011.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow Express utilisait l'ancien moteur d'escalade pour traiter les SLA. Si, pour une raison quelconque, un client ayant fait une mise à niveau depuis ServiceNow Express vers ServiceNow Enterprise veut réactiver le moteur d'escalade, il peut suivre les étapes ci-dessous.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Définissez la propriété `com.snc.sla.run_old_sla_engine` sur true.

Remarque :

ServiceNow recommande d'utiliser le moteur SLA 2011.

Table de SLA de tâche

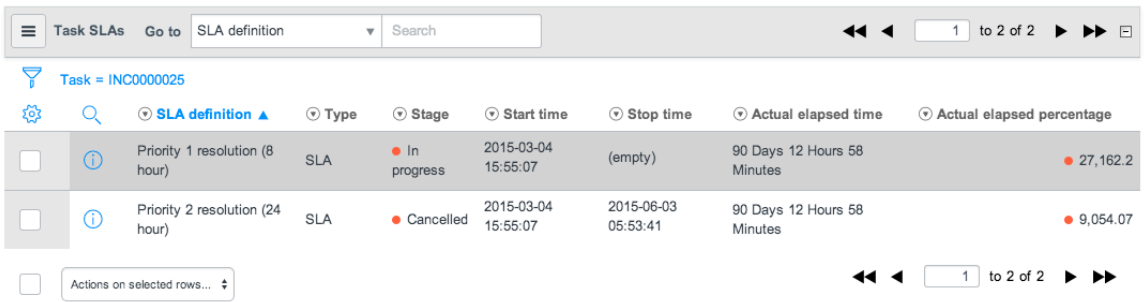
La table de SLA de tâche [task_sla] stocke les enregistrements des SLA de tâche pour les SLA attachés à des tâches particulières.

Pour chaque tâche, les SLA attachés sont accessibles dans une liste connexe sur le formulaire de la tâche.

Traduction automatique

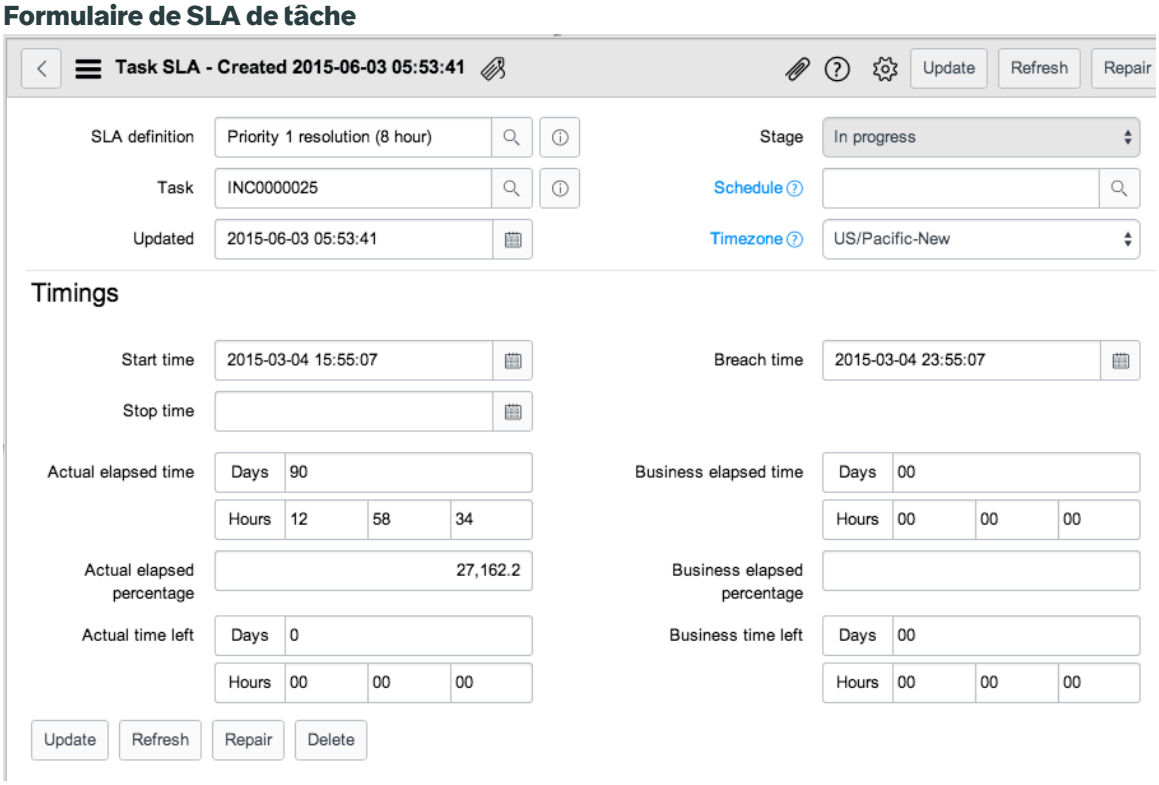
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de SLA de tâche



Le formulaire SLA pour une tâche montre plus de détails :

Formulaire de SLA de tâche



Valeurs d'étape

Les valeurs d'**étape** suivantes sont définies :

- **En cours**
- **Annulé**
- **En pause**
- **Terminé**

Remarque :
la valeur d'étape **Rompu** est également disponible pour les systèmes utilisant le moteur SLA 2010, ou fonctionnant en mode compatibilité.

Informations de minuterie

Les champs **Durées** sur le SLA de tâche contiennent les informations essentielles traitées par le moteur SLA :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 temporels des SLA de tâche

Champ	Description
Heure de début	Le moment où le SLA a démarré.
Heure de fin	Le moment où le SLA a pris fin.
Heure de violation	L'heure à laquelle le SLA sera rompu, ajustée en fonction de la durée de pause d'activité (pour les SLA de tâche avec un calendrier spécifié) ou la durée de pause (pour les SLA de tâche sans calendrier). **Remarque :** l'heure de violation est identique à l'heure de fin prévue.
Temps écoulé réel	Temps entre l'heure de début et maintenant (moins la durée de pause).
Pourcentage écoulé réel	Pourcentage du SLA déjà écoulé (moins la durée de pause).
Temps restant réel	Le temps restant avant la violation du SLA.
Temps écoulé d'activité	Temps compris dans le calendrier spécifié entre l'heure de début et maintenant (moins la durée de pause).
Pourcentage écoulé d'activité	Pourcentage du SLA déjà écoulé dans le calendrier spécifié (moins la durée de pause).
Temps restant d'activité	Temps compris dans le calendrier restant avant la violation du SLA.
Heure de violation d'origine	La date/heure à laquelle le SLA sera rompu, telle que calculée lors de l'attachement initial du SLA. **Remarque :** vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.

Traduction automatique

Tableau de bord de vue d'ensemble de Service Level Management

Le tableau de bord de vue d'ensemble de Service Level Management fournit un aperçu des informations pertinentes sur les accords sur les niveaux de service (SLA) pour l'utilisateur connecté. Par défaut, il est disponible pour les utilisateurs possédant le rôle itil.

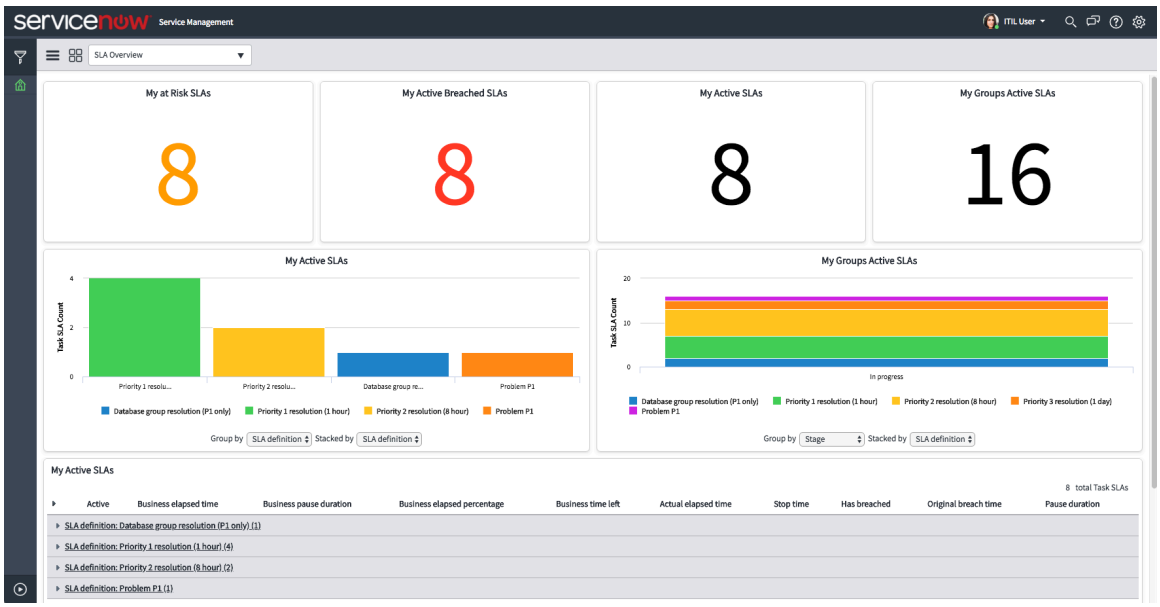
Le tableau de bord de vue d'ensemble est activé par défaut pour les nouveaux clients. La clients effectuant une mise à niveau depuis une version antérieure doivent activer le module d'extension Service Level Management Dashboard (com.snc.sla.overview) pour activer cette fonctionnalité.

Vous pouvez accéder au tableau de bord d'une des manières suivantes :

- **Gestion des niveaux de service** > **Vue d'ensemble**
- **Libre-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble du SLA**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de vue d'ensemble de SLA



Composant de l'interface utilisateur	Description
Mes SLA à risque	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté qui ne sont pas encore rompus mais ont écoulé 75 % de leur durée.
Mes SLA actifs rompus	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté qui sont rompus.
Mes SLA actifs (nombre)	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté.
SLA actifs de mes groupes (nombre)	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à des groupes dont l'utilisateur connecté est membre.
Mes SLA actifs (histogramme)	Affiche un histogramme des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté. Les données peuvent être regroupées et/ou empilées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.
SLA actifs de mes groupes (histogramme)	Affiche un histogramme des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à des groupes dont l'utilisateur connecté est membre. Les données peuvent être regroupées et/ou empilées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.
Mes SLA actifs (liste)	Affiche une liste des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté. Les données peuvent être regroupées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.

Solutions Analyse de la plateforme Pour Gestion des niveaux de service

Cette Solution Analyse de la plateforme contient des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Activation de la solution Platform Analytics

Utilisez les widgets Analyse des performances sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les solutions, Analyse des performances aide à améliorer votre application sans nécessiter de configuration complexe.

Remarque :
Les solutions incluent certains tableaux de bord qui sont inactifs par défaut. Vous pouvez activer ces tableaux de bord pour les rendre visibles par les utilisateurs finaux en fonction de vos besoins professionnels.

Pour un accès illimité à toutes les fonctionnalités de cette Solution Analyse de la plateforme, souscrivez un abonnement à Analyse des performances. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Activer votre abonnement à Analyse des performances .

Pour activer la solution pour Gestion des niveaux de service, un administrateur doit accéder à **Définitions du système** > **Modules d'extension** et active le module d'extension Tableau de Gestion des niveaux de service bord PA (com.snc.pa.sla.overview).

Pour utiliser Solution Analyse de la plateforme, vous devez disposer d'un droit d'utilisation de Analyse des performances avec Gestion des niveaux de service.

Séparation de domaine et « Exécuter en tant » qu'utilisateur

Pour certaines solutions, l'administrateur système est l'utilisateur **Exécuter en tant que** qui s'occupe des travaux de collecte de données dans Solutions Analyse de la plateforme. Dans d'autres solutions, l'utilisateur **Exécuter en tant que** pour les travaux de collecte de données est laissé vide. Vérifiez que l'utilisateur **Exécuter en tant que** existe sur l'instance et que cet utilisateur dispose du niveau d'accès approprié. Un utilisateur **Exécuter en tant que** inapproprié peut causer des erreurs ou limiter les données collectées. Ce paramètre n'a d'effet que si l'application Séparation de domaine est activée.

Information associée

Solutions Analyse de la plateforme

Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord PA de Service Level Management

Le module de vue d'ensemble des accords sur les niveaux de service (SLA) fournit un tableau de bord d'analyse des performances (PA) permettant d'examiner d'un coup d'œil l'ensemble des informations sur les SLA.

Les utilisateurs ayant le rôle itil peuvent accéder au tableau de bord.

Vous pouvez accéder au tableau de bord PA d'une des manières suivantes :

- **Gestion des niveaux de service** > **Vue d'ensemble**
- **Libre-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble du SLA (Premium)**

Ce tableau de bord comporte les exigences suivantes :

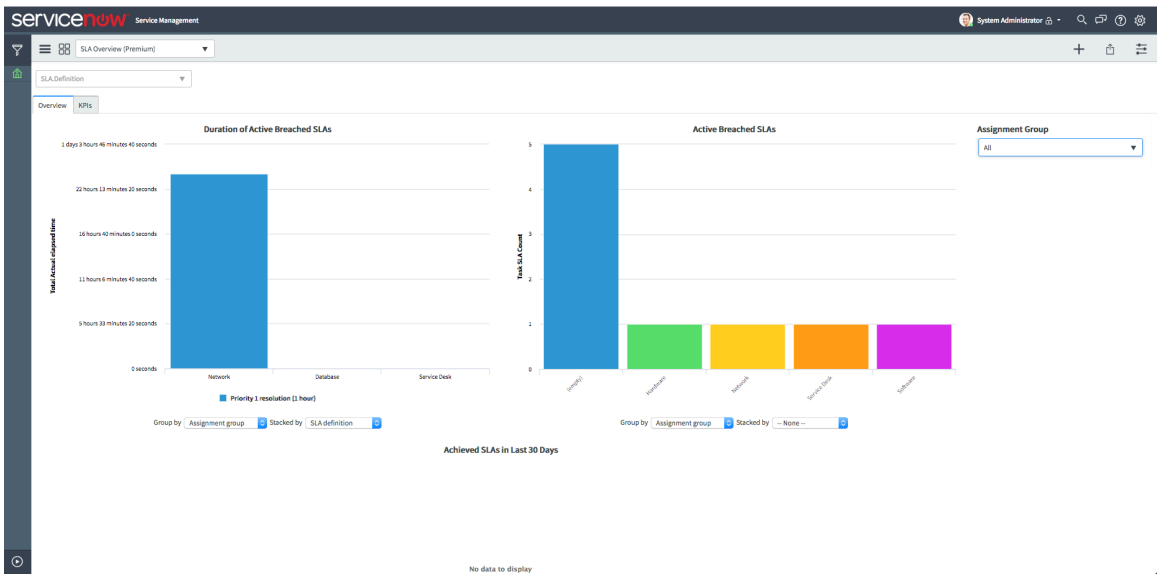
- Une autorisation d'utiliser Analyse des performances avec Gestion des niveaux de service.
- Le module d'extension Gestion des niveaux de service PA Dashboard (com.snc.pa.sla.overview), qui contient ce tableau de bord.
- Vous devez activer le module d'extension SLA Breakdowns (com.snc.sla.breakdowns), car certains des rapports sont générés à partir de données de répartition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble

Tableau de bord PA de SLA - Présentation



Composant de l'interface utilisateur	Description
Durée des SLA actifs rompus	Utilise les données de répartition de SLA disponibles pour générer un rapport montrant le temps passé à travailler sur les SLA de tâche rompus qui sont encore actifs et dont le type de définition de SLA est SLA. Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA. Le filtre de groupe d'affectation sur la droite peut être utilisé pour limiter les données affichées dans ce rapport à un groupe spécifique.
SLA actifs rompus	Ce graphique montre tous les SLA de tâche rompus qui sont encore actifs et dont le type de définition de SLA est SLA. Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA. Le filtre de groupe d'affectation sur la droite peut être utilisé pour limiter les données affichées dans ce rapport à un groupe spécifique.
SLA atteints au cours des 30 derniers jours	Ce graphique montre toutes les tâches SLA qui se sont terminées sans violation au cours des 30 derniers jours et dont le type de définition de SLA est SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de l'interface utilisateur	Description
	Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA.

Onglet KPI

Le tableau de bord des KPI utilise les indicateurs Analyse des performances suivants :

Indicateur	Version introduite
Durées moyennes des SLA de tâches rompus fermés aujourd'hui	London
Nombre de SLA de tâches fermés aujourd'hui	London
Durée moyenne des SLA réalisés aujourd'hui	London
Nombre de SLA de tâches fermés réalisés aujourd'hui	London
SLA réalisés aujourd'hui	Londres

Remarque :
Ces indicateurs sont calculés quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.

D'autres opérations sont effectuées sur les indicateurs Analyse des performances pour générer les KPI suivants dans le tableau de bord :

KPI basés sur des indicateurs Analyse des performances

Composant de l'interface utilisateur	Description
% des SLA actifs rompus (quotidien)	Montre le pourcentage de SLA de tâche actifs qui ont été rompus hier.
Durée moyenne d'affectation (rompus)	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche rompus terminés hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
% de SLA réalisés (quotidien)	Montre le pourcentage de SLA de tâche qui ont été terminés sans violation hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.
Durée moyenne des affectations (réalisées)	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche réalisés et terminés hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI basés sur des indicateurs Analyse des performances (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	Ce rapport est basé sur les données de répartition SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
Durée moyenne des affectations pour les SLA rompus	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche rompus terminés hier, répartis par groupe d'affectation ou définition de SLA. Utilisez le champ **Répartition** pour modifier les données de répartition affichées. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
Durée moyenne des affectations pour les SLA réalisés	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche réalisés terminés hier, répartis par groupe d'affectation ou définition de SLA. Utilisez le champ **Répartition** pour modifier les données de répartition affichées. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.

Domain Separation et Service Level Management

Domain Separation est prise en charge dans Gestion des niveaux de service. 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 : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

- Service Level Management aide les clients à surveiller, mesurer et rendre compte des accords convenus sur les niveaux de service (SLA) ; les définitions de SLA résument ces accords.
- Les utilisateurs ne peuvent voir que le contenu dans le domaine auquel ils ont accès.

Comment fonctionne Domain separation dans Service Level Management

L'intention de SLM est de fournir aux clients une attente de service dans un délai connu et la capacité de surveiller lorsque les niveaux de service ne sont pas atteints. Pour connaître les termes et définitions spécifiques, reportez-vous à Concepts de Service Level Managementla section .

- Les définitions de SLA et les SLA de tâche ont des champs de domaine. Toutefois, les SLA de tâche ne sont créés que dans le domaine de leur enregistrement de tâche associé.
- Les définitions de SLA doivent être définies dans un domaine locataire (ou global) afin que les SLA de tâche soient créés et attachés à une tâche (ou extension) donnée.
- Les SLA de tâche s'attachent à une tâche si une définition de SLA existe dans le domaine d'enregistrements de tâche ou un ancien domaine.
- Les SLA de tâche héritent toujours du domaine de leur enregistrement de tâche auquel ils sont attachés, qui inclut le workflow en cours d'exécution sur l'enregistrement SLA de tâche. S'il arrive qu'un enregistrement de tâche bascule, le SLA de tâche bascule également.
- Quand une définition de SLA existe dans un ancien domaine, elle peut être remplacée par celle d'un sous-domaine (administration déléguée).

Tables séparées par domaine

- Définition de SLA [contract_sla]
- SLA de tâche [task_sla]

Cas d'utilisation

- Un utilisateur ESS dans le domaine ACME se connecte et crée un incident, ce qui déclenche l'attachement d'un SLA. Le SLA est créé dans le domaine de l'enregistrement de la tâche associée (incident), qui est le domaine ACME. L'utilisateur ESS n'est pas en mesure de lire les enregistrements SLA. Ceux-ci sont limités aux rôles suivants :
  - Administrateur
  - ITIL
  - Administrateur de SLA
  - Gestionnaire de SLA
- Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et crée un incident. Le processus est le même que ci-dessus sauf que l'utilisateur ITIL peut lire l'enregistrement SLA attaché à l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si une définition de SLA existe dans le domaine ACME et ne répond pas aux besoins d'un sous-domaine ACME (enfant ACME), un administrateur de SLA peut y remédier. Les administrateurs de SLA peuvent accéder à la définition de SLA de ACME lorsque leur domaine de session est enfant ACME, apporter les modifications pertinentes et les enregistrer. L'administrateur de SLA est averti qu'un remplacement a été créé.
- Un utilisateur ITIL définit le domaine de session sur enfant ACME et crée un incident. Le SLA de tâche est créé en utilisant la définition de SLA de l'enfant ACME.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Tests de démarrage rapide pour Gestion des niveaux de service

Validez que Gestion des niveaux de service fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des niveaux de service nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service - ATF Tests (com.snc.service_level_management.atf).

Tests de démarrage rapide Gestion des niveaux de service

Test	Description	Version
SLM : workflow de tâche SLA Gestion des niveaux de service Tâche SLA terminé	Testez la capacité d'un utilisateur à créer une tâche SLA et à terminer le workflow.	Orlando
SLM : workflow de tâche SLA Gestion des niveaux de service Tâche SLA annulé	Testez la capacité d'un utilisateur à créer une tâche SLA et à annuler le workflow.	Orlando
SLM : API REST du minuteur Gestion des niveaux de service Tâche SLA	Teste que la réponse API du minuteur SLA correspond aux données attendues par le composant sismique du minuteur SLA.	Paris

Information associée

Tests de démarrage rapide

Configurer les propriétés des accords sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez configurer les propriétés du moteur de SLA, des logs et de réparation en fonction des exigences de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Moteur de SLA

configurer les propriétés du moteur de SLA.

Logs de SLA

configurer les propriétés des logs pour les script includes de SLA et la destination de sortie des logs.

Réparation des SLA

configurer les propriétés pour le processus de réparation de SLA.

Propriétés du moteur de SLA

Les administrateurs peuvent gérer le moteur de SLA en utilisant les propriétés du moteur de SLA.

Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA** pour afficher les propriétés du moteur de SLA.

Propriétés du moteur de SLA

Nom de la propriété	Description
com.snc.sla.calculation.percentage	Valeur « Pourcentage écoulé réel » maximale après laquelle la tâche planifiée « SLA - mise à jour des calculs » arrête de calculer régulièrement les valeurs de durée du SLA. Utilisée pour éviter la mise à jour inutile des enregistrements rompus depuis longtemps. La valeur « 0 » arrête tous les calculs et un champ vide entraîne le calcul de tous les SLA. La valeur par défaut est de 1 000 %, de sorte que le recalcul s'arrête après que la rupture soit dépassée d'un facteur de 10. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000
com.snc.sla.maximum_duration	Durée maximale en jours autorisée dans la définition d'un SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 095
com.snc.sla.engine.version	Exécutez le moteur SLA 2011 (2010, 2011). • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 2011
com.snc.sla.engine.async	Exécutez le moteur SLA 2011 de façon asynchrone après les opérations d'insertion ou de mise à jour de tâche. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.compatibility.breach	Activez la compatibilité avec le statut 2010 « rompu » des SLA (valeur par défaut : false). Activez cette option uniquement si vous avez besoin d'utiliser l'ancien mode d'affichage d'état de violation (dans la valeur de l'étape) pour la génération de rapports. Il est préférable d'utiliser uniquement le « marqueur de violation ». • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.default_conditionclass	Le nom de classe du script include qui sera utilisé pour évaluer Conditions de SLA pour le moteur SLA 2011 (utilisé 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.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	activer un remplacement par votre propre extension de la classe SLAConditionBase). • Type : chaîne • Valeur par défaut : SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.run_for_breached	La mise à jour d'une tâche peut entraîner l'attachement d'un SLA déjà rompu, par exemple, quand un incident déjà ouvert depuis un certain temps est mis à niveau vers une priorité haute avec un SLA de résolution court. Par défaut, s'il y a un workflow spécifié dans la définition de SLA, il n'est pas exécuté si le SLA de tâche est attaché et si l'heure de fin prévue est déjà passée. Activez cette propriété si vous voulez que le workflow s'exécute pour un SLA de tâche déjà rompu lors de son attachement à la tâche. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.calculate_planned_end_time_after_breach	Continuez à recalculer la valeur « Heure de fin prévue » des SLA après leur violation. • Type : true | false • Valeur par défaut : false

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	Remarque : les clients zboot n'ont pas cette propriété disponible dans la page des propriétés du moteur de SLA.
com.snc.sla.calculation.use_time_left	Utilisez le champ « business_time_left » plutôt que le champ « business_percentage » pour calculer la durée de violation. L'utilisation de business_time_left est plus précise car le champ business_percentage est arrondi à 2 décimales. Par conséquent, dès qu'il atteint 99,995 %, il est enregistré comme 100 % et le SLA de tâche est marqué comme rompu. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
glide.sla.calculate_on_display	Recalculez les enregistrements des SLA de tâche lorsqu'un formulaire de tâche est affiché. Cela garantit que les calculs des SLA de tâche sont à jour, mais peut augmenter le temps de chargement de formulaire. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.always_populate_business_fields	Lorsque cette propriété est activée, les champs métier tels que le temps écoulé par activité seront renseignés avec les mêmes valeurs que celles des champs réels lorsqu'il n'y a pas de calendrier spécifié sur le SLA de tâche. Si la propriété est false, les champs métier seront vides lorsqu'un SLA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	de tâche n'a pas de calendrier. • Type : true | false • Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances, false pour les instances mises à niveau

Propriétés des logs de SLA

Les administrateurs peuvent configurer les logs de SLA dans les propriétés de SLA.

Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Connexion SLA** pour afficher les propriétés des logs de SLA.

Les propriétés **Niveau de log pour ...** définissent les niveaux de log pour les script includes concernés. Cela vous permet d'activer des logs plus élevés de manière ciblée lorsqu'un script include particulier est invoqué par un SLA de tâche. Par exemple, si vous rencontrez un problème avec le script include **TaskSLAworkflow**, vous pouvez utiliser la propriété **com.snc.sla.workflow.log** pour activer les logs sur ce script include. Ces propriétés sont toutes fixées par défaut au niveau **Avis**.

Propriétés des logs de SLA

Propriété des logs de SLA	Description
com.snc.sla.task_sla_controller.log	Niveau de log pour TaskSLAController
com.snc.sla.task_sla.log	Niveau de log pour TaskSLA
com.snc.sla.condition.log	Niveau de log pour SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.log	Niveau de log pour TaskSLAworkflow
com.snc.sla.calculatorng.log	Niveau de log pour SLACalculatorNG
com.snc.sla.repair.log	Niveau de log pour SLARepair (la réparation de SLA doit être activée pour que cette propriété soit utilisée)
com.snc.sla.log.destination	Destination de sortie des logs. Sélectionnez la destination des logs : soit sortie vers la base de données et les logs de nœud (par défaut), soit sortie uniquement vers les logs de nœud. La base de données et les logs de nœud (**gs.log**) sont visibles sous forme de journaux système de ServiceNow, les logs de nœud (**gs.print**) n'apparaissent que dans les fichiers de log.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux de log

Les niveaux de log suivants sont disponibles pour les propriétés **Niveau de log pour...** :

Niveaux de log

Niveau	Nom	Description
Emerg	Urgence	Échec total.
Alert	Alerte	Corruption du système d'une base de données, par exemple.
Crit	Critique	Typiquement utilisé pour les erreurs matérielles, par exemple.
Err	Erreurs	Erreurs
Warning	Avertissements	Avertissements
Notice	Avis	Action requise possible mais pas essentielle.
Info	Informations	Aucune action n'est requise.
Debug	Débogage	Généralement non utilisé, sauf pour capturer autant d'informations que possible pour le diagnostic de pannes.

Remarque :
par défaut, les niveaux de log sont configurés sur **Notice**

Propriétés de la réparation de SLA

Les administrateurs peuvent gérer la fonction de réparation de SLA en utilisant les propriétés système.

Accédez à la **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Réparation de SLA** pour afficher les propriétés de la réparation de SLA .

Propriétés de la réparation de SLA

Nom de la propriété	Description
com.snc.sla.repair.enabled	Activez la réparation SLA. Lorsque cette option est activée, les modules et les actions d'interface utilisateur de la réparation seront activés. • Type : true / false • Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances et false pour les instances mises à niveau
com.snc.sla.repair.use_repair_workflow	Lors de la réparation de SLA, utilisez le workflow de réparation au lieu de celui configuré dans la définition de SLA. • Type : true / false • Valeur par défaut : false pour les nouvelles instances, true pour les instances mises à niveau • Pour en savoir plus : Configurer la réparation de SLA
com.snc.sla.repair.workflow	Nom du workflow de réparation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la réparation de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : workflow de la réparation de SLA par défaut

Migrer vers la gestion des niveaux de service

Migrez le traitement SLA depuis le moteur d'escalade pour utiliser la fonctionnalité de gestion des niveaux de service.

Les deux différences fondamentales entre l'ancien moteur SLA et le nouveau module d'extension Service Level Management sont que les tâches peuvent maintenant exécuter plusieurs SLA simultanément, et que le concept d'*escalade* a été remplacé par l'éditeur de workflow, plus robuste. Cela permet aux administrateurs un meilleur contrôle sur les actions, les notifications et les événements déclenchés par les tâches, pour prendre en compte des processus de gestion des niveaux de service mieux établis.

Si une instance a utilisé le moteur SLA d'origine et vient d'activer le module d'extension Service Level Agreements (SLA), les anciens SLA ne fonctionneront pas. Pour fonctionner, ils doivent être convertis en nouveaux enregistrements de définition de SLA, qui attacheront les enregistrements SLA de tâche appropriés aux enregistrements de tâche correspondants. Cela se fait manuellement en créant de nouveaux enregistrements de définition de SLA qui reflètent la définition de l'ancien SLA. Les anciens SLA continueront de fonctionner, mais chaque fois qu'une tâche sera mise à jour, les nouveaux SLA de tâche appropriés s'attacheront.

Une fois que les nouveaux SLA de tâche sont implémentés, ils s'attacheront à n'importe quel incident nouveau ou mis à jour, y compris ceux qui ont déjà d'anciens SLA attachés. Si un nouveau SLA de tâche est défini avec un démarrage rétroactif, il calculera automatiquement la durée à partir de ce point dans le passé, ce qui signifie que la durée restera exacte.

Lorsqu'elle est activée, la propriété **Calculer le temps de pause SLA antérieur pour les nouveaux SLA rétroactifs (uniquement pour le moteur SLA 2011)** calcule le temps de pause lorsqu'un SLA rétroactif est attaché.

Par exemple : si un SLA rétroactif s'attache à un incident une heure après sa création, et remplit les conditions de pause pendant une demi-heure, alors le temps écoulé est d'une demi-heure plutôt que d'une heure complète.

Remarque :
cette propriété n'est utilisée qu'avec des tables auditées. Les tables qui ne sont pas vérifiées ignorent le temps de pause avant la création de l'enregistrement.

Gestion de la fiabilité des services

Gestion de la fiabilité des services permet à votre organisation de répondre, de collaborer, de suivre et de s'auto-corriger facilement lorsqu'elle travaille sur des alertes et des incidents. SRM (SRM) est disponible si vous possédez à la fois des abonnements ITSM Professional et ITOM Operator Professional.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résilience des services au sein des équipes distribuées et centralisées



Flux de processus Gestion de la fiabilité des services

SRM s'intègre dans vos processus et votre infrastructure existante pour vous permettre de gérer facilement et efficacement votre processus de réponse aux incidents, ce qui se traduit par une meilleure résilience des services. Lorsque les services sont interrompus, leur rétablissement est une priorité absolue pour votre entreprise. Suivez le volume, les performances et la progression des alertes et des incidents dans votre instance à l'aide d'objectifs de niveau de service (SLO), d'indicateurs de niveau de service (SLI) et de budgets d'erreur. [store-future: BEGIN review]De l'analyse initiale et de la détection à la résolution, les rapports sont filtrés par source, service, priorité, groupe d'affectation et délégataire.[End]

[store-future: BEGIN review]Avec SRM, planifiez qui est d'astreinte et quand, et planifiez d'escalader, selon les besoins. [End]Les équipes peuvent collaborer pour résoudre les problèmes, puis analyser leurs causes afin que vous puissiez prendre les mesures appropriées pour éviter les mêmes problèmes à l'avenir. [store-future: BEGIN review]Les post-mortems peuvent être stockés et facilement récupérés pour référence. Avec SRM.[End]Vos équipes peuvent détecter et corriger les dégradations de service et d'autres problèmes dans votre centre de données ou dans votre infrastructure et vos applications cloud. SRM permet à vos équipes de développement et des opérations de suivre l'intégrité des services dans le contexte des objectifs de niveau de service (SLO) et de résoudre efficacement les incidents.

Configurer une équipe

L'administrateur de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour SRM peut ajouter des utilisateurs internes, créer des équipes et définir des services.

Les administrateurs SRM, les gestionnaires et les intervenants peuvent également créer leurs propres équipes. Dans le cadre de la création de l'équipe, ils peuvent ajouter des membres d'équipe[store-future: BEGIN review], créer des calendriers d'astreinte, ajouter des politiques d'escalade et affecter des services qui disposent d'intégrations associées. Cette équipe est chargée de traiter les questions liées aux services associés.[End]

[store-future: BEGIN review]**Définir les politiques et les escalades**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 configurer une règle d'escalade pour votre équipe afin qu'au moins un membre de l'équipe soit impliqué dans la réponse aux incidents.

[End]

Ajouter des services

Les services sont intégrés dans divers systèmes d'observabilité ou de surveillance. Ces systèmes de surveillance suivent en permanence le statut du service pour être avertis le plus tôt possible des défaillances, des défauts ou des problèmes. Un système tel qu'un serveur, une application, un microservice ou une base de données peut contribuer à la dégradation du service.

Configurer des objectifs de niveau de service (SLO) et des accords sur les niveaux de service (SLA) pour vos services

Définissez les objectifs de fonctionnement de votre service. Indiquez également le délai maximal avant que l'échec d'un système technique entraîne des conséquences contractuelles.

Ajouter des intégrations

Lorsque les systèmes de surveillance configurés pour signaler l'intégrité du système, tels que le trafic réseau, la latence, la saturation ou les erreurs, détectent un pic sur une mesure, ils envoient une alerte à SRM.

Voici les systèmes de surveillance disponibles dans SRM :

- Connecteur personnalisé (webhook)
- Amazon Web Services
- CatchPoint
- Datadog
- Dynatrace Monitor
- Google Cloud Platform
- Grafana
- Honeycomb
- Instana
- ServiceNow Cloud Observability
- Logic Monitor
- Microsoft Azure
- New Relic
- Cloud Oracle
- Prometheus
- Scout APM
- Sentry
- Sumologic
- ThousandEyes
- Transformer une instance d'événements génériques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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]Intégrations de collaboration
  - Recevez des notifications via le canal Slack pour les événements spécifiques d'un service. Ces notifications sont destinées à une équipe spécifique.
  - Recevez des notifications via le canal Microsoft Teams pour les événements spécifiques d'un service. Ces notifications sont destinées à une équipe spécifique.

  [End]

[store-future: BEGIN review]Suivez vos collaborateurs dans une chronologie avec les mises à jour des intervenants. Participez à des discussions en temps réel avec des chat-ops Slack ou Microsoft Teams intégrés qui sont directement liés à vos alertes de réponse.[End]

Afficher les alertes et les incidents

Les alertes proviennent de ces intégrations de surveillance prédéfinies[store-future: BEGIN review], d'une API REST générique, d'une interface de ligne de commande ou d'un e-mail[End]. L'alerte inclut des informations sur le type de problème et le composant ou le système affecté.

Lorsque vous recevez une alerte et qu'une politique de budget d'erreur est déclenchée, vous pouvez en informer un membre de l'équipe par e-mail ou créer manuellement un incident.

[store-future: BEGIN review]Lorsque vous recevez une alerte, des règles de réponse sont déclenchées pour déterminer si un post-traitement est nécessaire ou si une autre action automatisée doit être effectuée. Les actions automatisées peuvent acheminer une alerte vers une équipe, contacter un membre de l'équipe d'astreinte, informer un membre de l'équipe par e-mail ou créer manuellement un incident. Le système détermine quel membre de l'équipe d'astreinte doit être informé en fonction de la personne actuellement d'astreinte. Le système identifie les personnes d'astreinte en fonction des calendriers et des équipes définis lors de la création d'une équipe.[End]

[store-future: BEGIN review]Le membre de l'équipe d'astreinte peut authentifier l'alerte à l'aide de l'application mobile, du bureau, d'un SMS, de l'interface de ligne de commande, d'une intégration de collaboration ou d'une notification par e-mail. Si le membre de l'équipe n'authentifie pas l'alerte dans un délai spécifique, la politique d'escalade associée à l'équipe en informe le niveau suivant de destinataires. Si un incident est requis, le membre de l'équipe d'astreinte peut promouvoir une alerte en incident.[End] Une fois qu'une alerte est affectée, l'intervenant peut parcourir les journaux, déboguer, se connecter à un système distant ou prendre d'autres mesures pour rechercher la cause première et résoudre le problème. Si une expertise supplémentaire est nécessaire, le membre de l'équipe [store-future: BEGIN review]d'astreinte[End] peut collaborer avec des équipes interfonctionnelles.

[store-future: BEGIN review]Lorsqu'un incident est créé, vous pouvez lui associer des alertes.[End]

[store-future: BEGIN review]Consolider[End] Affichez les alertes et les incidents pour améliorer la gestion et l'allocation des ressources ainsi que les performances de vos équipes. Vous disposez d'une source d'informations fiable unique entre les équipes et les systèmes.

Règles d'automatisation des alertes

Les règles d'automatisation des alertes sont disponibles pour SRM dans l'application **Alert Automations**, disponible sur demande dans le ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résolution[store-future: BEGIN review] et post-mortem[End]

Une fois qu'une cause première est identifiée, le membre de l'équipe [store-future: BEGIN review]d'astreinte[End] s'efforce de corriger le problème et de restaurer les niveaux de service. Cela peut impliquer l'annulation d'un changement ou la reconfiguration d'un système. Si le service a été dégradé ou a subi une panne, les intervenants sont informés de l'évolution de l'alerte ou de l'incident. [store-future: BEGIN review]Lorsque le service est restauré, une réunion d'examen post-mortem peut passer en revue ce qui s'est passé et capturer les enseignements tirés. L'équipe peut créer un document post-mortem pour suivre officiellement l'analyse de la cause première du problème et les actions requises pour éviter que ce problème ne se reproduise à l'avenir.[End]

[store-future: BEGIN review]

Consulter notre communauté

Pour bénéficier d'un leadership éclairé et de conseils prescriptifs, et pour interagir avec l'équipe produit et d'autres clients utilisant Espace de travail pour l'exploitation des services, visitez la communauté Service Operations Workspace .

[End]

Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour Gestion de la fiabilité des services

Installez et configurez Gestion de la fiabilité des services dans le Centre d'administration Espace de travail pour l'exploitation des services afin que les administrateurs, gestionnaires et intervenants SRM puissent assurer efficacement la fiabilité du service.

Vous pouvez Installer l'application Gestion de la fiabilité des services à partir du Centre d'administration Espace de travail pour l'exploitation des services.

Remarque :
L'application Visualisations de données v24.1.8 est également requise. Pour installer l'application, reportez-vous à Visualisations de données dans ServiceNow Store.

Une fois l'application installée, la configuration de SRM dans le Centre d'administration Espace de travail pour l'exploitation des services permet de configurer l'espace de travail SRM avec des options et des actions.

À l'aide des menus Gestion de la fiabilité des services du Centre d'administration Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez :

- Affecter un administrateur à SRM.
- Importer des services à utiliser dans SRM.
- Importer des équipes dans SRM.
- Ajouter un processus d'approbation à l'inclusion de service dans SRM.
- Ajouter un processus d'approbation à l'inclusion des équipes dans SRM
- Accéder à l'élément de catalogue de la demande et le publier pour les utilisateurs.
- Configurer des actions de budget d'erreur en cas de violation d'un SLO SRM.

Les automatisations d'alertes sont des déclencheurs conditionnels qui exécutent automatiquement des actions de réponse, en fonction du contenu des alertes. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fonctionnalité est à la disposition de SRM, sur demande, à partir de l'application Alert automations dans le ServiceNow Store.

Installer l'application Gestion de la fiabilité des services

Installez l'application SRM et plusieurs applications d'assistance.

Avant de commencer

Abonnements requis : abonnements ITSM Professional et ITOM Operator Professional.

Remarque :
L'application Visualisations de données v24.1.8 est également requise. Pour installer l'application, reportez-vous à Visualisations de données dans ServiceNow Store.

Pour créer et gérer les automatisations d'alertes, installez l'application d'automatisation des alertes, disponible sur demande dans le ServiceNow Store.

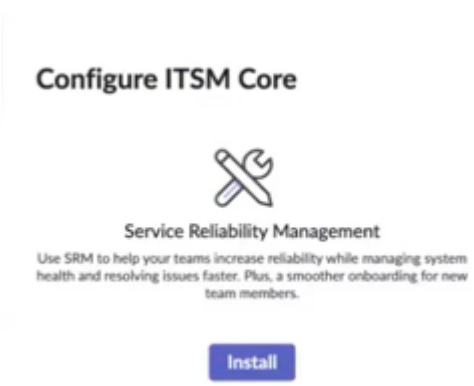
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles et les données de démonstration sont installés avec SRM. Les données de démonstration comprennent des modèles qui accélèrent l'implémentation et aident les utilisateurs à comprendre SRM et à l'utiliser rapidement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Espace de travail pour l'exploitation des services* > **Vue d'ensemble**.
2. Dans la carte **Gestion de la fiabilité des services**, sélectionnez **Installer**.



3. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Démarrer l'installation**.
   Vous êtes redirigé vers le portail ServiceNow Store.
4. Effectuez toutes les étapes 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.

Remarque :

- Si des dépendances s'affichent en rouge dans la liste de l'App Store, sélectionnez la ligne pour ouvrir l'application dépendante et l'installer. Si vous avez déjà l'application dépendante et qu'elle s'affiche toujours en rouge, vous pouvez l'obtenir ou la réactiver selon vos besoins.
- Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Les données de démonstration sont chargées lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Après l'installation, vous pouvez utiliser la carte **Configurer ITSM Core** pour configurer SRM.

Affecter un administrateur à SRM

Ajoutez des personnes de votre instance ServiceNow pour administrer l'application Gestion de la fiabilité des services (SRM).

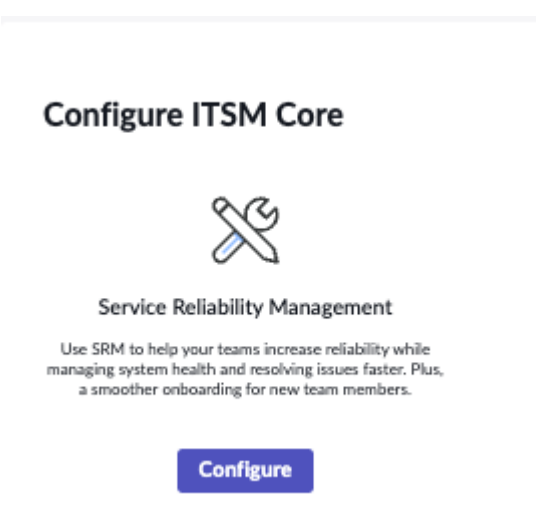
Avant de commencer

L'administrateur SRM peut créer et configurer de nouvelles équipes. Il peut également afficher et modifier les données de toutes les équipes SRM.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Espace de travail pour l'exploitation des services* > **Vue d'ensemble**.
2. De **Configurer ITSM Core** , sélectionnez **Configurer**.



Vous êtes redirigé vers **Gestion de la fiabilité des services** > **Affecter et importer** > **Affecter les rôles d'administrateur SRM**.

3. Saisissez des noms d'utilisateur dans le champ.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Importer des services à utiliser dans SRM

Filtrez et importez des services sur la plateforme de ServiceNow afin qu'ils soient gérés dans l'application SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Espace de travail pour l'exploitation des services* > **Configurations**.
2. Accédez à la **Gestion de la fiabilité des services** > **Affecter et importer** > **Importer les services SRM**.

   Seuls les services qui ne sont pas déjà importés dans SRM sont visibles.

   La vue de liste Services ci-dessous contient les filtres par défaut déjà appliqués correspondant aux services qui peuvent être importés dans SRM. Ils ne sont pas modifiables.

   Remarque :

   Les filtres pour les mêmes champs sont définis sur ET, les filtres pour différents champs étant définis sur OU. Par exemple, si vous filtrez la **criticité opérationnelle** et que l'**état** est **Ouvert**, le filtre définit la **criticité opérationnelle** sur 1 - Très critique OU 2 - Assez critique OU 3 - Moins critique OU 4 - Non critique ET **état ouvert**.

   Lorsque vous modifiez les filtres de la vue de liste, elle mémorise automatiquement vos paramètres. Si vous naviguez, ils sont donc toujours définis à votre retour.

3. Dans l'onglet **Filtrer et sélectionner** :
   a. Utilisez **Afficher les filtres par défaut** pour afficher les filtres dans la fenêtre contextuelle.
   b. Utilisez le Créateur de conditions pour ajouter de nouveaux filtres à la vue de liste.
   La vue de liste est actualisée avec tous les filtres.
4. Utilisez les cases à cocher de la vue de liste pour sélectionner les services à importer.
5. Sélectionnez **Aperçu**.
   Vous accédez à l'onglet **Services pour l'importation**.
6. Passez en revue les services et sélectionnez **Importer**.
   Si vous changez d'avis et revenez à l'onglet **Filtrer et sélectionner**, vous pouvez toujours importer les services que vous avez sélectionnés, ou quitter sans les importer.
   Les services importés sont disponibles dans SRM.
7. Utilisez le lien **Afficher les services importés** qui s'affiche maintenant dans le **Affecter et importer** > **Importer les services dans Gestion de la fiabilité des services** pour afficher tous les services disponibles dans SRM.

Ajouter un processus d'approbation à l'inclusion de service dans SRM

Ajoutez un processus d'approbation à vos services SRM de gouvernance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

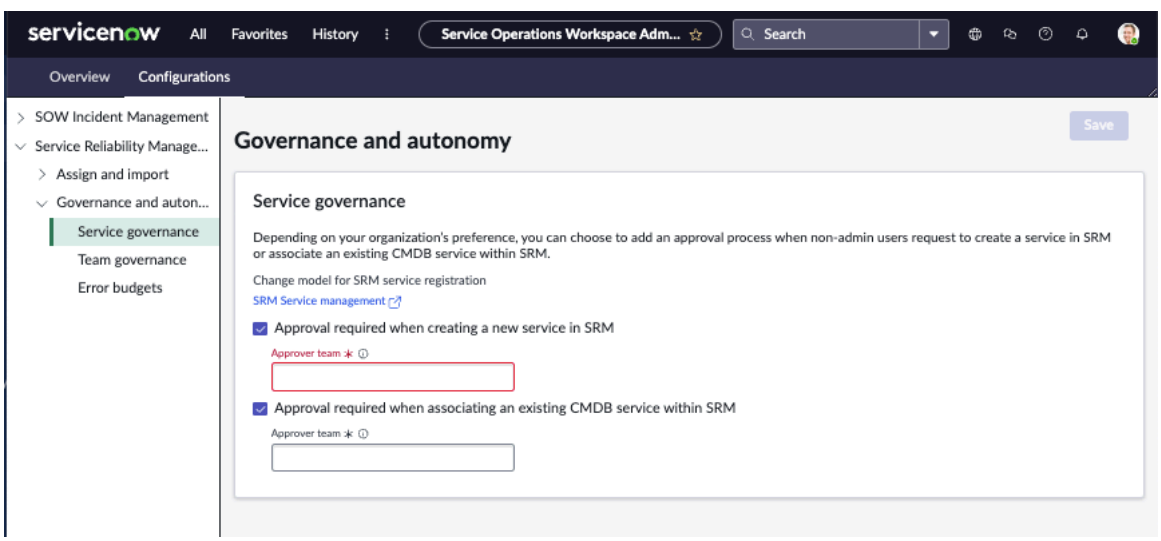
Traduction automatique

© 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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Espace de travail pour l'exploitation des services* > **Configurations**.
2. Sous **Gouvernance et autonomie**, sélectionnez **Gouvernance des services**.
3. Selon les préférences de votre entreprise, vous pouvez choisir d'ajouter un processus d'approbation lorsque des administrateurs, gestionnaires ou intervenants SRM demandent à créer un service dans SRM ou à associer un service existant à SRM.
4. Sélectionnez un processus ou les deux en cochant la case appropriée.



Scénarios nécessitant des approbations :

- Approbation requise lors de la création d'un nouveau service dans SRM :

  Exige une approbation lors de la création d'un service pour SRM et l'affecte à l'équipe responsable des services existants.

- Approbation requise lors de l'association d'un service CMDB existant dans SRM :

  Exige une approbation pour ajouter un service existant à SRM et l'affecte à l'équipe responsable des services existants.

5. Entrez ou sélectionnez l'équipe responsable des approbations.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Cette action lance le processus d'approbation et affecte l'approbation à l'équipe responsable de l'approbation du nouveau service.

> **Remarque :**
> Les approbations comptent deux étapes. Tout d'abord, la demande est approuvée, ce qui s'affiche dans le champ **Étape** de l'enregistrement de la demande. La demande reste **en attente** jusqu'à ce que l'élément de demande soit approuvé dans l'enregistrement de la **demande**.

Importer des équipes dans SRM

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Espace de travail pour l'exploitation des services* > **Configurations**.
2. Accéder à **Gestion de la fiabilité des services** > **Affecter et importer** > **Importer les équipes SRM**.
   La vue de liste Équipes ci-dessous contient les filtres par défaut déjà appliqués correspondant aux équipes qui peuvent être importées dans SRM. Ils ne sont pas modifiables.

   Remarque :

   Les filtres pour les mêmes champs sont définis sur ET, les filtres pour différents champs étant définis sur OU. Par exemple, si vous filtrez la **criticité opérationnelle** et que l'**état** est **Ouvert**, le filtre définit la **criticité opérationnelle** sur 1 - Très critique OU 2 - Assez critique OU 3 - Moins critique OU 4 - Non critique ET **état ouvert**.

   Lorsque vous modifiez les filtres de la vue de liste, elle mémorise automatiquement vos paramètres. Si vous naviguez, ils sont donc toujours définis à votre retour.

   Les filtres par défaut sont les suivants :

   - **[Type] [!=] [c419b12deb412110...]**
   - **[Type] [is] [empty]**
   - **[Active] [is] [true]**
3. Dans l'onglet Filtrer et sélectionner :
   a. Utilisez **Afficher les filtres par défaut** pour afficher les filtres dans la fenêtre contextuelle.
   b. Utilisez le Créateur de conditions pour ajouter de nouveaux filtres à la vue de liste.
   La vue de liste est actualisée avec tous les filtres.
4. Utilisez les cases à cocher de la vue de liste pour sélectionner les équipes à importer.
5. Sélectionnez **Aperçu**.
   Vous accédez à l'onglet **Équipes pour l'importation**.
6. Passez en revue les équipes et sélectionnez **Importer**.
   Si vous changez d'avis et revenez à l'onglet **Filtrer et sélectionner**, vous pouvez toujours importer les équipes que vous avez sélectionnées, ou quitter sans les importer.
   Les équipes importées sont disponibles dans SRM.
7. Utilisez le lien **Afficher les équipes importées** qui s'affiche maintenant dans le **Affecter et importer** > **Importer les équipes dans Gestion de la fiabilité des services** pour afficher toutes les équipes disponibles dans SRM.

Ajouter un processus d'approbation à l'inclusion des équipes dans SRM

Ajoutez un processus d'approbation à vos équipes SRM de gouvernance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

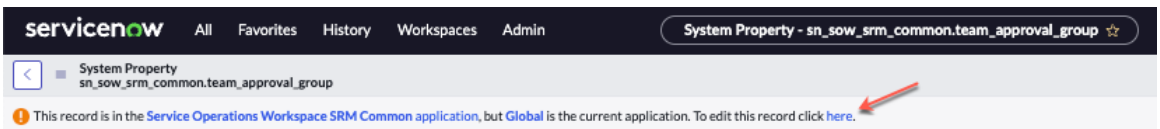
Traduction automatique

© 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.

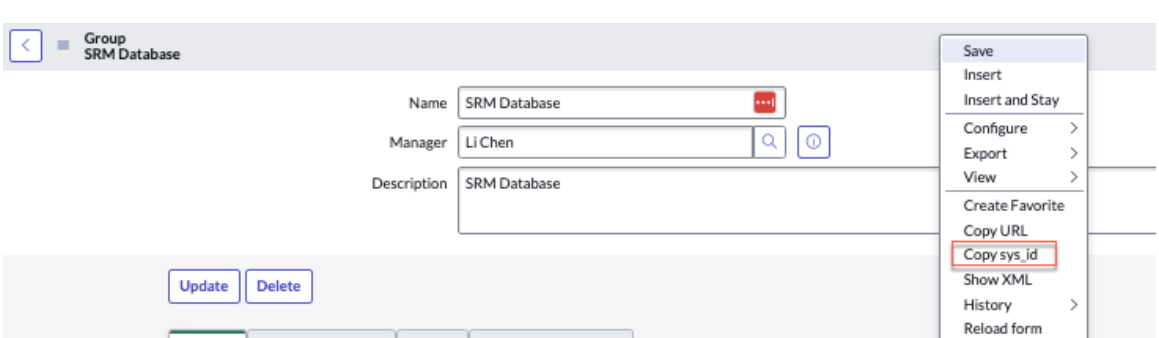
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Espace de travail pour l'exploitation des services* > **Configurations**.
2. Sous **Gouvernance et autonomie**, sélectionnez **Gouvernance des équipes**.
3. Selon les préférences de votre entreprise, vous pouvez choisir d'ajouter un processus d'approbation lorsque des administrateurs, gestionnaires ou intervenants SRM demandent à créer une équipe dans SRM.
4. Sélectionnez le lien **Mettre à jour la valeur avec sys_id**.
5. Dans la nouvelle fenêtre, sélectionnez le lien pour modifier l'enregistrement.



6. Remplacez la **valeur** de la propriété système par le sys_id de l'équipe d'affectation.
   a. Accédez à l'enregistrement Groupe correspondant à l'équipe souhaitée.
   b. Ouvrez l'enregistrement.
   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Copier sys_id**.



   d. Retournez à l'enregistrement Propriété système et collez le **sys_id** dans le champ Valeur.
   e. Sélectionnez Mettre à jour.
   Cette action lance le processus d'approbation et affecte l'approbation à l'équipe responsable de l'approbation des nouvelles équipes.

> **Remarque :**
> Les approbations comptent deux étapes. Tout d'abord, la demande est approuvée, ce qui s'affiche dans le champ **Étape** de l'enregistrement de la demande. La demande reste **en attente** jusqu'à ce que l'élément de demande soit approuvé dans l'enregistrement de la **demande**.

Modifier un formulaire de demande d'équipe et publier pour SRM

Modifiez un formulaire de demande d'équipe pour personnaliser les demandes d'équipe en fonction des préférences de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Espace de travail pour l'exploitation des services* > **Configurations**.
2. Sous **Gouvernance et autonomie**, sélectionnez **Gouvernance des équipes**.
3. Sélectionnez le lien **Formulaire de demande d'élément de catalogue**.
4. Modifiez le formulaire comme il vous convient et suivez les instructions du catalogue pour le publier. Pour en savoir plus sur la modification d'un élément de catalogue, reportez-vous à Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle et suivez les procédures indiquées.

Remarque :
Cliquez sur **Envoyer**. L'élément se trouve à l'état **Brouillon** et n'est pas disponible dans le catalogue tant que vous ne l'avez pas envoyé.

Configurer des actions de budget d'erreur en cas de violation d'un SLO SRM

Configurez les actions que l'équipe peut sélectionner lorsque le budget d'erreur d'un objectif de niveau de service (SLO) est rompu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Espace de travail pour l'exploitation des services* > **Configurations**.
2. Sous **Gouvernance et autonomie**, sélectionnez **Budgets d'erreur**.

Remarque :
L'exécution de l'une ou l'autre de ces actions nécessite une expertise ServiceNow avancée.

Pour en savoir plus sur la modification des workflows ou la création de workflows personnalisés, consultez Explorer le Concepteur de flux .

3. Sélectionnez **Configurer les incidents** pour modifier le flux secondaire des actions de budget d'erreur.
4. Sélectionnez **Configurer les e-mails** pour définir les actions que l'équipe peut sélectionner lorsque le budget d'erreur d'un objectif de niveau de service (SLO) est rompu.

Prendre en main Gestion de la fiabilité des services

SRM accélère votre accès à l'affichage de l'intégrité des services dans le contexte des objectifs de niveau de service et de résolution des incidents. Aide les équipes des opérations IT et DevOps à tenir leurs promesses en matière d'agilité, de performance et de durée d'activité.

Prenez en main SRM pour comprendre les différentes sections de l'interface SRM.

Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles et responsabilités SRM.

Traduction automatique

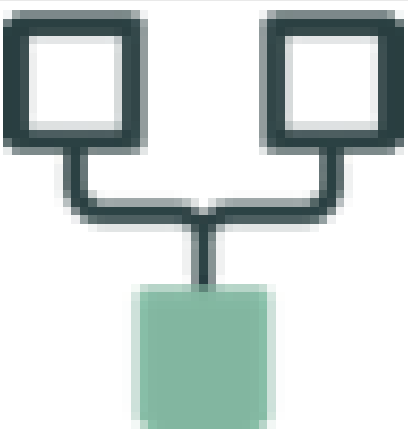
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches SRM de base

Étape	Description	Référence
Modules de guide de configuration	Nos modules de guide de configuration pour les pages de destination Accueil, Services et Équipes vous montrent comment ajouter une équipe ou un service. Ils comprennent toutes les étapes clés, gages de réussite.	Ajouter une équipe SRM Afficher un service SRM
Votre page d'accueil	Votre page d'accueil est l'emplacement où vous trouverez les choses les plus importantes à vos yeux. Il peut s'agir des services avec les alertes et les incidents critiques et du travail qui vous est affecté, à vous et à votre équipe.	Page d'accueil de SRM (SRM)
Découvrez les tenants et aboutissants de la navigation dans SRM.	Vous pouvez vous familiariser avec les différentes sections et différents éléments de l'interface SRM. Les sections et les éléments sont utilisés dans l'ensemble de notre documentation.	SRMinterface

SRM vous aide lorsque vous devez créer et administrer des équipes, des services et des intégrations.

Tâches SRM facultatives

Étape	Description	Contenu affiché
 Gérer une application ou un service technique dans SRM	Définissez les tâches et paramètres de base qui constituent votre service, ainsi que le comportement de celui-ci.	Ajouter un service à SRM
	Configurez une équipe. Les équipes sont responsables des problèmes qui se produisent dans les services associés.	Ajouter une équipe SRM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches SRM facultatives (suite)

Étape	Description	Contenu affiché
Configurer une équipe SRM		
 Configurer le calendrier d'astreinte et les règles d'escalade	Créez un calendrier d'astreinte pour votre équipe afin de vous assurer que les membres de l'équipe d'assistance dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Vous pouvez configurer une règle d'escalade pour votre équipe afin qu'au moins un membre de l'équipe soit impliqué dans la réponse aux incidents.	Créer votre calendrier d'astreinte SRM
 Configurer des relations de service	Utilisez un canevas de carte pour ajouter, configurer et organiser des services. Vous pouvez ajouter des services enfants qui dépendent des services parents.	
 Intégrer des services dans des outils de surveillance tiers	Configurez une intégration tierce, telle que Datadog ou ServiceNow Cloud Observability, afin SRM que les alertes soient disponibles pour vos équipes dans SRM.	Ajouter une intégration à SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches SRM facultatives (suite)

Étape	Description	Contenu affiché
 Établir des SLO, des SLI et des budgets d'erreur pour les services	Définissez les objectifs de fonctionnement de votre service. Indiquez également le délai maximal avant que l'échec d'un système technique entraîne des conséquences contractuelles.	Créer un SLO, un SLI et des politiques de budget d'erreur pour SRM.
 Configurer des automatisations d'alertes **Remarque :** Cette fonctionnalité n'est disponible que si vous avez installé l'application Alert automations.	Les automatisations d'alerte vous permettent de définir les conditions d'alerte. Configurez des règles d'alerte pour chaque outil APM afin de définir les conditions selon lesquelles l'outil APM doit envoyer des notifications à SRM.	L'application Alert automations est disponible sur demande, auprès du ServiceNow Store.
	Affichez les demandes de changement associées à vos tâches de fiabilité.	Afficher une demande de changement pour l'approbation de service SRM

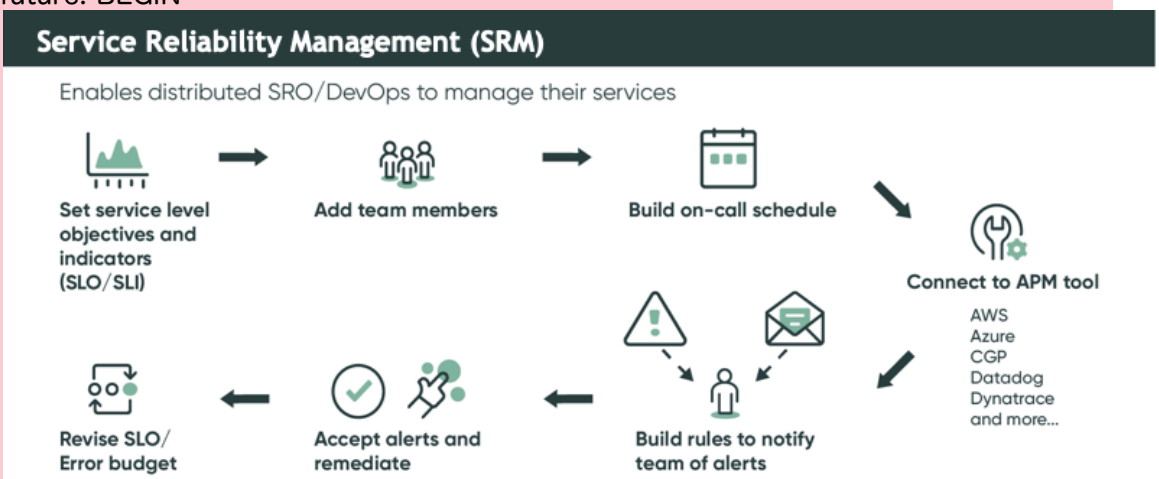
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches SRM facultatives (suite)

Étape	Description	Contenu affiché
Afficher le changement		

[store-future: BEGIN



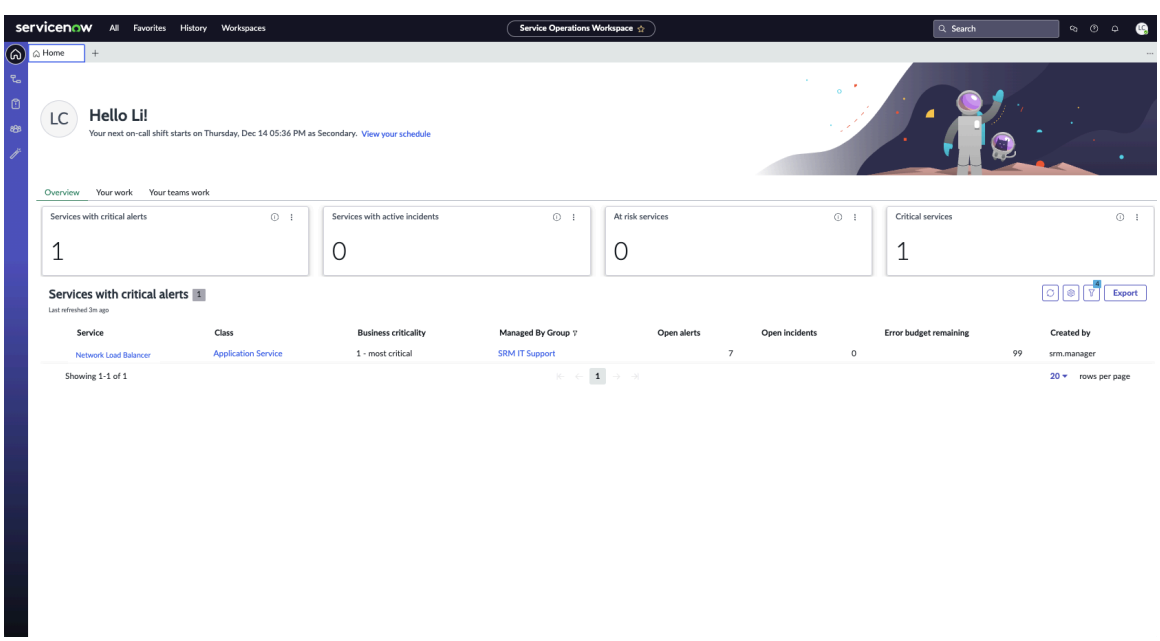
review] [End]

Page d'accueil de SRM (SRM)

La page d'accueil de SRM fournit des informations pertinentes sur votre travail, vos services, vos calendriers, vos rappels de maintenance et vos équipes. Affichez cette page d'accueil en accédant à **Gestion de la fiabilité des services**.

Sections de la page d'accueil de Gestion de la fiabilité des services

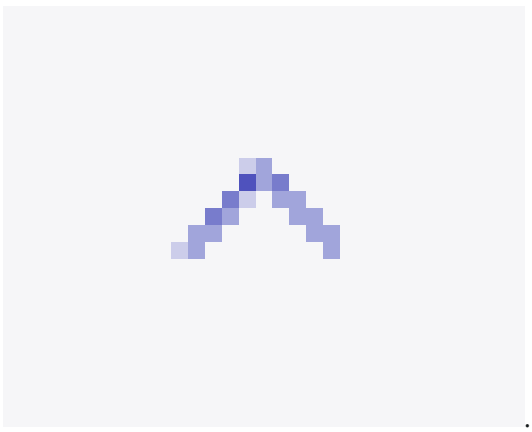
Dans l'espace de travail, cliquez sur l'icône Page d'accueil ( ) pour afficher cette page d'accueil.



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.

Lorsque vous êtes d'astreinte, votre calendrier est répertorié.

Sections de page d'accueil	
Premiers pas	Contient les tâches de configuration et leur progression pour les équipes et les services. Pour en savoir plus sur la finalisation de la configuration, reportez-vous à Afficher une équipe SRM et Afficher un service SRM. **Remarque :** Vous pouvez ignorer une section et y revenir ultérieurement. La progression est marquée en pourcentages en fonction des actions que vous effectuez. Tant qu'une étape reste incomplète, les vignettes sont disponibles. Vous pouvez les réduire à tout moment en sélectionnant l'icône de chevron  . Cliquez sur **Ignorer** pour la supprimer de votre page. Les états de la liste de vérification sont les suivants : • **Aucune** : aucune action n'a été effectuée. • **Terminé** : tous les champs obligatoires ont été ajoutés. • **En attente** : certains champs ou approbations doivent encore être ajoutés ou accordés. Terminé signifie
Vue d'ensemble	Contient une vue d'ensemble des alertes de service, incidents et services à risque et critiques. La vue de liste par défaut correspond aux **services comportant des alertes critiques**. Sélectionnez une carte pour afficher la vue de liste correspondant à cette zone.
Votre travail	Contient les incidents et les alertes qui vous sont affectés. Sélectionnez une carte pour afficher la vue de liste correspondant à cette zone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sections de page d'accueil (suite)

Travail de votre équipe	Contient les incidents et les alertes qui sont affectés à votre équipe. Sélectionnez une carte pour afficher la vue de liste correspondant à cette zone.

SRMinterface

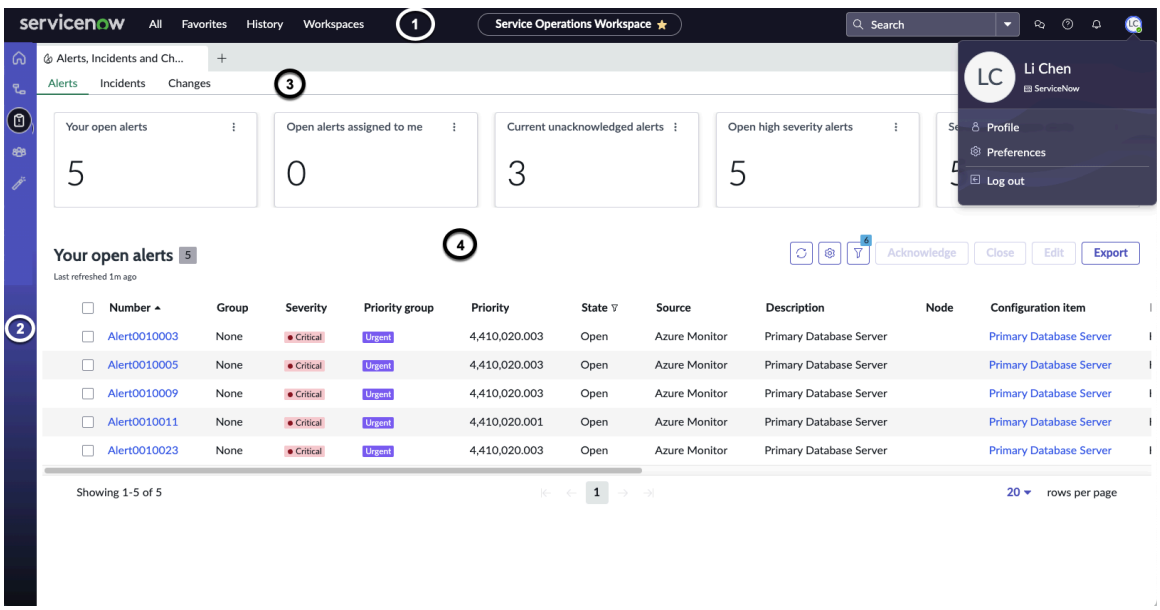
Les différents composants de l'interface de SRM permettent d'accéder facilement aux différentes fonctions. Les fonctionnalités et fonctions affichées dépendent de votre rôle et de vos autorisations.

L'interface de SRM comporte les sections suivantes :

Remarque :
Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM, comme décrit. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Si vous disposez d'autres rôles, comme itil, des icônes supplémentaires peuvent être affichées dans le volet de navigation de gauche.

Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez un module SRM.

Sections de l'interface

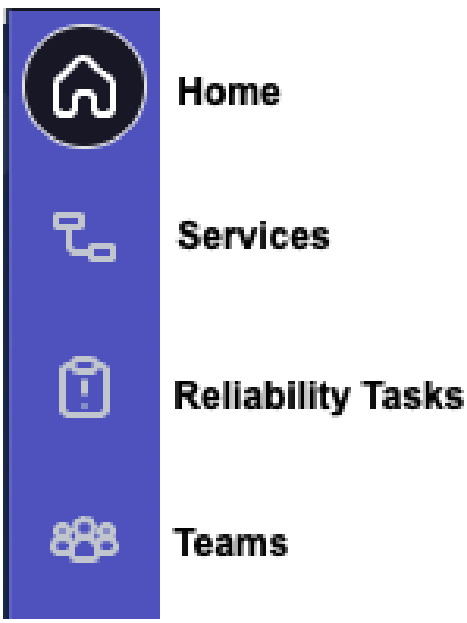


L'interface de SRM comporte les sections suivantes :

Sections	Description
1 - En-tête	Page d'accueil pour le logo de votre entreprise et les utilitaires de niveau système présents partout dans l'interface. • Tous • Favoris • Historique

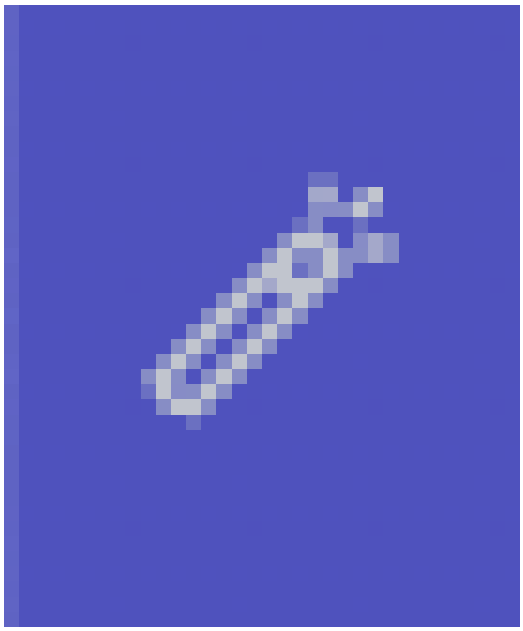
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
	• Espaces de travail • Espace de travail actuel • Rechercher • Discussions en marge • Aide • Notifications par e-mail • Icône de profil : représente votre profil.
2 - Volet de navigation	Accès facile à des modules spécifiques dans SRM. La navigation de gauche s'effectue parmi les icônes. Utilisez les info-bulles pour les identifier. 

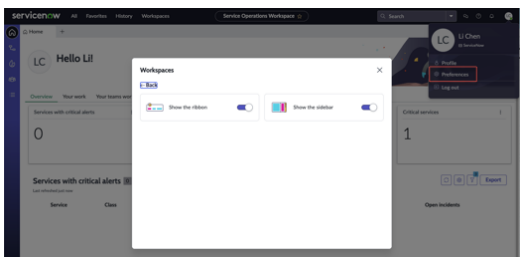
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
	Remarque : L'icône d'automatisation des alertes  n'est disponible que si vous avez installé l'application Alert automations, disponible sur demande à partir du ServiceNow Store.
3 - En-têtes de contenu	Onglets, cartes ou boutons qui permettent d'accomplir des tâches au niveau du produit. Les éléments de l'en-tête de contenu diffèrent d'une section à l'autre. Consultez Page d'accueil de SRM (SRM) ainsi que les pages de destination de SRM pour en savoir plus sur ces sections.
4 - Zone de contenu	Canevas ou zone principale où vous pouvez recueillir des informations, lire des mesures et effectuer des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sections	Description
	Remarque : Si vous souhaitez réduire le panneau latéral tout à droite des formulaires, accédez par défaut à **Préférences** > **Espace de travail** et désactivez l'option **Afficher la barre latérale** .  Sachez que, ce faisant, vous la désactivez pour tout Espace de travail pour l'exploitation des services et pas seulement pour SRM.

Recherche, filtres, listes, formulaires et guides

Vue d'ensemble des éléments supplémentaires dans l'interface SRM qui vous permettent de rechercher des éléments, d'afficher les formulaires et les listes disponibles et de suivre les processus de configuration.

Vue de liste de tables

Répertoriez les services, les alertes et les incidents.

- Effectuez une recherche à l'aide de la zone de texte d'en-tête.
- Commandez des éléments à l'aide des colonnes de liste.
- Filtrez les résultats de la liste à l'aide des colonnes de liste.

Remarque :
Affichez les filtres actifs à l'aide de l'icône de filtre dans l'en-tête de la vue de liste.

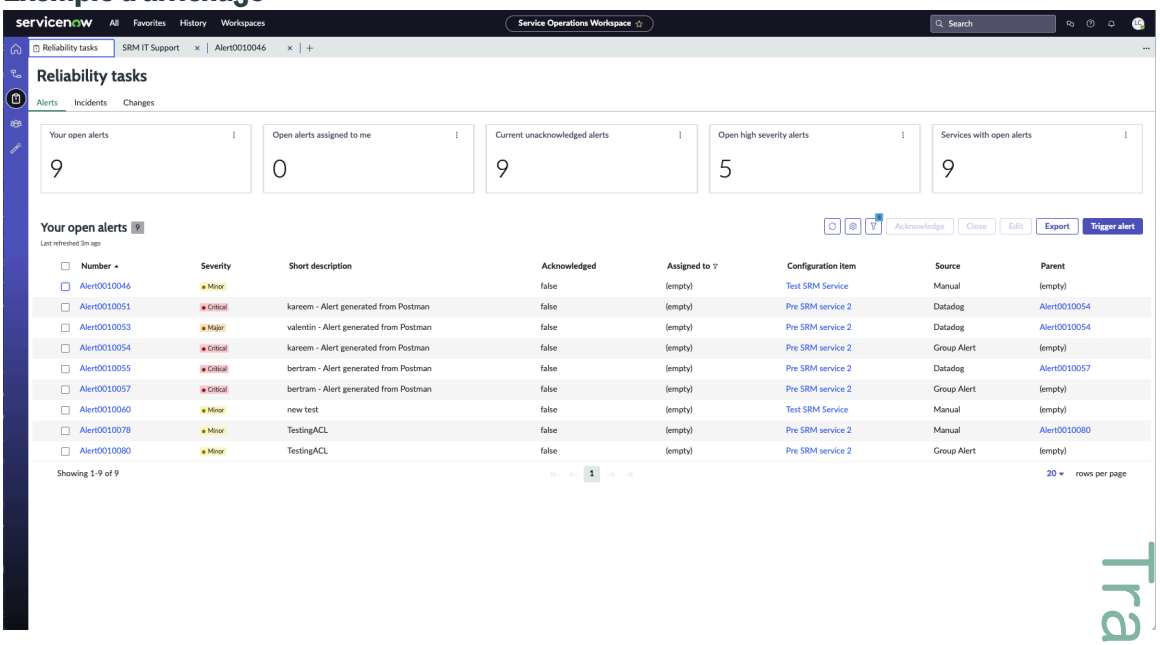


Chaque vue contient ses propres éléments. Consultez ces pages pour plus d'informations.

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.

Exemple d'affichage



Vue de formulaire

Lorsque vous ouvrez l'un des enregistrements de table à partir de la vue de liste, les détails de l'enregistrement s'affichent sous forme de formulaire.

Chaque vue contient ses propres éléments. Consultez ces pages pour plus d'informations.

Remarque :
Les champs grisés ne sont pas modifiables.

Le panneau Pièces jointes est souvent visible par défaut. Pour le masquer, sélectionnez l'icône de pièce jointe .

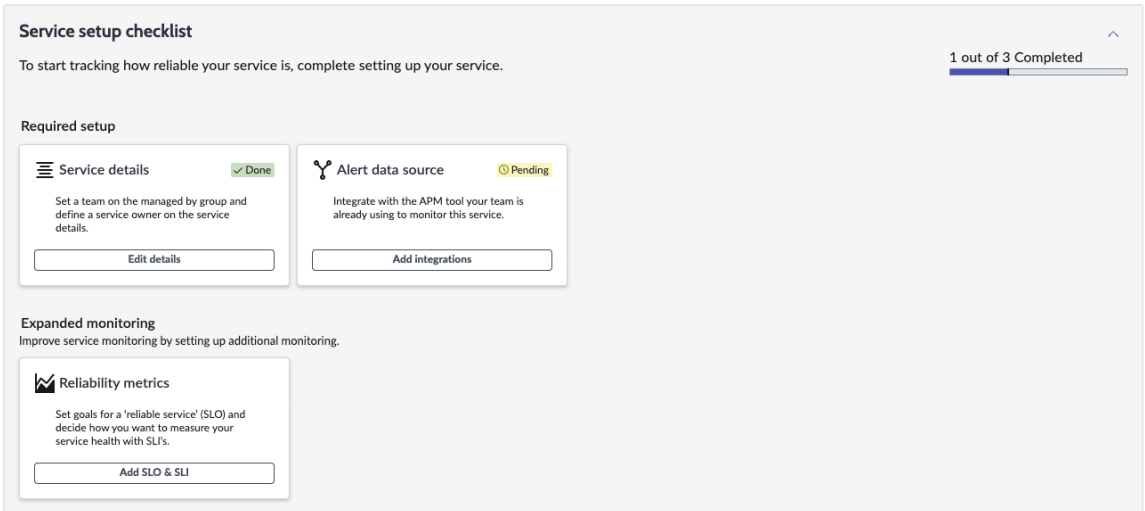
Listes de vérification de configuration

Utilisez les listes de vérification de configuration pour visualiser le processus dans lequel vous vous trouvez en vue d'atteindre vos objectifs. Dès que vous terminez une étape, celle-ci est mise en surbrillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de liste de vérification de la configuration des services



Exporter des informations de liste vers un fichier

Vous pouvez exporter des informations en direct vers un fichier dans SRM.

Avant de commencer

Remarque :
La sélection en bloc n'a aucun effet sur les critères d'exportation et ne doit pas être utilisée à cet effet. Tout enregistrement qui correspond aux critères de filtre actuels pendant l'exportation est inclus, qu'il soit sélectionné ou non dans la vue de liste.

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez la vue de liste dans une section de page de destination de SRM contenant un **bouton Exporter**.

3. Déterminez les filtres à utiliser et sélectionnez-les dans le menu Filtres  ou Plus d'actions dans les colonnes de liste.

   Remarque :

   Le bouton Exporter n'est disponible que si la vue de liste contient des enregistrements.

   L'exportation contient toutes les données de liste qui correspondent à vos listes filtrées/groupées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Exporter**.
   Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez :
   - Type de fichier :
     - Excel
     - CSV
     - JSON
     - PDF
   - Type de livraison :
     - Télécharger
     - E-mail : indiquez une adresse e-mail

   Pour l'option **E-mail** : à l'issue de l'exportation, un message de réussite s'affiche avec votre adresse e-mail en haut de l'écran. C'est utile pour les fichiers volumineux, car l'exportation peut prendre un certain temps en fonction de la taille du fichier. La livraison par e-mail s'exécute en arrière-plan. Vous êtes donc libre de faire autre chose pendant que vous attendez.

   Pour l'option **Télécharger** : la fenêtre contextuelle commence l'exportation, et le fichier s'affiche dans votre répertoire de téléchargement. Cette opération peut prendre un certain temps en fonction de la taille du fichier. Vous pouvez l'ouvrir dans toute application prenant en charge le format du fichier.

Créer manuellement des balises SRM

Les balises vous aident à classer et catégoriser les données ou à ajouter des informations pour lesquelles il n'existe pas de champ. SRM importe des balises et les joint aux services, aux alertes et aux incidents. Toutefois, vous pouvez également créer des balises manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Deux méthodes permettent d'entrer des balises dans le système et de les joindre à une alerte ou à un incident. La première est automatisée et la seconde manuelle.

- Balise importée à partir d'une intégration tierce telle que Datadog.
- Utilisation de l'icône de balise dans l'en-tête d'un service, d'une alerte ou d'un incident.
- [store-future: BEGIN review]Balise ajoutée à l'aide de l'action **Modifier les valeurs de champ** d'une règle d'automatisation.[End]

Procédure

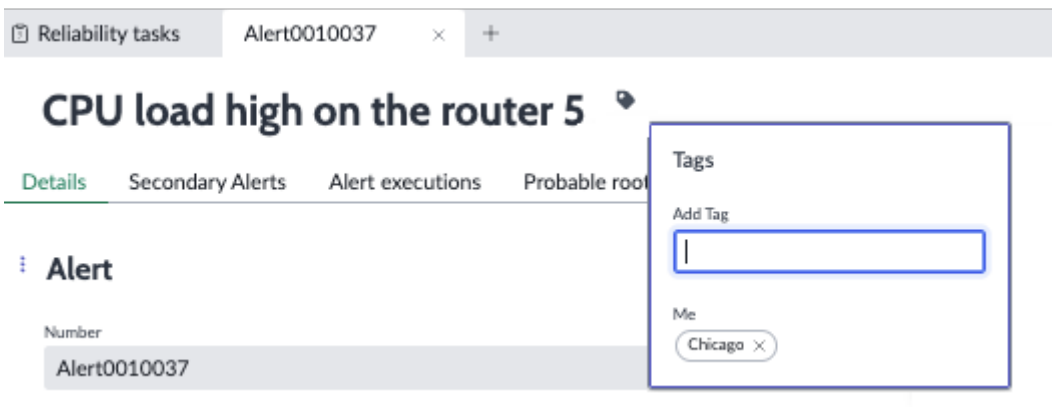
1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

> **Remarque :**
> Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Services**, **Alertes** ou **Incidents**.
3. Ouvrez un service, une alerte ou un incident.
4. Dans l'en-tête, utilisez l'icône de balise pour ajouter des balises.
5. Entrez votre balise dans la fenêtre contextuelle.
   Votre balise est enregistrée et s'affiche sous la case Ajouter une balise avec toutes les autres balises déjà appliquées.



6. Cliquez n'importe où dans le formulaire pour fermer la fenêtre contextuelle.

Remarque :

Les balises sont également affichées sous la description dans les vues de listes d'alertes et d'incidents.

L'ajout de balises à une alerte n'est pas considéré comme une mise à jour. C'est pourquoi aucune automatisation ne s'exécute lorsque vous ajoutez une balise.

Créer manuellement un modèle SRM

Les modèles vous aident à créer rapidement des services, alertes, incidents ou équipes SRM à partir de formulaires existants.

Avant de commencer
Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

Remarque :
Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Services**, **Équipes**, **Alertes** ou **Incidents**.
3. Ouvrez un service, une équipe, une alerte ou un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le panneau situé tout à droite, sélectionnez l'icône de modèle  et cliquez sur **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire **Créer un nouveau modèle** comme il convient.

Mappage de champs

Champ	Description
Nom	Nom de la table. Conservez ou modifiez l'entrée par défaut.
Domaine	Sélectionnez le domaine SRM du modèle.
Table	Table à laquelle ce modèle s'applique. Sélectionnez Global afin que le modèle soit disponible pour une utilisation avec toutes les tables. **Remarque :** La liste de tables affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le modèle.
Utilisateur	Personne qui peut configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un utilisateur, aucune autre personne ne peut voir le modèle à moins que vous ne sélectionniez l'option Global. La personne qui crée le modèle est l'utilisateur par défaut.
Groupe d'affectation	Sélectionnez une équipe pour travailler sur l'incident en l'entrant ou en effectuant une recherche.
Case Actif	État du modèle. Il est Actif par défaut. Décochez la case pour le désactiver.
Groupes	Groupe dont les membres peuvent configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un groupe, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option Global.
Case Global	Lecture seule. Option pour autoriser un utilisateur qui peut accéder aux modèles pour afficher et appliquer ce modèle. Non implémentée pour SRM.
Brève description	Ajoutez une description du modèle indiquant son utilisation.
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. Sélectionnez un champ à partir de la table spécifiée dans la colonne de gauche, puis entrez les données à renseigner automatiquement dans la colonne de droite. **Remarque :** Même si vous pouvez sélectionner des champs à remontée pas à pas dans le modèle, ils ne s'appliquent pas aux champs qui se trouvent sur le formulaire. Sélectionnez un champ. Les choix possibles sont les suivants : ○ Actif : cochez la case pour l'activer. Un modèle doit être actif pour être utilisé. ○ Centre de coûts ○ Délégataire par défaut ○ Description ○ Exclure le gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ E-mail de groupe ◦ Inclut des membres ◦ Responsable ◦ Nom ◦ Société parente ◦ Rôles ◦ Source ◦ Type

Le modèle est créé et s'affiche dans le panneau des modèles.

Rôles et responsabilités SRM

Les rôles accordent aux utilisateurs l'accès à différentes parties de la console SRM. Les rôles déterminent les actions que les utilisateurs peuvent ou ne peuvent pas effectuer dans Gestion de la fiabilité des services.

SRM comporte les rôles prédéfinis suivants :

Remarque :
L'expérience SRM a été optimisée pour que vous disposiez uniquement des rôles SRM. L'ajout de rôles peut modifier l'interface utilisateur et avoir des conséquences imprévues.

Rôles et responsabilités SRM

Rôles	Description	Contient des rôles
administrateur	Un administrateur ServiceNow est responsable de l'administration, du développement, de l'exploitation, de la formation et de la maintenance de la plateforme ServiceNow. Responsable de l'installation, il peut effectuer la configuration du Centre d'administration de l'Espace de travail pour l'exploitation des services de SRM.	Tous
Administrateur **Remarque :** Il ne s'agit pas du rôle *administrateur* de ServiceNow	Les administrateurs peuvent gérer les paramètres, les configurations et les utilisateurs du compte. Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes : • Accéder à toutes les configurations SRM, les créer, les modifier ou les supprimer • Ajouter des intégrations ou les gérer	• Gestionnaire • Répondeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 responsabilités SRM (suite)

Rôles	Description	Contient des rôles
	• Créer des intégrations avec des outils Application Performance Monitoring (APM) • Configurer et gérer les indicateurs de fiabilité • Configurer et gérer les politiques de budget d'erreur	
Gestionnaire	Les gestionnaires supervisent une équipe de SRE. Les gestionnaires affectent les SRE au calendrier d'astreinte de l'équipe, surveillent leurs performances, créent des procédures pour gérer les incidents et développent des solutions. Les gestionnaires assurent la résilience de tous les systèmes et des workflows DevOps. Les gestionnaires peuvent effectuer les actions suivantes dans le contexte de leurs équipes : • Définir et configurer les équipes, les services et les calendriers d'astreinte • Ajouter et supprimer des utilisateurs tels que des intervenants et des gestionnaires pour les équipes dont ils font partie • Ajouter des intégrations ou les gérer • Créer des intégrations avec des outils Application Performance Monitoring (APM) • Configurer et gérer les indicateurs de fiabilité • Configurer et gérer les politiques de budget d'erreur	Répondeur
Répondeur	SRE qui utilise l'application Service Reliability pour effectuer des tâches quotidiennes. Les intervenants sont les personnes qui sont d'astreinte. Ils diagnostiquent et corrigent les alertes et les incidents dans Service Reliability. Les intervenants ne peuvent accéder qu'aux configurations dont ils font partie. Ils ne peuvent	Hérite de 17 rôles, dont les suivants : • cmdb_read • sn_sow.sow_user • sn_sow_srm.srm_responder • workspace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et responsabilités SRM (suite)

Rôles	Description	Contient des rôles
	accéder qu'aux alertes ou incidents pour lesquels ils disposent d'une autorisation. Les SRE peuvent effectuer les actions suivantes dans le contexte de leurs équipes : [store-future: BEGIN review] • Configurer les services, les équipes et les intégrations • Confirmer leurs calendriers d'astreinte • Gérer les enregistrements d'incidents et d'alertes • Accéder à la page d'accueil et aux tableaux de bord Service Reliability • Mettre à jour ou supprimer les équipes qu'ils ont créées • Ajouter d'autres intervenants • Créer des intégrations avec des outils Application Performance Monitoring (APM) • Configurer et gérer les indicateurs de fiabilité • Configurer et gérer les politiques de budget d'erreur [End]	

[store-future: BEGIN review]

Liste de référence des rôles

	Fonction	Administrateur	Gestionnaire	Répondeur
Sections				
	Page d'accueil	Oui	Oui	Oui
Afficher la liste d'alertes	Oui (critique uniquement)	Oui (critique uniquement)	Oui (critique uniquement)	Oui (critique uniquement)
Mettre à jour l'incident ou l'alerte	Non	Non	Non	Non
Afficher la liste des incidents	Oui (critique uniquement)	Oui (critique uniquement)	Oui (critique uniquement)	Oui (critique uniquement)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de référence des rôles (suite)

	Fonction	Administrateur	Gestionnaire	Répondeur
Supprimer l'incident	Non	Non	Non	Non
Créer un incident	Non	Oui	Oui	Non
Promouvoir les alertes en incidents	Oui, pour toute alerte ou tout service SR.	Oui, pour toutes les alertes associées à une équipe dont ils font partie.	Oui, pour toutes les alertes associées à une équipe dont ils font partie.	Non
Page d'accueil	Vue	Oui. Peut afficher les éléments suivants : • Liste d'alertes (alertes qui sont affectées à l'utilisateur ou dans lesquelles l'utilisateur fait partie d'une liste d'intervenants). • Liste d'incidents (incidents qui sont affectés à l'utilisateur ou dans lesquels l'utilisateur fait partie d'une liste d'intervenants). • Services dégradés • Mes équipes • Incidents P1 à l'échelle de l'organisation **Remarque :** Si aucun incident n'est détecté, une option permettant d'en créer un est proposée.	Oui. Peut afficher les éléments suivants : • Liste d'alertes (alertes qui sont affectées à l'utilisateur ou dans lesquelles l'utilisateur fait partie d'une liste d'intervenants). • Liste d'incidents (incidents qui sont affectés à l'utilisateur ou dans lesquels l'utilisateur fait partie d'une liste d'intervenants). • Services dégradés • Mes équipes • Incidents P1 à l'échelle de l'organisation **Remarque :** Si aucun incident n'est détecté, une option permettant d'en créer un est proposée.	Oui. Peut afficher les éléments suivants : • Liste d'alertes (alertes qui sont affectées à l'utilisateur ou dans lesquelles l'utilisateur fait partie d'une liste d'intervenants). • Liste d'incidents (incidents qui sont affectés à l'utilisateur ou dans lesquels l'utilisateur fait partie d'une liste d'intervenants). • Services dégradés • Mes équipes • Incidents P1 à l'échelle de l'organisation **Remarque :** Si aucun incident n'est détecté, une option permettant d'en créer un est proposée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de référence des rôles (suite)

	Fonction	Administrateur	Gestionnaire	Répondeur
Équipes				
	Afficher les équipes SR	Oui	Oui	Oui
Créer des équipes	Oui	Oui	Oui	Non
Gérer l'équipe	Oui. Peut gérer toute équipe SR	Oui, seulement pour les équipes qu'il a créées ou auxquelles il a été affecté en tant que gestionnaire.	Oui, seulement pour les équipes qu'il a créées.	Non
Équipes d'astreinte	Oui, pour toute équipe SR	Oui, seulement pour les équipes qu'il a créées ou auxquelles il a été affecté en tant que gestionnaire.	Oui, seulement pour les équipes qu'il a créées.	Non
Escalade	Oui, pour toute équipe SR	Oui, seulement pour les équipes qu'il a créées ou auxquelles il a été affecté en tant que gestionnaire.	Oui, seulement pour les équipes qu'il a créées.	Non
Ajouter des membres de l'équipe	Oui, pour toute équipe SR	Oui, pour les équipes qu'il a créées ou dont il fait partie.	Oui, pour les équipes qu'il a créées ou dont il fait partie.	Non
Supprimer l'équipe	Oui, pour toute équipe SR	Oui, seulement pour les équipes qu'il a créées ou auxquelles il a été affecté en tant que gestionnaire.	Oui, seulement pour les équipes qu'il a créées.	Non
Profils d'utilisateurs	Oui, pour toute équipe SR			
	Profil d'utilisateur : modifier	Oui	Oui	Oui
Informations sur le profil : autre utilisateur	Oui	Peut uniquement afficher.	Peut uniquement afficher.	Peut uniquement afficher.
Préférences de notification : autres utilisateurs	Oui, peut afficher les préférences de notification des autres utilisateurs SR.	Aucun accès à l'affichage des préférences de notification des autres utilisateurs dans SR.	Aucun accès à l'affichage des préférences de notification des autres utilisateurs dans SR.	Aucun accès à l'affichage des préférences de notification des autres utilisateurs dans SR.
Congé des autres utilisateurs	Oui	Oui, accès permettant d'afficher, de lire et de définir les congés	Oui, accès en lecture. Pas autorisé à apporter des modifications.	Oui, accès en lecture. Pas autorisé à apporter des modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de référence des rôles (suite)

	Fonction	Administrateur	Gestionnaire	Répondeur
		des membres de son équipe.		
Paramètres : autres utilisateurs	Oui	Non	Non	Non
Changer le rôle d'utilisateur		Non	Non	Non
Ajouter de nouveaux utilisateurs à SR	Oui	Oui, utilisateur disposant d'un rôle de gestionnaire ou d'un rôle de niveau inférieur.	Oui, utilisateur avec rôle d'intervenant.	Non
Désactiver l'utilisateur	Oui	Non	Non	Non
Supprimer/ Supprimer un utilisateur	Oui	Non	Non	Non
Services				
	Créer des services SR	Oui	Oui	Oui
Créer des intégrations	Oui, pour tous les services SR.	Oui, pour tous les services SR.	Oui, pour tous les services SR activés.	Non
Afficher tous les services activés	Oui, pour tous les services SR activés.	Oui, pour tous les services SR activés.		Non
Afficher les services activés de mes équipes	Oui, pour tous les services SR activés affectés aux équipes SR dont il fait partie.	Oui, pour tous les services SR activés affectés aux équipes SR dont il fait partie.	Oui, pour tous les services SR activés affectés aux équipes SR dont il fait partie.	Non
Modifier les services	Oui, pour toutes les intégrations, à l'exception des services SR désactivés.	Oui, pour toutes les intégrations, à l'exception des services SR désactivés.	Oui, pour toutes les intégrations, à l'exception des services SR désactivés.	Non
Afficher les intégrations	Oui, peut afficher toutes les intégrations SR.	Oui, peut afficher toutes les intégrations SR.	Oui, peut afficher toutes les intégrations SR.	Non
Modifier les intégrations	Oui, pour toutes les intégrations SR.	Oui, pour toutes les intégrations SR.	Oui, peut afficher toutes les intégrations SR.	Non
Supprimer les services	Oui, pour tous les services SR.	Oui, pour tous les services SR.	Oui, pour tous les services SR.	Non
Supprimer les intégrations	Oui, pour toutes les intégrations SR.	Oui, pour toutes les intégrations SR.	Oui, pour toutes les intégrations SR.	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.

[End]

Utiliser les services SRM

Un service représente un résultat fonctionnel, par exemple la gestion de réseau, les paiements ou les services de ressources humaines, qui appartient à une équipe. Pour atteindre ce résultat, un service peut contenir un ou plusieurs composants techniques, notamment un service d'authentification utilisateur, ou une infrastructure partagée telle qu'une base de données.

SRM fonctionne avec les intégrations pour classer les alertes par ordre de priorité et les acheminer vers les intervenants appropriés, puis assurer le suivi de l'escalade jusqu'à ce qu'une alerte soit confirmée et que vous sachiez qu'une personne y répond. Lorsque vous créez ou ajoutez un service dans SRM, il doit refléter l'un des services de votre infrastructure SRM.

Remarque :

Il est possible que vous souhaitiez intégrer plusieurs outils pour surveiller chaque service technique et recevoir des événements de ces outils. Ajoutez une intégration à SRM à l'aide du module Services  . Consultez Utiliser des intégrations SRM.

En outre, vous pouvez créer des mesures de fiabilité pour le service. Reportez-vous à la rubrique Utiliser les mesures de fiabilité.

En associant une équipe et des politiques à ce service, il est plus facile de répartir les responsabilités et de suivre les résultats techniques. Il est également plus facile d'automatiser les routines de réponse et de se concentrer sur les personnes qui reçoivent les notifications et sur les dates d'envoi de ces notifications.

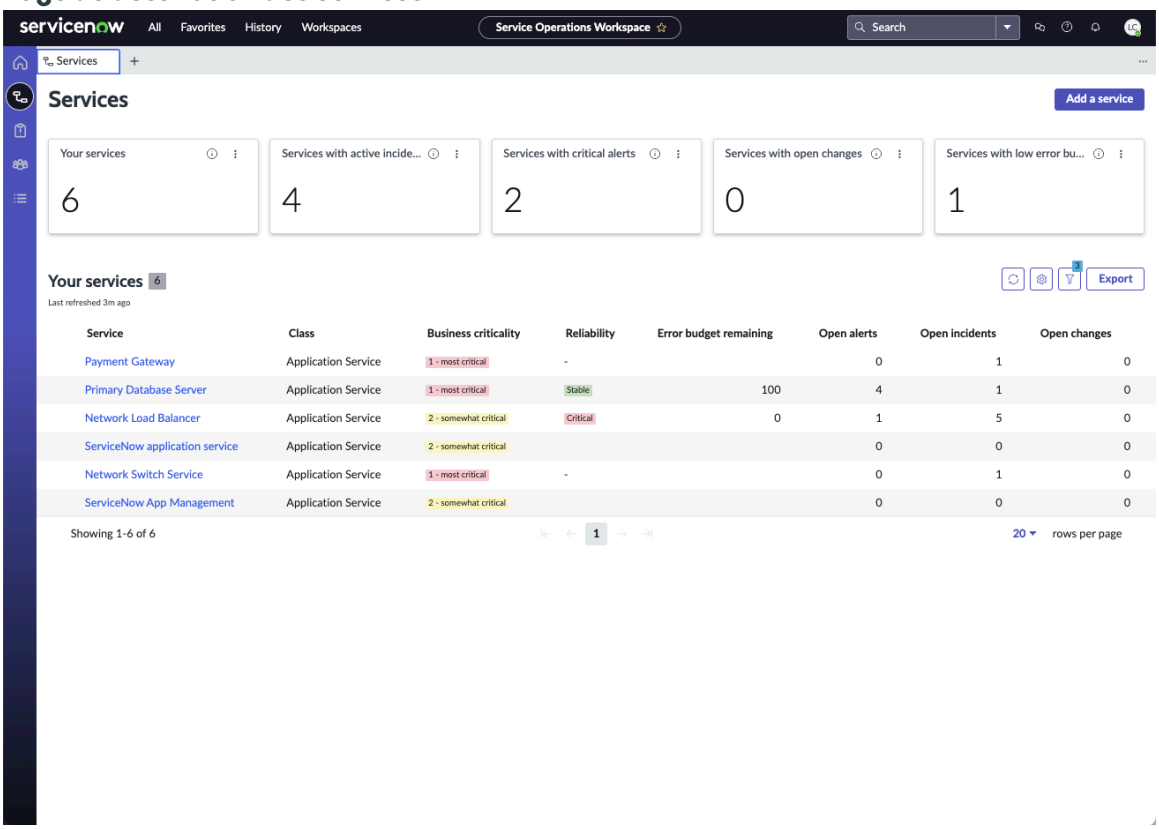
L'état d'un service existant est hérité. L'état d'un service créé dans SRM est défini sur **Aucun**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services

Page de destination des services



Les cartes de services affichent des mesures pour :

- **Vos services** : ensemble des services dont vous ou votre équipe gère et surveille la fiabilité.
- **Services comportant des incidents actifs** : services comportant un ou plusieurs incidents ouverts, triés d'abord par criticité opérationnelle (du plus au moins critique), puis par nombre d'incidents actifs (tri décroissant) et enfin par % de budget d'erreur restant (tri croissant).
- **Services comportant des alertes critiques** : services comportant des alertes ouvertes, triés d'abord par criticité opérationnelle (du plus au moins critique), puis par nombre d'alertes (tri décroissant) et enfin par % de budget d'erreur restant (tri croissant).
- **Services comportant des changements ouverts** : tous les services dont votre équipe gère et surveille la fiabilité.
- **Services avec un budget d'erreur faible** : services avec un budget d'erreur restant < 25 %.

  La mesure Budget d'erreur correspond au montant du SLO que vous pouvez utiliser sur une période spécifiée. Il peut être utilisé pour gérer la vélocité de la mise en production.

Remarque :
Pour actualiser les valeurs de carte, ainsi que les listes qu'elles représentent, utilisez le bouton Actualiser du navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La vue de liste varie en fonction de la carte de services sélectionnée.

> **Remarque :**
> **Vos services** est la sélection par défaut pour la page de destination.

Chaque colonne de la liste peut être regroupée ou filtrée.

Chaque liste peut être modifiée, triée ou exportée.

Pour plus d'informations sur des services individuels, consultez la rubrique Afficher un service SRM.

Définitions des mesures de la vue de liste des services

Section **Objectifs de niveau de service**

- **Service** : nom du service.
- **Classe** : application ou service technique.
- **Criticité opérationnelle** : importance de ce service au sein de l'entreprise.

  Les choix possibles sont les suivants :
  - 1 - Très critique (par défaut)
  - 2 – Assez critique
  - 3 – Peu critique
  - 4 – Non critique
- **Alertes ouvertes** : nombre d'alertes ouvertes affectées au service.
- **Incidents ouverts** : nombre d'incidents ouverts affectés au service.
- **Budget d'erreur restant** : budget d'erreur restant pour le service, en pourcentage.

Ajouter un service à SRM

Créez ou ajoutez un service existant à votre instance afin que les alertes et les incidents de ce service soient à la disposition de vos équipes dans SRM.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   > **Remarque :**
   > Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir le formulaire **Parlez-nous de votre service** et sélectionnez ou remplissez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sur la page **Accueil**, dans la section Mise en route, sous Configurer votre service, cliquez sur **Ajouter un service**.
- Dans la page Équipes (), cliquez sur **Ajouter un service**.

Ajouter un service

Champ	Description
Nouveau ou existant	Sélectionnez une option dans le menu Liste : ○ J'ajoute un nouveau service ○ Je souhaite surveiller la fiabilité d'un service existant
J'ajoute un nouveau service	
Type de service	Sélectionnez un type dans le menu Liste : ○ Service d'application : service composé d'un ou de plusieurs CI qui exécute un sous-ensemble de tâches qui, ensemble, exécutent une fonction au niveau de l'entreprise. Il peut par exemple s'agir dune application de calcul des coûts ou de serveurs de base de données. ○ Service technique : service composé de produits tels que Mappage des services et Détection. Ils représentent la technologie vendue ou utilisée par votre entreprise.
Nom de service	Nom unique et significatif pour le service.
Criticité opérationnelle	Degré d'importance pour l'entreprise. Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 - Très critique (par défaut) ○ 2 – Assez critique ○ 3 – Peu critique ○ 4 – Non critique
Statut opérationnel	Statut du service. Les choix possibles sont les suivants : ○ Opérationnel ○ Non opérationnel ○ Réparation en cours ○ Récupération d'urgence en veille ○ Prêt ○ Mis hors service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Pipeline ○ Catalogue
Description du service	Description du service global afin d'aider d'autres personnes à comprendre le but du service et autres informations pertinentes.
Je souhaite surveiller la fiabilité d'un service existant	
Sélectionner un service	Sélectionnez un service dans le menu Liste. (Les seuls services d'application affichés sont Application ou Technique et Opérationnel, et sans propriétaire, que ce soit vous ou une autre personne.)

a. Cliquez sur **Suivant**.

b. Remplissez le formulaire Qui est responsable de la surveillance de ce service ?

Ajouter un service : affecter une équipe

Propriété	Description
Propriétaire de service	Sélectionnez la personne responsable du service.
Gérer par l'équipe	Cliquez ou commencez à saisir pour afficher la liste de sélection.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
Si des approbations sont requises, votre demande est soumise à l'équipe d'approbation. Le service est créé lorsque la demande est approuvée. Dans le cas contraire, votre service est affiché dans la page de destination Services sous **Services**.

> **Remarque :**
> Les approbations comptent deux étapes. Tout d'abord, la demande est approuvée, ce qui s'affiche dans le champ **Étape** de l'enregistrement de la demande. La demande reste **en attente** jusqu'à ce que l'élément de demande soit approuvé dans l'enregistrement de la **demande**.

4. Terminez la configuration du service en accédant à la page d'enregistrement du service ou faites-le ultérieurement.
Pour en savoir plus sur le service et les étapes d'achèvement de sa configuration, reportez-vous à Afficher un service SRM.

Utiliser des intégrations SRM

Dans SRM, les intégrations offrent la possibilité d'utiliser des outils de monitoring et de collaboration permettant aux utilisateurs de gérer efficacement les alertes et les incidents. Les intégrations SRM sont ajoutées ou créées au sein des services uniquement.

SRM intègre des outils dont vous avez besoin pour collaborer et résoudre efficacement les incidents.

> **Remarque :**
> Si vous disposez de rôles au sein d'ITOM qui traitent des intégrations, une icône Intégrations apparaît dans le volet de navigation de gauche. SRM ne peut pas créer ou utiliser ces rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations SRM disponibles

Les intégrations font partie des services au sein de SRM. SRM utilise les intégrations pour rassembler toutes les mesures et tous les journaux de votre infrastructure et obtenir un aperçu du système unifié dans son ensemble. Vous pouvez voir les éléments individuellement ainsi que l'impact des éléments individuels sur l'ensemble.

Commencez à surveiller vos projets le plus tôt possible dans le processus de développement.

Les intégrations disponibles par défaut à ajouter à SRM sont les suivantes :

- Connecteur personnalisé (webhook)
- Amazon Web Services
- CatchPoint
- Datadog
- Dynatrace Monitor
- Google Cloud Platform
- Grafana
- Honeycomb
- Instana
- ServiceNow Cloud Observability
- Logic Monitor
- Microsoft Azure
- New Relic
- Cloud Oracle
- Prometheus
- Scout APM
- Sentry
- Sumologic
- ThousandEyes
- Transformer une instance d'événements génériques

Ajouter une intégration à SRM

Ajoutez une intégration à votre instance afin que les alertes de vos services soient disponibles pour vos équipes dans SRM.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Services**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez l'onglet **Intégrations**.
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter une intégration**.
5. Sélectionnez une intégration ou recherchez-en une à l'aide de la barre de recherche.
6. Dans la fenêtre d'intégration, dans **Fournir des détails**, renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Ajouter une intégration

Champ	Description
Nom de l'intégration	Nom de l'intégration.
Description	Décrivez l'intégration. Indiquez son utilité.
Source	Rempli automatiquement. (Si ce champ est vide, rechargez la page.)
Service	Rempli automatiquement avec le service auquel cette intégration est associée.
Comment voulez-vous connecter les événements ?	Directement à l'instance (par défaut).
Description du service	Description du service global afin d'aider d'autres personnes à comprendre le but du service et autres informations pertinentes.

7. Cliquez sur **Suivant et enregistrer**.
L'intégration est à l'état **Brouillon**.

Suivez les instructions du panneau **Configurer un connecteur tiers**.

Remarque :
Ces instructions sont propres à chaque fournisseur. Nous indiquons l'URL à utiliser.

8. Une fois que vous avez suivi les instructions du connecteur tiers et que vous êtes informé qu'il est actif, cliquez sur le bouton **Activer**.
9. Cliquez sur **Continuer**.

Remarque :
Votre intégration est active, mais vous avez toujours besoin d'un compte d'utilisateur de service pour l'authentification. Ce compte a besoin du rôle `evt_mgmt_integration` pour que l'application tierce transmette les événements par push. Contactez votre administrateur système et demandez-le-lui.

L'intégration est **Active** et disponible dans votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver une intégration

Si vous souhaitez désactiver temporairement une intégration, définissez-la sur l'état Inactif. Lorsque vous désactivez des intégrations, les alertes reçues par leur intermédiaire ne sont plus traitées. Vous pouvez envisager de désactiver une intégration si vous prévoyez de mettre un système en mode de maintenance et si vous ne souhaitez pas recevoir d'alertes inutiles pendant cette période.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les intervenants et les gestionnaires peuvent désactiver toute intégration qu'ils ont créée ou qui l'a été par leur équipe. Un administrateur peut désactiver toute intégration dans SRM.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sur la page **Services** ( ), sélectionnez un service.
3. Sélectionnez l'onglet **Intégrations**.

Option	Description
Dans l'onglet Intégrations	Pour chaque intégration active que vous souhaitez désactiver, sélection–nez l'icône Actions supplémentaires  dans le coin supérieur droit de la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Sélectionner **Désactiver**.
Dans l'enregistrement d'intégration	Sélectionner **Désactiver**.

Remarque :
Vous pouvez activer une intégration inactive et la rendre de nouveau disponible en sélectionnant **Activer** à partir de l'icône Actions supplémentaires dans le coin supérieur droit de la carte. Toutefois, si le service associé à l'intégration désactivée a été désactivé, vous ne pourrez pas réactiver l'intégration.

4. Sélectionner **Désactiver**.
   L'intégration est désactivée.

Utiliser les mesures de fiabilité

Utilisez les fonctionnalités de mesures SRM pour définir les indicateurs de niveau de service (SLI), les objectifs de niveau de service (SLO) et les politiques de budget d'erreur de votre service pour que vous et vos équipes puissiez suivre les services et prendre les mesures nécessaires le cas échéant.

Workflow de haut niveau

1. SRM exploite les intégrations pour l'agrégation des signaux.
2. Les indicateurs de fiabilité contenant des SLI et des SLO sont créés pour le service dans SRM.
3. Lorsqu'une alerte reconnue est générée pour un service, les valeurs de l'infraction cumulative et du budget d'erreur sont mises à jour pour les indicateurs de fiabilité dans SRM.
4. Une politique de budget d'erreur est créée pour que le service déclenche des actions telles que la création d'un incident ou l'envoi d'e-mails, afin de corriger les problèmes de service. Les budgets d'erreur sont limités par **catégorie**.

Les principales fonctionnalités des mesures SRM sont les suivantes :

- Agrégation des signaux de SLI
- Création d'objectifs de niveau de service basés sur la durée et le nombre
- Calcul de budgets d'erreur (EB)
- Politiques de budget d'erreur
- Visualisation des budgets d'erreur

Accédez au **Services** > **Vue d'ensemble** pour afficher toutes les données critiques associées pour les mesures de fiabilité et de budget d'erreur. Consultez Utiliser les services SRM pour plus d'informations.

Remarque :
Les scores ne sont visibles que lorsque des SLI, des SLO et des budgets d'erreur ont été créés et qu'ils sont affectés. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Créer un SLO, un SLI et des politiques de budget d'erreur pour SRM.

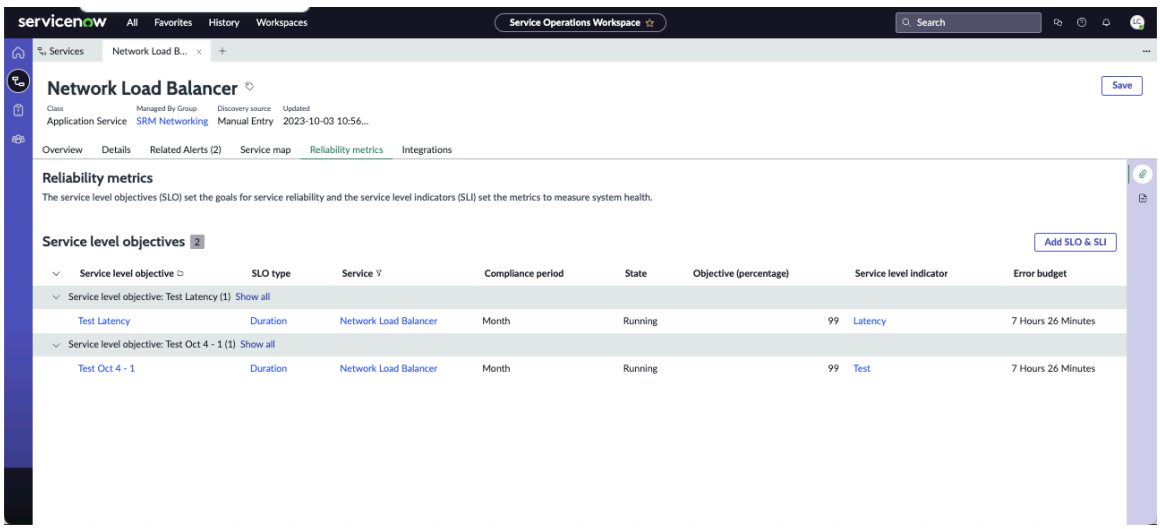
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Mesures de fiabilité

Le champ **Service** > **Mesures de fiabilité** contient les objectifs de niveau de service (SLO).

Vue de liste des mesures de fiabilité SRM



Remarque :
La mise à jour du SLO change son état et entraîne la mise hors service de cet enregistrement de SLO et la création d'une nouvelle copie à des fins de surveillance précise.

Mesures de fiabilité

L'onglet **Objectif de niveau de service** affiche les détails suivants :

- **Objectif de niveau de service** : nom du SLO.
- **Type de SLO** : **Durée**, **Nombre**, **Nombre par périodes**, **Nombre par occurrences**.
- **Service** : service sur lequel le SLO est défini.
- **Période de conformité** :

  Durée définie du SLO.

  - **Mois** : la durée considérée est le mois actuel. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise entre le 1er janvier et le 31 janvier.
  - **Rolling 7 days** (Période de 7 jours) : la durée considérée est de 7 jours à partir de la date actuelle.
  - **Rolling 30 days** (Période de 30 jours) : la durée considérée est de 30 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 décembre.
  - **Rolling 90 days** (Période de 90 jours) : la durée considérée est de 90 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 octobre.
- **État** :

  État du SLO. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Brouillon** : le SLO n'est pas encore en cours d'exécution dans votre instance. Vous pouvez ajouter de nouveaux SLI ou mettre à jour les SLI existants et supprimer le SLO.
- En cours d'exécution : le SLO est actif dans votre instance. Vous pouvez modifier, mettre hors service ou supprimer le SLO.

  Remarque :
  Si vous modifiez un SLO à l'état En cours d'exécution, il est mis hors service et une nouvelle copie est créée. Reportez-vous à la rubrique Working with Reliability metrics .

- **Mis hors service** : le SLO n'est plus en cours d'exécution dans votre instance. Vous pouvez le réactiver.

- **Objectif (pourcentage)** : pourcentage de performance du SLI souhaité.
- **Limite (occurrences)** : nombre d'infractions de limite qui se sont produites. (Utilisé par les types de SLO Nombre.)
- **Indicateur de niveau de service** : indicateur de niveau de service (SLI) associé à ce SLO.
- **Budget d'erreur** : affiche, en jours et en heures, le montant du budget d'erreur.

  Le budget d'erreur est calculé en fonction des paramètres **Période de conformité** et **Objectif (pourcentage)** fournis lors de la création d'un SLO.

- **Budget d'erreur restant** : affiche, en jours et en heures, le montant du budget d'erreur restant.
- **Occurrences d'infractions restantes** : nombre d'infractions restantes avant que la limite ne soit atteinte.

Remarque :
Les enregistrements de l'historique des objectifs de niveau de service [sn_sow_srm_slo_history] et de la mesure de l'indicateur de niveau de service [sn_sow_srm_sli_metric] sont archivés au bout d'un an et détruits cinq ans plus tard. Cela permet d'améliorer les performances et de conserver les données sur la longévité. Aucune requête n'est exécutée sur les tables archivées.

Créer un SLO, un SLI et des politiques de budget d'erreur pour SRM

Créez un SLO, un SLI et des politiques de budget d'erreur pour vous aider, vous et votre équipe, à suivre vos services et à prendre les mesures nécessaires, le cas échéant.

Avant de commencer
Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
vous ne pouvez configurer qu'un seul SLO pour un SLI.

Procédure

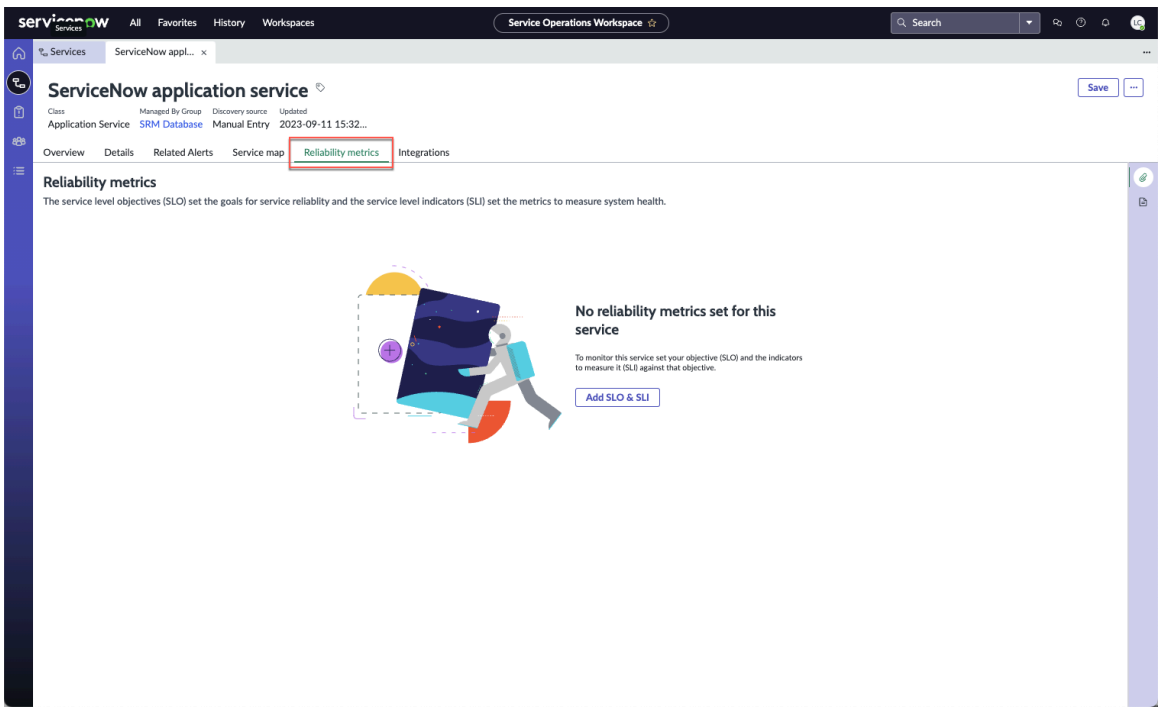
1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Services** dans le volet de navigation de gauche.
3. Sur la page **Vue d'ensemble**, ouvrez le service pour lequel vous souhaitez créer un SLI.
4. Sélectionnez l'onglet **Mesures de fiabilité**.

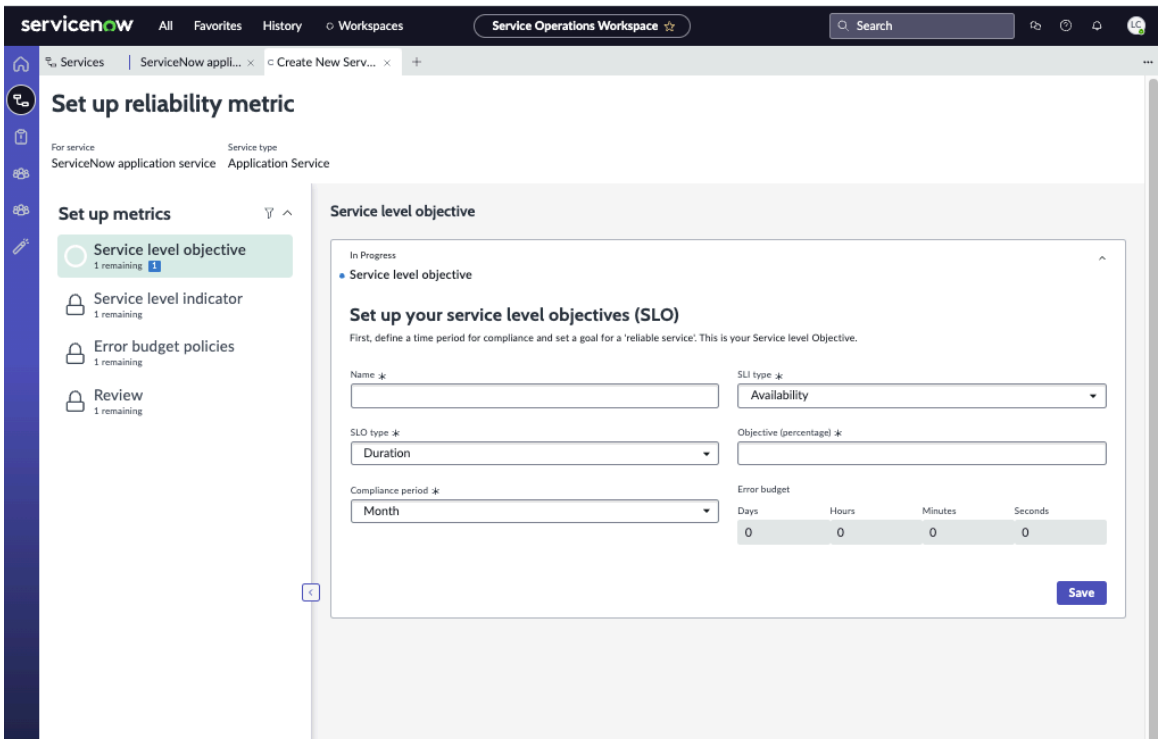


5. Sélectionnez **Ajouter un SLO et un SLI**.

Un SLO est une valeur cible ou une plage de valeurs pour un niveau de service mesuré par un SLI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans l' **Configurer la mesure de fiabilité** > **Configurer vos objectifs de niveau de service (SLO)** , renseignez les champs appropriés.
vous définissez une période de conformité et un objectif de fiabilité du service.

Formulaire Service Level Objective (Objectif de niveau de service)

Champ	Description
Configurer vos objectifs de niveau de service (SLO)	
Nom	Nom du SLO.
Type de SLI	Type de SLI sur lequel se base le calcul des mesures. Voici les types de SLI disponibles : ○ **Disponibilité** : pourcentage de temps pendant lequel votre service est disponible. (Par défaut) ○ **Erreurs** : mesure de la fréquence des erreurs de service. ○ **Latence** : temps pris pour traiter une demande. Le temps réel écoulé. ○ **Saturation** : mesure de la fraction de votre système, mettant en évidence les ressources les plus limitées.
Type de SLO	Type de SLO en fonction de la mesure que vous choisissez. Voici les types de SLO 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.

Champ	Description
	○ **Durée** : durée pendant laquelle le service n'enregistre pas d'infraction. Il s'agit de la seule valeur disponible. ○ **Nombre** : nombre d'occurrences au cours d'une période de conformité donnée.
Paramètres de **Durée**	
Pourcentage de l'objectif	Dépend de la **durée** et des types de SLI. Pourcentage ou nombre des performances SLI souhaitées. ○ **Disponibilité** : durée pendant laquelle le service doit être disponible. (Pourcentage) ○ **Erreurs** : fréquence à laquelle une erreur de service peut se produire avant une violation. (Nombre) ○ **Latence** : durée d'une demande de service. (Nombre) ○ **Saturation** : degré de contrainte possible de votre système avant une violation. (Pourcentage)
Période de conformité	Période pour laquelle les mesures sont calculées. Les options disponibles sont les suivantes : ○ **Mois** : la durée considérée est le mois actuel. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise entre le 1er janvier et le 31 janvier. ○ **Rolling 7 days** (Période de 7 jours) : la durée considérée est de 7 jours à partir de la date actuelle. ○ **Rolling 30 days** (Période de 30 jours) : la durée considérée est de 30 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 décembre. ○ **Rolling 90 days** (Période de 90 jours) : la durée considérée est de 90 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 octobre.
Budget d'erreur	Rempli automatiquement. **Remarque :** Si aucun budget d'erreur n'a été créé, ces mesures restent à 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.

Champ	Description
	Affiche, en jours et en heures, le montant du budget d'erreur. Le budget d'erreur est calculé en fonction des paramètres **Période de conformité** et **Objectif (pourcentage)** fournis lors de la création d'un SLO. Par exemple, pour un SLI de type **Disponibilité**, si vous sélectionnez **Mois** et définissez **Objectif (pourcentage)** sur 95 %, le **budget d'erreur** commence à 1 jour, soit 5 % du mois. Fondamentalement, le temps d'arrêt du service ne doit pas être supérieur à 1 jour par mois.
Paramètres de **Nombre**	
Période de conformité	Période pour laquelle les mesures sont calculées. Les options disponibles sont les suivantes : ○ **Mois** : la durée considérée est le mois actuel. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise entre le 1er janvier et le 31 janvier. ○ **Rolling 7 days** (Période de 7 jours) : la durée considérée est de 7 jours à partir de la date actuelle. ○ **Rolling 30 days** (Période de 30 jours) : la durée considérée est de 30 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 décembre. ○ **Rolling 90 days** (Période de 90 jours) : la durée considérée est de 90 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 octobre.
Paramètres de **Nombre par période**	
Limite (occurrences)	Nombre d'occurrences après lesquelles une violation a lieu. Le nombre limite d'occurrences sert de budget d'erreur.
Période de conformité	Période pour laquelle les mesures sont calculées. Les options disponibles sont les suivantes :

Traduction automatique

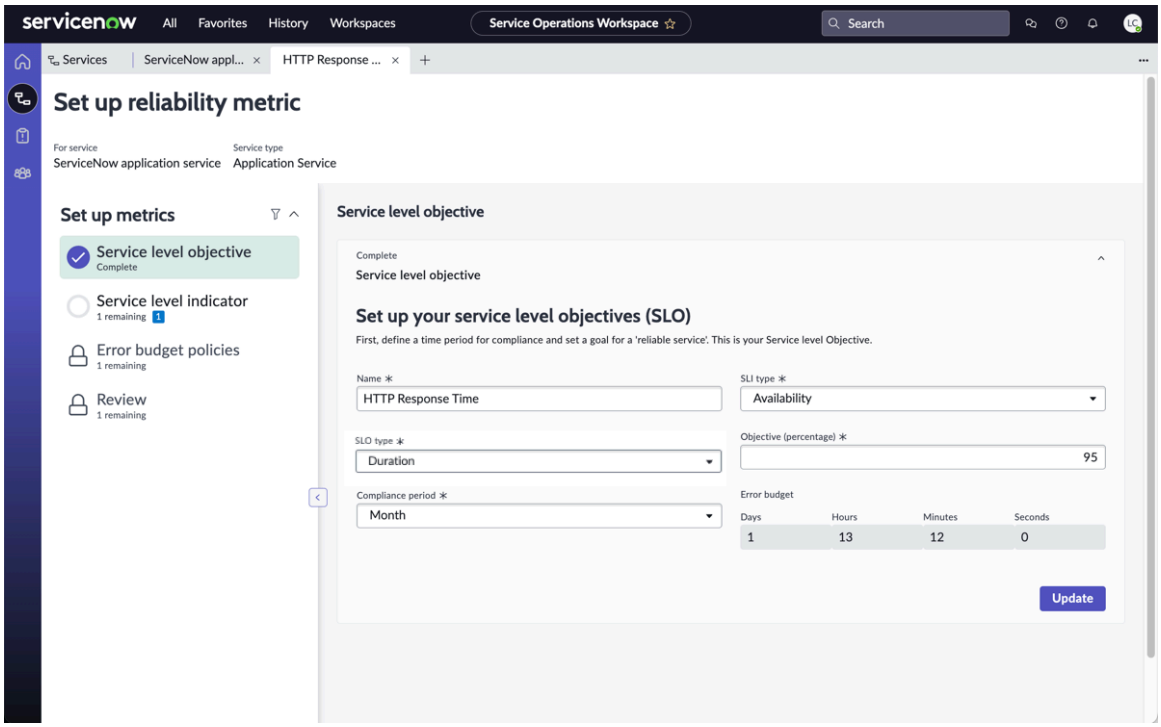
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Mois** : la durée considérée est le mois actuel. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise entre le 1er janvier et le 31 janvier. ○ **Rolling 7 days** (Période de 7 jours) : la durée considérée est de 7 jours à partir de la date actuelle. ○ **Rolling 30 days** (Période de 30 jours) : la durée considérée est de 30 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 décembre. ○ **Rolling 90 days** (Période de 90 jours) : la durée considérée est de 90 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 octobre.
Paramètres de **Nombre par occurrence**	
Limite (occurrences)	Nombre d'occurrences après lesquelles une violation a lieu. Le nombre limite d'occurrences sert de budget d'erreur.
Période de conformité	Période pour laquelle les mesures sont calculées. Les options disponibles sont les suivantes : ○ **Mois** : la durée considérée est le mois actuel. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise entre le 1er janvier et le 31 janvier. ○ **Rolling 7 days** (Période de 7 jours) : la durée considérée est de 7 jours à partir de la date actuelle. ○ **Rolling 30 days** (Période de 30 jours) : la durée considérée est de 30 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 décembre. ○ **Rolling 90 days** (Période de 90 jours) : la durée considérée est de 90 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 octobre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.



Pour le type **Durée**, l'écran s'actualise, et vous pouvez voir que le budget d'erreur a été mis à jour. Vous êtes automatiquement redirigé vers l'étape suivante.

8. Dans **Configurer vos indicateurs de niveau de service (SLI)**, sélectionnez **Ajouter un SLI**.

   Un SLI est une mesure quantitative de certains aspects du niveau de service fourni. Ces mesures sont utilisées pour définir les SLO cibles. Au moins un SLI est requis.

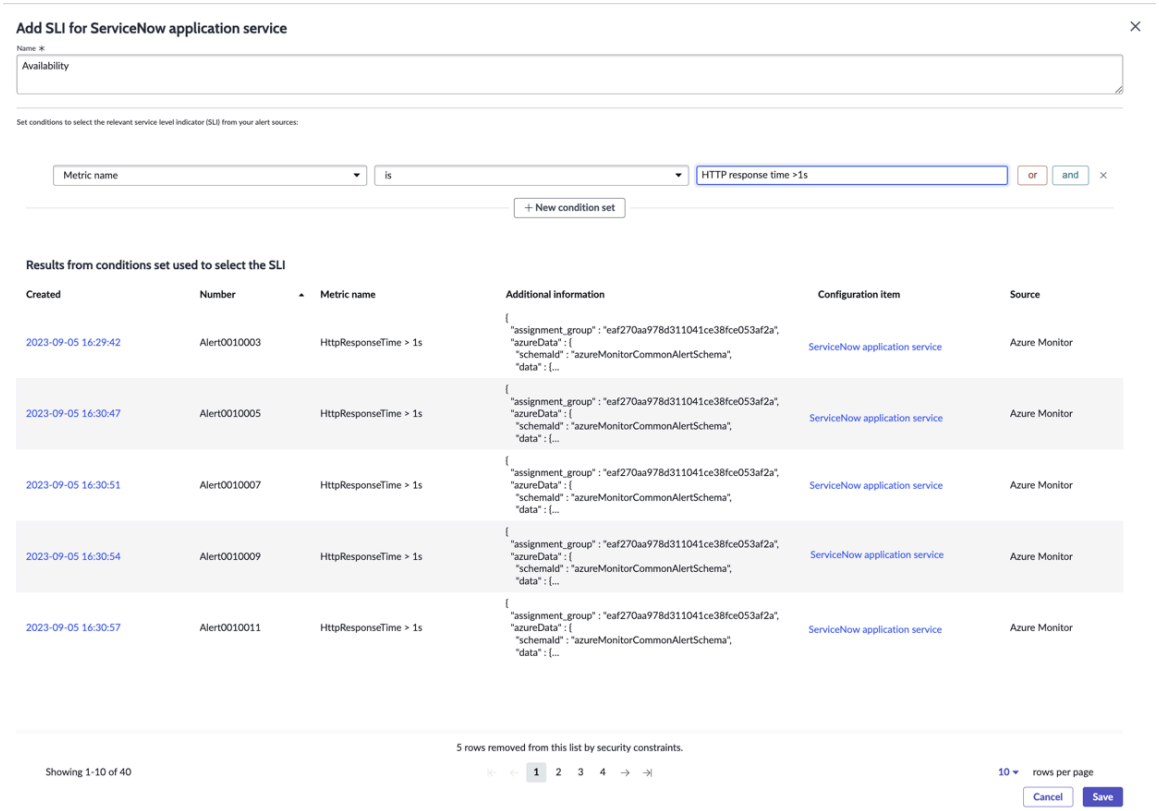
   a. Saisissez un nom pour le SLI.

   b. Définissez des conditions pour sélectionner le SLI approprié parmi les sources d'alerte disponibles.

      Lorsque vous définissez les conditions, toute alerte correspondant à celles-ci est affichée automatiquement dans la liste **Résultats de l'ensemble de conditions utilisé pour sélectionner le SLI**. Utilisez cette liste pour vérifier que vous configurez le SLI souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



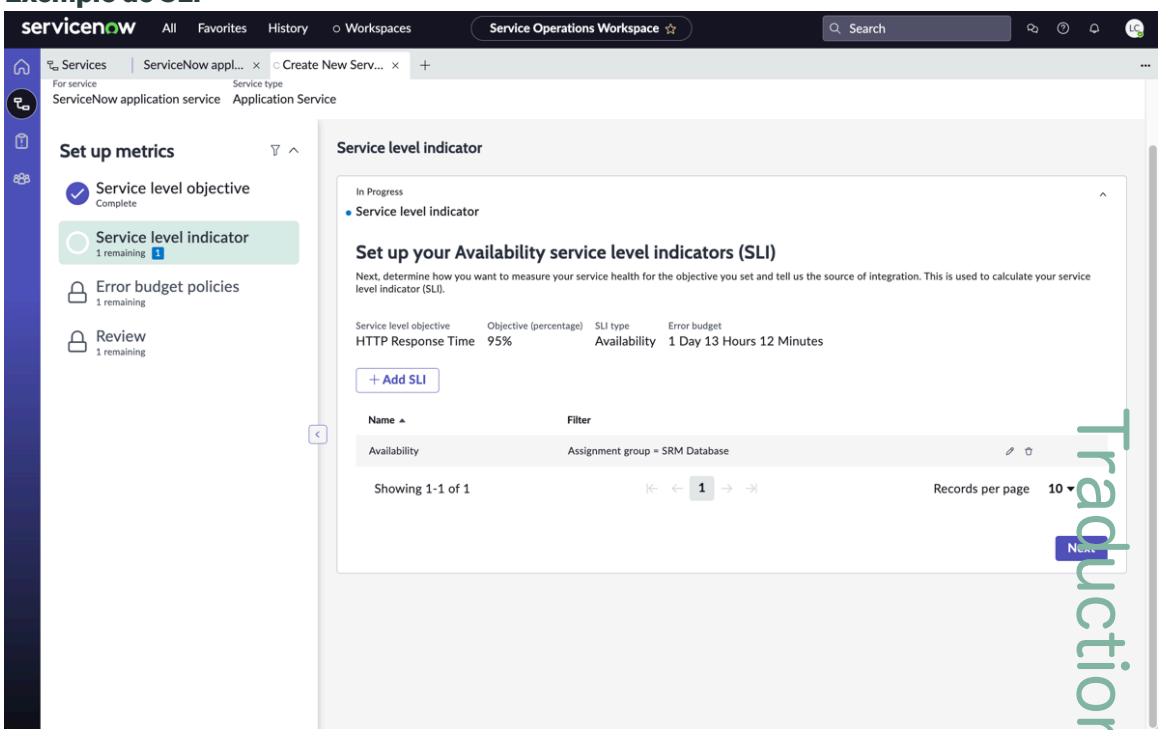
c. Sélectionnez **Enregistrer**.
Le nouveau SLI est répertorié dans le panneau **Configurer vos indicateurs de niveau de service (SLI)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'en-tête de votre volet Indicateur de niveau de service est mis à jour selon que vous avez choisi **Durée** ou l'un des paramètres **Nombre**. Ce qui suit indique le paramètre **Durée** de votre SLO.

Exemple de SLI



d. Ajoutez un autre SLI ou sélectionnez **Suivant**.

Si vous sélectionnez **Suivant**, vous êtes dirigé vers **Définir des politiques de budget d'erreur (facultatif)**.

Un budget d'erreur est le montant du SLO que vous pouvez utiliser sur une période spécifiée. SRM vise à minimiser la consommation de budget d'erreur afin d'optimiser la fiabilité.

Remarque :
Si vous décidez de ne pas ajouter une politique de budget d'erreur maintenant, le paramètre **Objectif (pourcentage)**, qui déclenche les actions, reste informatif. La création d'une telle politique vous offre des options de rattrapage.

Vous pouvez ajouter une politique de budget d'erreur ultérieurement en ouvrant le SLO et en sélectionnant l'onglet **Politiques de budget d'erreur**.

Remarque :
L'en-tête du volet **Politiques de budget d'erreur** est mis à jour selon que vous avez choisi **Durée** ou l'un des paramètres **Nombre** de votre SLO.

9. Dans **Définir des politiques de budget d'erreur (facultatif)**, sélectionnez **Ajouter un seuil**.

10. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez le **type de seuil** suivant :

- **Taux d'érosion** : taux, en pourcentage, auquel un budget d'erreur est consommé.
- **Budget d'erreur restant** : pourcentage du budget d'erreur restant à utiliser pour la période spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les valeurs **Taux d'érosion** et **Budget d'erreur restant** prennent en charge jusqu'à 4 décimales, puis arrondissent à l'entier supérieur.

vous pouvez ajouter plusieurs seuils pour une politique. Cependant, vous ne pouvez pas ajouter deux fois le même seuil. Si vous essayez d'ajouter deux fois le même seuil, un message d'erreur s'affiche.

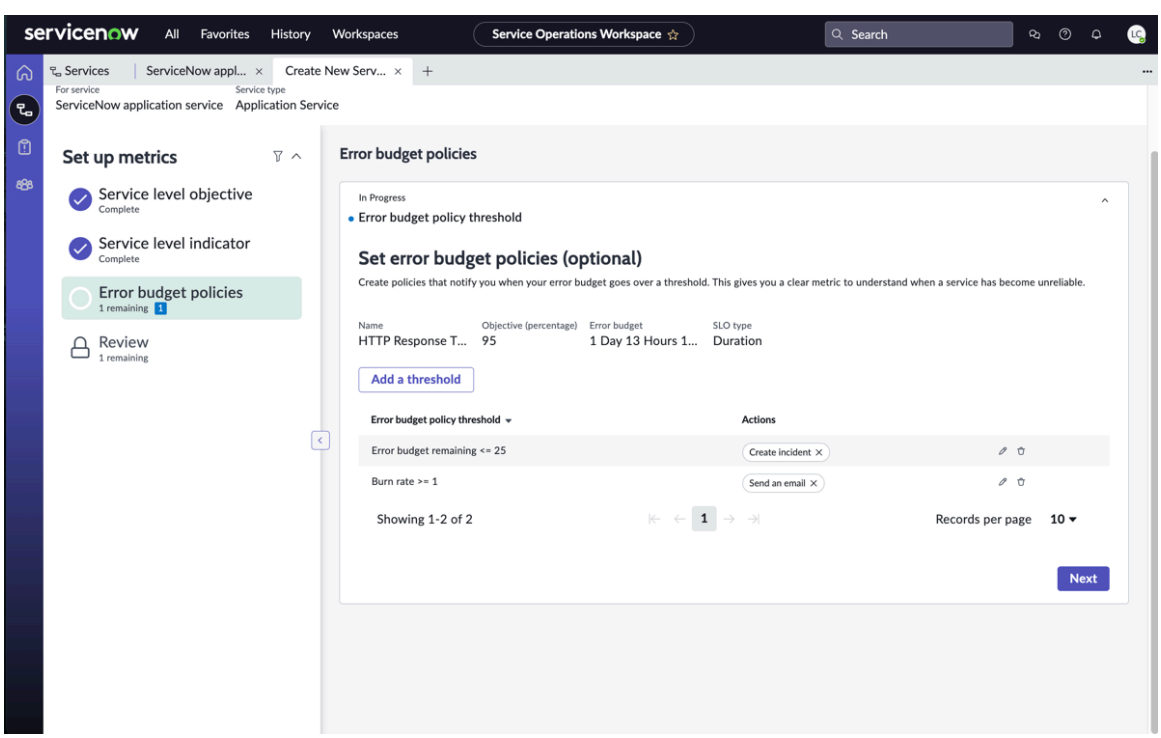
11. Entrez une valeur pour le champ **Seuil**.

    Pour le champ **Taux d'érosion** : le taux d'érosion idéal est inférieur ou égal à 1, car il indique que le budget d'erreur est utilisé comme prévu. Le seuil est atteint lorsque le taux d'érosion est égal ou supérieur à la valeur spécifiée.

    Pour le champ **Budget d'erreur restant** : le seuil est atteint si le pourcentage restant est égal ou inférieur à la valeur spécifiée.

12. **Sélectionnez l'action que vous souhaitez effectuer lorsqu'une violation se produit :**
    Vous pouvez choisir l'une et/ou l'autre des actions.
    - **Créer un incident**
    - **Envoyer un e-mail**

13. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Vous revenez au panneau **Définir des politiques de budget d'erreur (facultatif)** dans lequel vous pouvez modifier ou supprimer vos politiques.

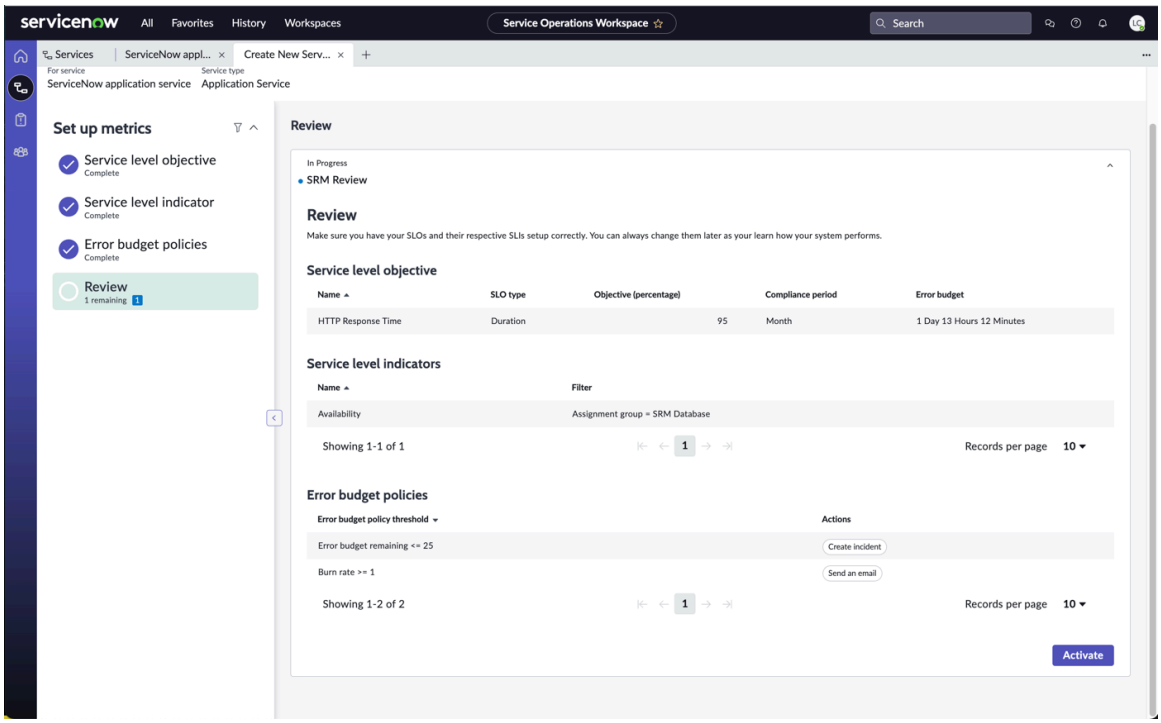


14. Sélectionnez **Suivant**.

15. Examinez votre SLO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



16. Sélectionnez **Activer**.
    Pour en savoir plus sur la page de SLO finale, reportez-vous à Afficher un SLO SRM.

Afficher un SLO SRM

Affichez un objectif de niveau de service (SLO) dont vous ou votre équipe êtes propriétaire.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Remarque :
Les administrateurs peuvent afficher n'importe quel SLO SRM.

Procédure

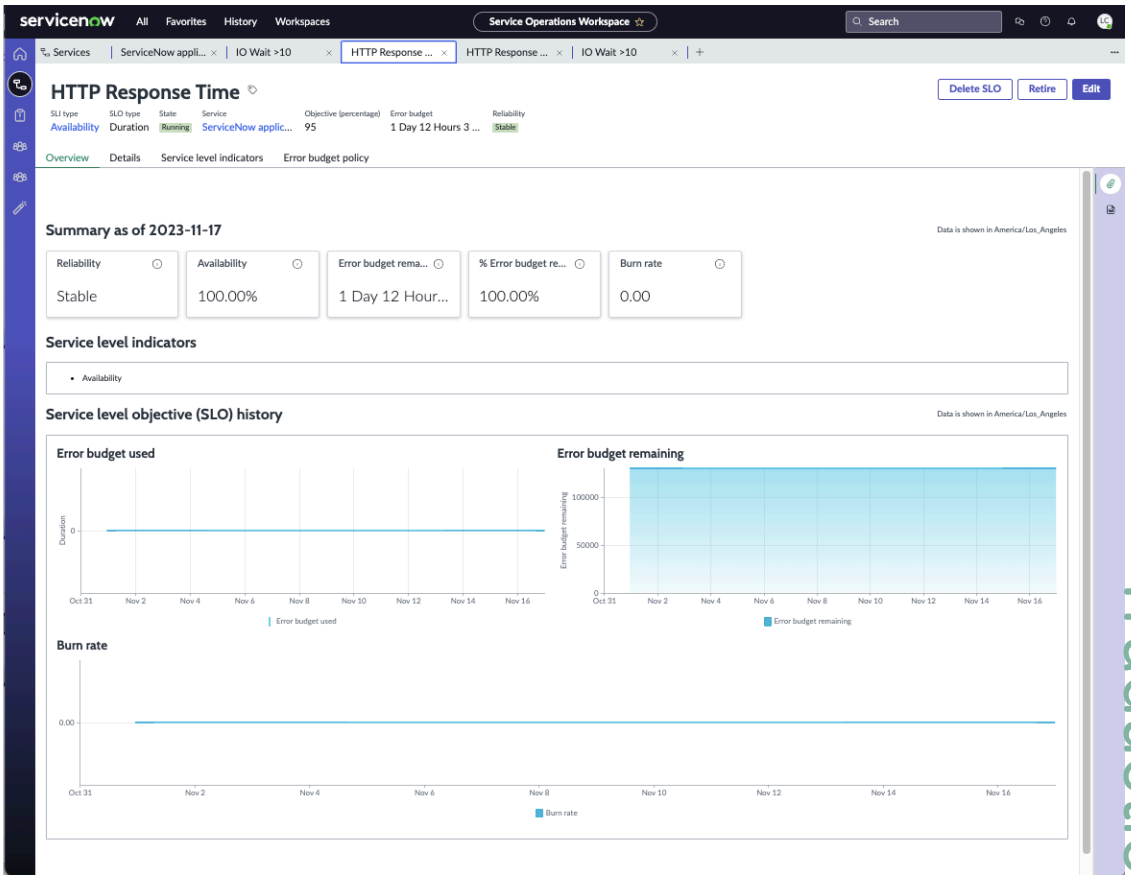
1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Services** dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez l'onglet **Mesures de fiabilité**.
4. Ouvrez un **objectif de niveau de 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.



5. Affichez l'en-tête SLO.

   L'en-tête supérieur contient les informations de service suivantes :

   - **Type de SLI** :

     Type de SLI sur lequel se base le calcul des mesures. Voici les types de SLI disponibles :

     - **Disponibilité** : pourcentage de temps pendant lequel votre service est disponible. (Par défaut)
     - **Erreurs** : mesure de la fréquence des erreurs de service.
     - **Latence** : temps pris pour traiter une demande. Le temps réel écoulé.
     - **Saturation** : mesure de la fraction de votre système, mettant en évidence les ressources les plus limitées.

     .

   - **Type de SLO** :

     Type de SLO en fonction de la mesure que vous choisissez. Voici les types de SLO disponibles :

     - **Durée** : durée pendant laquelle le service n'enregistre pas d'infraction. Il s'agit de la seule valeur disponible.

       Les mesures de **durée** sont les suivantes :

       - **Objectif (pourcentage)** : pourcentage de performance du SLI souhaité.
       - **Budget d'erreur** : affiche, en jours et en heures, le montant du budget d'erreur restant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nombre** : nombre d'occurrences au cours d'une période de conformité donnée.

  Les mesures de **nombre** sont les suivantes :

  - **Limite (occurrences)** : nombre d'occurrences après lesquelles une infraction s'est produite.
  - **Occurrences d'infractions restantes** : nombre d'occurrences restantes.

- **Service** : service associé au SLO.
- **État** :

  État du SLO. Les choix possibles sont les suivants :

  - **Brouillon** : le SLO n'est pas encore en cours d'exécution dans votre instance. Vous pouvez ajouter de nouveaux SLI ou mettre à jour les SLI existants et supprimer le SLO.
  - En cours d'exécution : le SLO est actif dans votre instance. Vous pouvez modifier, mettre hors service ou supprimer le SLO.

    Remarque :
    Si vous modifiez un SLO à l'état En cours d'exécution, il est mis hors service et une nouvelle copie est créée. Reportez-vous à la rubrique Working with Reliability metrics.

  - **Mis hors service** : le SLO n'est plus en cours d'exécution dans votre instance. Vous pouvez le réactiver.

- **Fiabilité** : degré de fiabilité du service.
  - **Stable** : plus de 25 % du budget d'erreur de tous les SLO de ce service sont encore disponibles.
  - **À risque** : tous les SLO de ce service comptent un budget d'erreur restant, et au moins un SLO de ce service a moins de 25 % du budget d'erreur restant.
  - **Critique** : un SLO de ce service a épuisé son budget d'erreur.

Dans l'en-tête, vous pouvez **supprimer le SLO**, le **mettre hors service** ou le **modifier**.

Si vous supprimez un SLO, tous les SLI associés sont également supprimés.

La mise hors service d'un SLO change son état. Vous pouvez le **réactiver** à partir de la page SLO ou ultérieurement à partir de l'onglet **Mesures de fiabilité**.

Remarque :
Si vous modifiez un SLO, son état est changé, l'enregistrement SLO est mis hors service et une nouvelle copie est ouverte pour modification. Consultez Create an SLO, an SLI, and Error budget policies for SRM pour plus d'informations. Vous pouvez réactiver le SLO d'origine en revenant à l'onglet **Mesures de fiabilité**.

6. Affichez l'onglet **Vue d'ensemble** et sélectionnez **Périodes historiques** dans le menu de liste.
   Les périodes répertoriées sont comprises entre la date de création du SLO et la date d'aujourd'hui, dans les incréments sélectionnés.
7. Affichez les cartes de mesures **Résumé** pour le SLO.
   Les mesures affichent des valeurs agrégées ou moyennes en fonction du type de SLI choisi et des seuils de politique d'erreur choisis. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Créer un SLO, un SLI et des politiques de budget d'erreur pour SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Consultez la section **Indicateurs de niveau de service**.

   Cette section répertorie vos indicateurs par nom.

9. Affichez la section **Historique des objectifs de niveau de service (SLO)**.
   Selon votre **type de SLO**, cette section affiche les éléments suivants dans les rapports de graphique à barres :

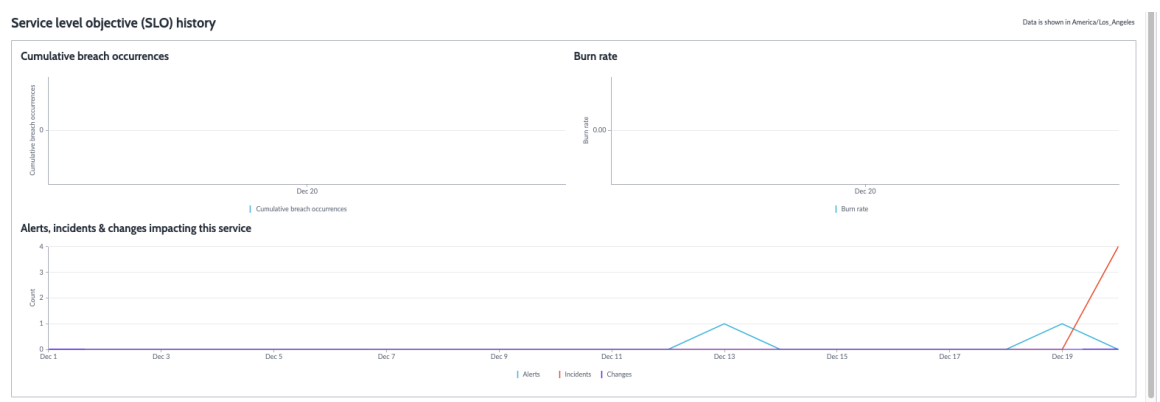
   Pour l'option **Durée** :

   - **Budget d'erreur utilisé**
   - **Budget d'erreur restant**
   - **Taux d'érosion**



   Pour les options **Nombre**, **Nombre par périodes** ou **Nombre par occurrences** :

   - Nombre cumulé d'infractions
   - Taux d'érosion
   - Alertes, incidents et changements impactant ce service



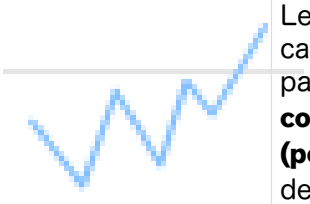
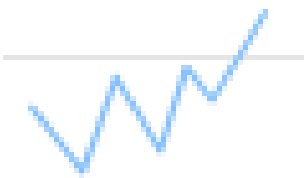
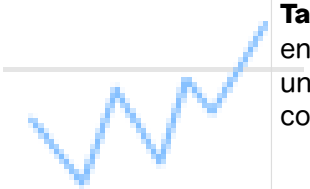
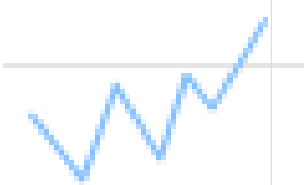
   En cliquant sur l'un des rapports de graphique en courbes d'analyse, les valeurs de ce jour s'affichent.

   La durée correspond au type de SLO sélectionné lors de la création du SLO. Il s'agit de la durée pendant laquelle le service n'enregistre pas d'infraction.

Titre	Type	Description

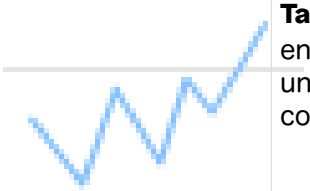
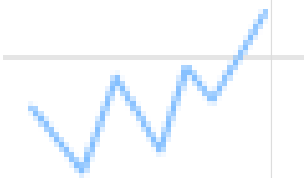
Traduction automatique

© 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.

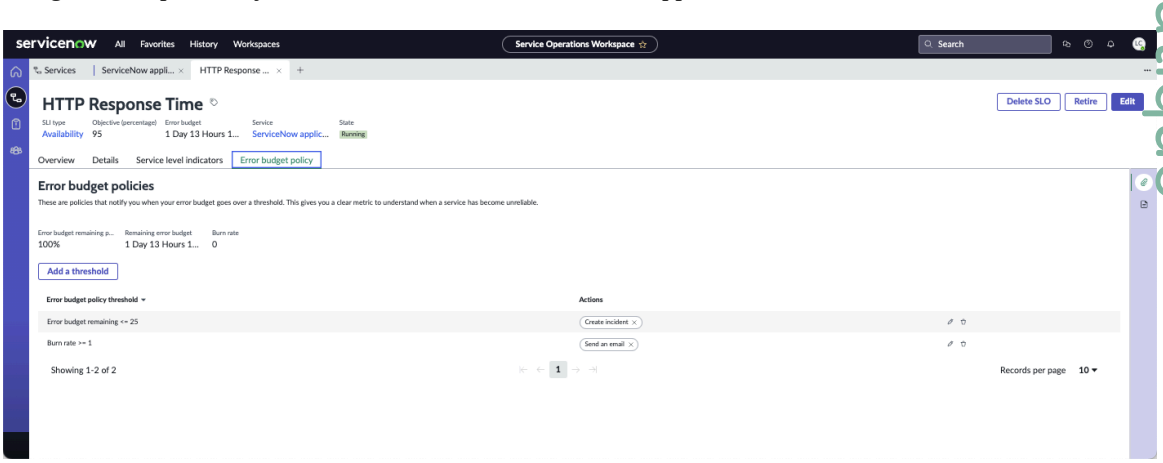
Titre	Type	Description
Budget d'erreur utilisé	Graphique en courbes 	Pourcentage du **budget d'erreur utilisé** par rapport à la **durée**. Le budget d'erreur est calculé en fonction des paramètres **Période de conformité** et **Objectif (pourcentage)** fournis lors de la création d'un SLO.
Budget d'erreur restant	Graphique en courbes 	Pourcentage de **budget d'erreur restant**, en secondes, par rapport à la **durée** indiquée. **Budget d'erreur restant** : pourcentage du budget d'erreur restant à utiliser pour la période spécifiée.
Taux d'érosion	Graphique en courbes 	**Taux d'érosion** par rapport à la **durée**. **Taux d'érosion** : taux, en pourcentage, auquel un budget d'erreur est consommé.
Nombre, **Nombre par périodes**, **Nombre par semaines**		
Nombre cumulé d'infractions	Graphique en courbes 	Nombre d'occurrences d'infractions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Taux d'érosion	Graphique en  courbes	**Taux d'érosion** par rapport au **nombre**. **Taux d'érosion** : taux, en pourcentage, auquel un budget d'erreur est consommé.
Alertes, incidents et changements impactant ce service	Graphique en  courbes	Nombre d'alertes, d'incidents et de changements impactant ce service.

10. Affichez l'onglet **Détails**.
    Les champs de cet onglet sont renseignés automatiquement et ne sont pas accessibles. Pour plus d'informations sur ces champs, consultez la rubrique Créer un SLO, un SLI et des politiques de budget d'erreur pour SRM.
11. Affichez l'onglet **Indicateurs de niveau de service**.
    Cet onglet répertorie les SLI associés à ce SLO.
12. Affichez l'onglet **Politique de budget d'erreur**.
    Dans cet onglet, vous pouvez ajouter d'autres seuils et modifier ou supprimer les seuils existants.



Modifier les détails du service SRM

Modifiez un service existant appartenant à votre équipe. Pour chaque service que vous prenez en charge dans SRM, fournissez des informations générales sur le service et sur l'équipe SRM qui le prend en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Services**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, sélectionnez l'onglet **Détails** et ouvrez le service à modifier ou mettre à jour.
4. Remplissez ou modifiez les champs.

Onglet	Description
Nom	Nom du service.
Groupe d'approbation	Équipe responsable des approbations. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
ID de modèle	Identificateur d'actif. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Groupe de support	Membres de l'équipe responsables des activités de support. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Propriété de	Propriétaire de service. Peut ne pas faire partie d'une équipe SRM. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Modifier le groupe	Équipe responsable des changements. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Criticité opérationnelle	Degré d'importance de ce service pour l'entreprise. Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 - Très critique (par défaut) ○ 2 – Assez critique ○ 3 – Peu critique ○ 4 – Non critique
Géré par	Chef d'équipe responsable du service. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Version	Version du 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.

Onglet	Description
Emplacement	Adresse du service. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Utilisé pour	Objet du service. Les choix possibles sont les suivants : ○ Production (par défaut) ○ Intermédiaire ○ QA ○ Test ○ Développement ○ Démonstration ○ Formation ○ Récupération d'urgence
Statuts opérationnels	État de la capacité du service à effectuer des fonctions opérationnelles. Les choix possibles sont les suivants : ○ Opérationnel ○ Non opérationnel ○ Réparation en cours ○ Récupération d'urgence en veille ○ Prêt ○ Mis hors service ○ Pipeline ○ Catalogue
Classification du service	Classification. SRM ne prend en charge que les **Services d'application** ou les **Services techniques**.
Commentaires	Informations supplémentaires sur le service.
Statut	Statut du service. Les choix possibles sont les suivants : ○ Opérationnel ○ Non opérationnel ○ Réparation en cours ○ Récupération d'urgence en veille ○ Prêt ○ Mis hors service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Description
	○ Pipeline ○ Catalogue
Géré par le groupe	Équipe SRM assurant la gestion du service. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.

5. Pour enregistrer les détails du service mis à jour après la modification, cliquez sur **Enregistrer**.

Afficher un service SRM

Affichez les services que possède votre équipe et les services dont dispose votre organisation dans SRM.

Avant de commencer

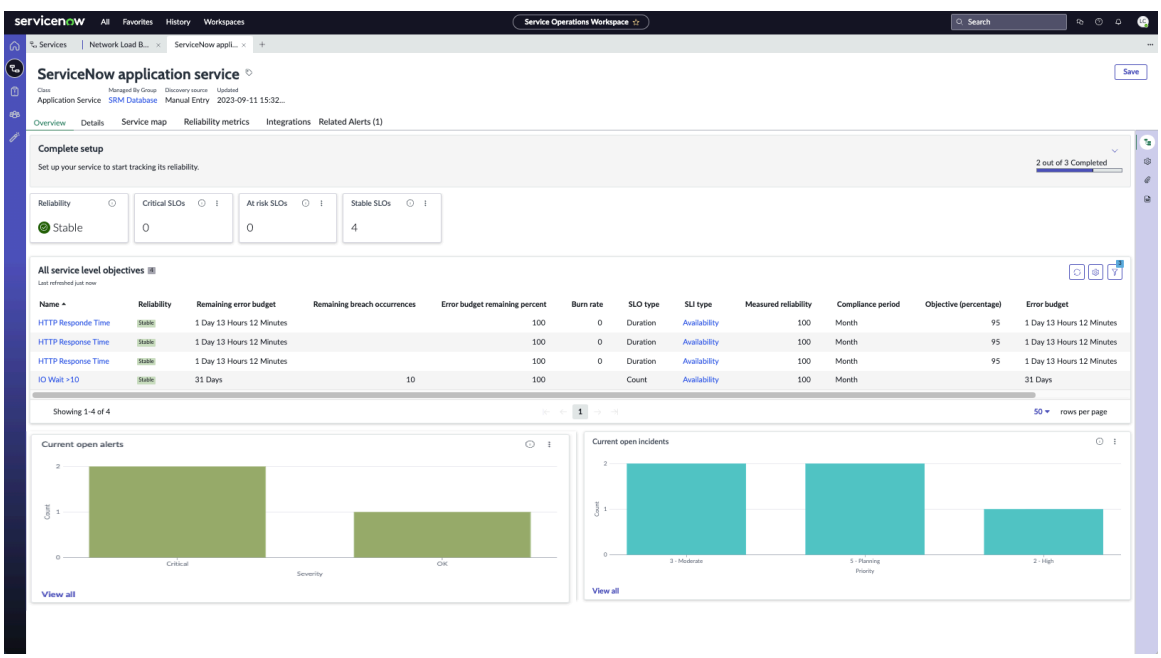
Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Services**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Ouvrez un 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.

4. Affichez l'en-tête du service.

   L'en-tête supérieur contient les informations de service suivantes :

   - **Classe** : application ou service technique.
   - **Gérée par le groupe** : équipe responsable du service.
   - **Source de détection** : **saisie manuelle** pour tous les services créés dans SRM. Pour les services existants, les valeurs du champ de votre table `cmdb_ci` sont utilisées.
   - **Mise à jour** : date de la dernière mise à jour de l'enregistrement de service.

   L'en-tête contient également des balises modifiables.

   Remarque :
   Il est possible d'importer les balises à partir de services existants. Cependant, vous pouvez également créer des balises pour catégoriser les données et piloter la logique du système à l'aide de l'icône de balise . Pour plus d'informations sur la création et l'affichage des balises, consultez la rubrique Créer manuellement des balises SRM.

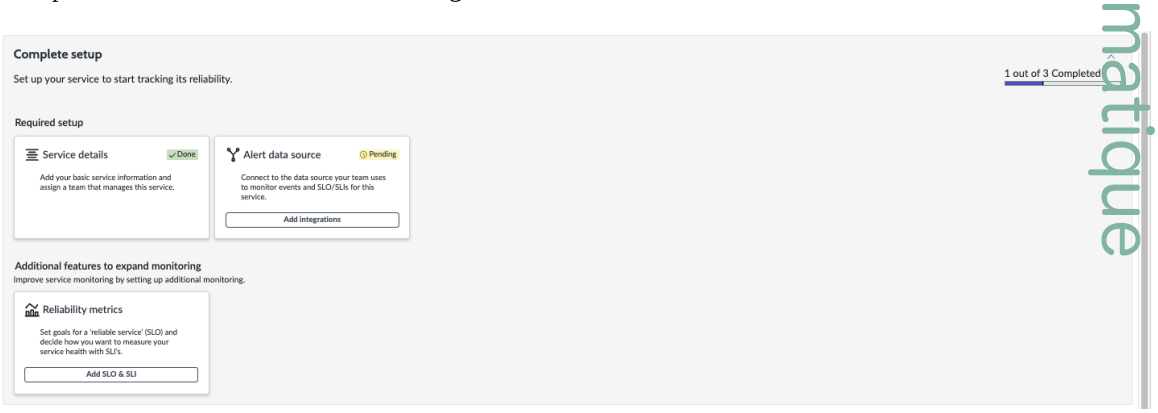
   Dans tous les onglets, vous pouvez **enregistrer** toutes les modifications[store-future: BEGIN review] et, si nécessaire, **supprimer** le service de SRM à l'aide du menu Plus d'actions dans l'en-tête[End].

   [store-future: BEGIN review]**Remarque :**
   Vous ne pouvez pas supprimer un service de SRM à moins de disposer également du rôle itil ou sys_admn. Si un service est supprimé, votre SLO et vos SLI SRM sont également supprimés.
   [End]

5. Affichez l'onglet **Vue d'ensemble**.

6. **Facultatif :** Respecter la liste de vérification de configuration du service

(Optional)



   Remarque :
   Dès que tous les éléments de la liste de vérification de configuration de service sont satisfaits, la liste disparaît. Vous pouvez utiliser l'icône du caret pour réduire cette section. Votre choix s'applique à tous les autres services SRM.

   La liste de vérification vous permet de commencer à suivre la fiabilité de votre service. Cette section contient les options suivantes :

Traduction automatique

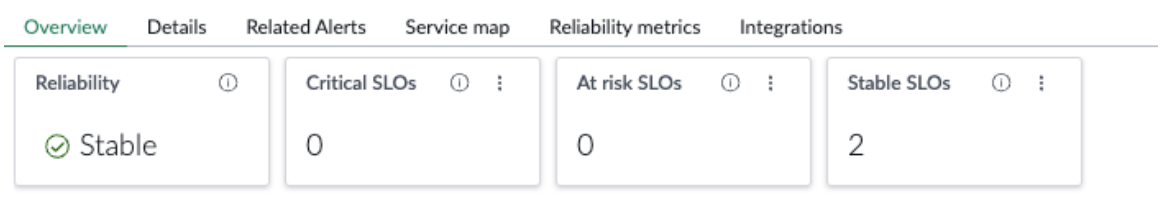
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Configuration requise** :
  - **Détails du service** : définissez une équipe sur le groupe Géré par et un propriétaire de service sur les détails du service.
  - **Source des données d'alerte** : intégrez l'outil APM que votre équipe utilise déjà pour surveiller ce service.
- **Fonctionnalités supplémentaires pour étendre la surveillance** :

  Améliorez la surveillance des services en configurant des surveillances supplémentaires. Fixez des objectifs pour un « service fiable » (SLO) et décidez de la manière dont vous souhaitez mesurer l'intégrité de votre service avec les SLI.

  - Créer un SLO, un SLI et des politiques de budget d'erreur pour SRM.
  - Afficher les SLO et les indicateurs de niveau de service (SLI)

7. Affichez les cartes de mesures pour la **fiabilité**, les **SLO critiques**, les **SLO à risque** et les **SLO stables**.



Remarque :
Si la **fiabilité** d'un SLO passe de **Stable** à **À risque** ou à **Critique**, la carte se met à jour en conséquence.

La valeur de **fiabilité** est basée sur la **fiabilité mesurée**.

8. Affichez la section **Tous les objectifs de niveau de service**.

Cette section contient vos SLO, ainsi que des rapports sous forme de graphiques à barres pour les **alertes actuellement ouvertes** et les **incidents actuellement ouverts**.

Les mesures de la section **Tous les objectifs de niveau de service** sont les suivantes :

- **Nom** : nom du SLO.
- **Fiabilité** : degré de fiabilité du service.
  - **Stable** : plus de 25 % du budget d'erreur de tous les SLO de ce service sont encore disponibles.
  - **À risque** : tous les SLO de ce service comptent un budget d'erreur restant, et au moins un SLO de ce service a moins de 25 % du budget d'erreur restant.
  - **Critique** : un SLO de ce service a épuisé son budget d'erreur.
- **Budget d'erreur restant** : affiche, en jours et en heures, le montant du budget d'erreur restant.
- **Occurrences d'infractions restantes** : nombre d'infractions restantes avant que le seuil ne soit atteint.
- **Pourcentage du budget d'erreur restant** : pourcentage des performances SLI souhaitées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le budget d'erreur est calculé en fonction des paramètres **Période de conformité** et **Objectif (pourcentage)** fournis lors de la création d'un SLO.

- **Taux d'érosion** : taux, en pourcentage, auquel un budget d'erreur est consommé.
- **Type de SLO** : indique la **durée** ou le **nombre**.
- **Type de SLI** :

  Type de SLI sur lequel se base le calcul des mesures. Voici les types de SLI disponibles :

  - **Disponibilité** : pourcentage de temps pendant lequel votre service est disponible. (Par défaut)
  - **Erreurs** : mesure de la fréquence des erreurs de service.
  - **Latence** : temps pris pour traiter une demande. Le temps réel écoulé.
  - **Saturation** : mesure de la fraction de votre système, mettant en évidence les ressources les plus limitées.
- **Fiabilité mesurée** : pourcentage de diminution de la **fiabilité** par rapport à l'augmentation du **taux d'érosion**.
- **Période de conformité** :

  Durée définie du SLO.

  - **Mois** : la durée considérée est le mois actuel. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise entre le 1er janvier et le 31 janvier.
  - **Rolling 7 days** (Période de 7 jours) : la durée considérée est de 7 jours à partir de la date actuelle.
  - **Rolling 30 days** (Période de 30 jours) : la durée considérée est de 30 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 décembre.
  - **Rolling 90 days** (Période de 90 jours) : la durée considérée est de 90 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 octobre.
- **Objectif (pourcentage)** : pourcentage de performance du SLI souhaité.
- **Budget d'erreur** : affiche, en jours et en heures, le montant du budget d'erreur.
- **Limite (occurrences)** : nombre d'infractions de limite qui se sont produites.

Les **alertes actuellement ouvertes** sont signalées sous forme de **nombre** par rapport à la **gravité**.

Les **incidents actuellement ouverts** sont signalés sous forme de **nombre** par rapport à la **priorité**.

9. Affichez l'onglet **Détails**.

Les détails du service sont les mêmes, qu'il s'agisse d'un service d'application ou d'un service technique.

Remarque :
Tous les champs sont modifiables. Seul le champ **Nom** est obligatoire. Certains champs sont renseignés automatiquement à partir d'enregistrements existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Description
Nom	Nom du service.
Groupe d'approbation	Équipe responsable des approbations. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
ID de modèle	Identificateur d'actif. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Groupe de support	Membres de l'équipe responsables des activités de support. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Propriété de	Propriétaire de service. Peut ne pas faire partie d'une équipe SRM. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Modifier le groupe	Équipe responsable des changements. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Criticité opérationnelle	Degré d'importance de ce service pour l'entreprise. Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 - Très critique (par défaut) ○ 2 – Assez critique ○ 3 – Peu critique ○ 4 – Non critique
Géré par	Chef d'équipe responsable du service. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Version	Version du service.
Emplacement	Adresse du service. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.
Utilisé pour	Objet du service. Les choix possibles sont les suivants : ○ Production (par défaut) ○ Intermédiaire ○ QA ○ Test ○ Développement ○ Démonstration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Description
	○ Formation ○ Récupération d'urgence
Statuts opérationnels	État de la capacité du service à effectuer des fonctions opérationnelles. Les choix possibles sont les suivants : ○ Opérationnel ○ Non opérationnel ○ Réparation en cours ○ Récupération d'urgence en veille ○ Prêt ○ Mis hors service ○ Pipeline ○ Catalogue
Classification du service	Classification. SRM ne prend en charge que les **Services d'application** ou les **Services techniques**.
Commentaires	Informations supplémentaires sur le service.
Statut	Statut du service. Les choix possibles sont les suivants : ○ Opérationnel ○ Non opérationnel ○ Réparation en cours ○ Récupération d'urgence en veille ○ Prêt ○ Mis hors service ○ Pipeline ○ Catalogue
Géré par le groupe	Équipe SRM assurant la gestion du service. Ajoutez en procédant par recherche ou modifiez dans l'éditeur de texte.

10. Affichez l'onglet **Alertes connexes**.
    Les alertes connexes importées sont toutes des alertes associées à ce service.

Alertes liées aux services

Onglet	Description
Numéro	Identificateur d'alerte connexe.
Gravité	Gravité de l'alerte connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Description
Brève description	Description de l'alerte connexe.
Authentifié	Indique si l'alerte a été authentifiée ou non.
Affectés à	Membre de l'équipe responsable de la correction de l'alerte.
Élément de configuration	Actif associé à l'alerte connexe.
Source	Source de l'alerte connexe.
Société parente	Alerte primaire de l'alerte connexe.

11. Affichez l'onglet **Carte de services**.
    Cette fonctionnalité affiche une carte de nœud en lecture seule si une carte applicable existe dans votre instance. Sinon, la carte pas été implémentée dans SRM.
12. Affichez l'onglet **Mesures de fiabilité**.
    Les objectifs de niveau de service (SLO) définissent les objectifs de fiabilité du service et les indicateurs de niveau de service (SLI) définissent les mesures d'intégrité du système.

Mesures de fiabilité des services

Onglet	Description
Objectif de niveau de service	Nom du SLO.
Type de SLI	Type de SLI sur lequel se base le calcul des mesures. Voici les types de SLI disponibles : ○ **Disponibilité** : pourcentage de temps pendant lequel votre service est disponible. (Par défaut) ○ **Erreurs** : mesure de la fréquence des erreurs de service. ○ **Latence** : temps pris pour traiter une demande. Le temps réel écoulé. ○ **Saturation** : mesure de la fraction de votre système, mettant en évidence les ressources les plus limitées.
Type de SLO	Type de SLO en fonction de la mesure que vous choisissez. Voici les types de SLO disponibles : ○ **Durée** : durée pendant laquelle le service n'enregistre pas d'infraction. Il s'agit de la seule valeur disponible. ○ **Nombre** : nombre d'occurrences au cours d'une période de conformité donnée.
Période de conformité	Durée définie du SLO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Description
	○ **Mois** : la durée considérée est le mois actuel. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise entre le 1er janvier et le 31 janvier. ○ **Rolling 7 days** (Période de 7 jours) : la durée considérée est de 7 jours à partir de la date actuelle. ○ **Rolling 30 days** (Période de 30 jours) : la durée considérée est de 30 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 décembre. ○ **Rolling 90 days** (Période de 90 jours) : la durée considérée est de 90 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 octobre.
État	État du SLO. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Brouillon** : le SLO n'est pas encore en cours d'exécution dans votre instance. Vous pouvez ajouter de nouveaux SLI ou mettre à jour les SLI existants et supprimer le SLO. ○ En cours d'exécution : le SLO est actif dans votre instance. Vous pouvez modifier, mettre hors service ou supprimer le SLO. **Remarque :** Si vous modifiez un SLO à l'état En cours d'exécution, il est mis hors service et une nouvelle copie est créée. Reportez-vous à la rubrique Working with Reliability metrics . ○ **Mis hors service** : le SLO n'est plus en cours d'exécution dans votre instance. Vous pouvez le réactiver.
Objectif (pourcentage)	Pourcentage ou nombre des performances SLI souhaitées.
Limite (occurrences)	Nombre d'infractions restantes avant que la limite ne soit atteinte. Utilisée par les SLI de type **Nombre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Description
Indicateur de niveau de service	Indicateur de niveau de service (SLI) associé à ce SLO.
Budget d'erreur	Affiche, en jours et en heures, le montant du budget d'erreur. Le budget d'erreur est calculé en fonction des paramètres **Période de conformité** et **Objectif (pourcentage)** fournis lors de la création d'un SLO. Par exemple, pour un SLI de type **Disponibilité**, si vous sélectionnez **Mois** et définissez **Objectif (pourcentage)** sur 95 %, le **budget d'erreur** commence à 1 jour, soit 5 % du mois. Fondamentalement, le temps d'arrêt du service ne doit pas être supérieur à 1 jour par mois.
Budget d'erreur restant	Affiche, en jours et en heures, le montant du budget d'erreur restant.
Occurrences d'infractions restantes	Nombre d'infractions restantes avant que la limite ne soit atteinte.

13. Affichez l'onglet **Intégrations**.
    Intégrations qui surveillent les événements et les SLO/SLI de ce service.

    Remarque :
    Si vous suivez les mesures de fiabilité, assurez-vous que l'intégration est également activée.

    Il est possible d'ouvrir la carte de l'intégration ou de désactiver l'intégration à l'aide de l'icône Plus d'actions .

    Consultez la rubrique Utiliser des intégrations SRM pour ajouter une intégration à cette section.

14. Consultez les options du panneau latéral de droite.
    Ces options sont chargées automatiquement, si elles sont disponibles.
    - Relations de service : s'il existe des relations, elles sont affichées.
    - Relations d'infrastructure : s'il existe des relations, elles sont affichées.
    - Pièces jointes : pièces jointes ajoutées manuellement liées au service.
    - Modèles : s'il existe des modèles, ils sont affichés. Sinon, vous pouvez les créer. Consultez Créer manuellement un modèle SRM pour plus d'informations.

Travailler avec des équipes SRM

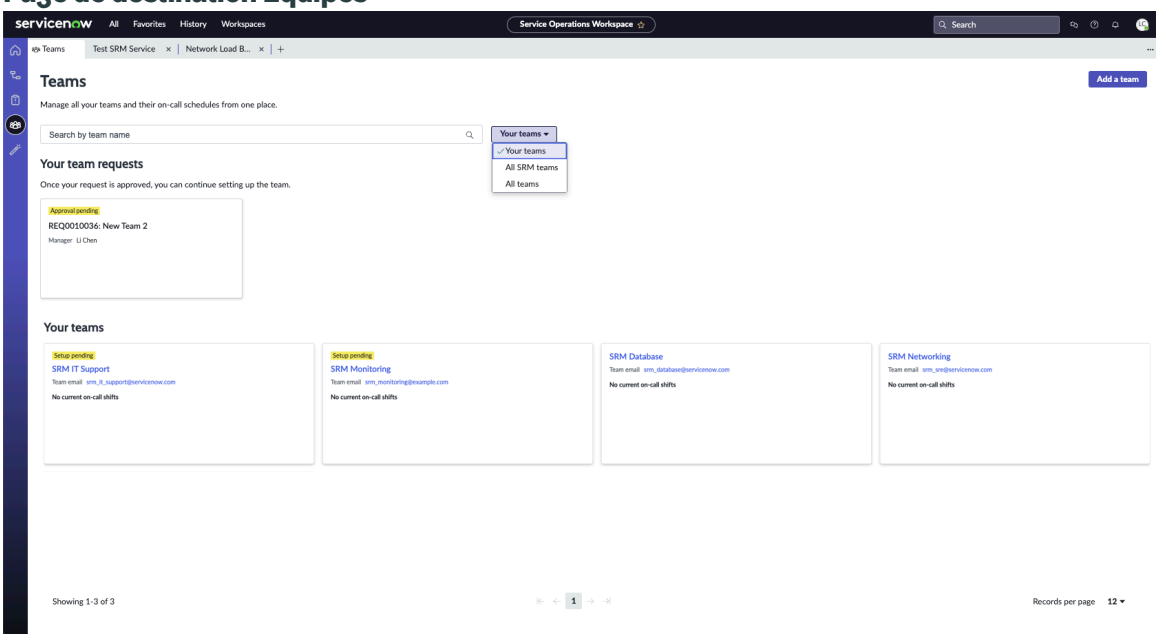
Les équipes sont chargées de la gestion et de la résolution des problèmes dans différentes opérations business. Pour ce faire, gérez les calendriers et définissez des règles d'escalade pour votre équipe. Ainsi, votre équipe sait toujours qui est d'astreinte et qui est responsable, et a la certitude que les alertes critiques ou les incidents sont systématiquement pris en compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur la page de destination Équipes, affichez et gérez vos équipes et leurs demandes.

Page de destination Équipes



Recherchez par nom d'équipe parmi les équipes auxquelles vous appartenez, toutes les équipes ou toutes les équipes SRM de votre organisation.

Votre sélection détermine les cartes qui s'affichent sur la page de destination Équipes.

Les choix possibles sont les suivants :

- **Vos équipes** (par défaut)
- **Toutes les équipes SRM** : toutes les équipes SRM.

> **Remarque :**
> Les actions que vous êtes autorisé à effectuer dans chaque équipe dépendent des autorisations affectées à cette équipe.

- **Toutes les équipes** : toutes les équipes que vous pouvez afficher dans votre organisation.

> **Remarque :**
> Les actions que vous êtes autorisé à effectuer dans chaque équipe dépendent des autorisations affectées à cette équipe.

La section **Demandes de votre équipe** contient des cartes d'équipe pour toutes les demandes en attente, le cas échéant.

La section **Vos équipes** contient des cartes qui fournissent des informations sur une équipe spécifique, notamment l'état de l'équipe, le nom de l'équipe, le gestionnaire, l'adresse e-mail de l'équipe, le nom et la durée de l'équipe actuelle, ainsi que l'intervenant principal. Consultez Gérer les détails de votre équipe SRM pour plus d'informations.

Ajouter une équipe SRM

Les équipes sont responsables des problèmes qui se produisent dans les services associés.

Avant de commencer
Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur système ServiceNow peut configurer des équipes dans votre espace de travail à l'aide d'un processus différent. Consultez Importer des équipes dans SRM pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir le formulaire **Parlez-nous de votre équipe** et sélectionnez ou remplissez les champs.
   - Sur la page **Accueil**, dans la section Mise en route, sous Configurer vos équipes, cliquez sur **Ajouter une équipe**.
   - Dans la page Équipes (), cliquez sur **Ajouter une 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.



3. Renseignez les champs de formulaire comme il convient.

Champ	Description
Nouveau ou existant	Sélectionnez une option dans le menu Liste : ○ Je crée une nouvelle équipe ○ Je souhaite donner à un groupe un accès à l'application SRM
Je crée une nouvelle équipe	
Nom d'équipe	Nommez l'équipe.
Chef d'équipe	Entrez le nom du chef de l'équipe.
E-mail de l'équipe	Indiquez un contact par e-mail pour l'équipe.
Membres de l'équipe	Sélectionnez les membres de votre équipe dans le menu Liste.
Balises	Mot ou mots qui décrivent votre équipe ou s'y rapportent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Décrire brièvement les responsabilités de l'équipe	Décrivez votre équipe, par exemple, ses responsabilités ou son emplacement géographique.
Je souhaite donner à un groupe un accès à l'application SRM	
Sélectionner un groupe d'affectation	Affectez un groupe à partir du menu Liste. **Remarque :** La liste est déterminée par votre entrée Rechercher par nom d'équipe.

4. Sélectionnez **Ajouter une équipe**.

Les approbations sont requises par défaut. Votre demande est soumise pour approbation à l'administrateur. Par conséquent, il peut arriver que les changements apportés à l'interface utilisateur et les mises à jour de base de données correspondantes soient retardés.

Résultats

Lorsque la demande est approuvée, l'équipe est créée. Votre équipe apparaît dans la page de destination Teams sous **Vos équipes**.

Que faire ensuite

- Gérer les détails de votre équipe SRM
- Configurer des politiques d'escalade pour votre équipe
- Créer votre calendrier d'astreinte SRM
- Ajouter des membres d'équipe à SRM
- Gérer un service ou ajouter un service à votre équipe SRM

Gérer les détails de votre équipe SRM

Ajoutez ou modifiez la description, les informations de contact ou les membres de votre équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Équipes**  dans le volet de navigation de gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur la carte de l'équipe dont vous souhaitez mettre à jour les détails.
4. Sur le formulaire dans l'onglet **Détails**, mettez à jour les détails selon vos besoins.

Champ	Description
Groupe	
Nom	Nom unique de l'équipe.
Gestionnaire	Personne qui gère l'équipe.
E-mail de groupe	Contact par adresse e-mail de l'équipe qui inclut tous ses membres.
Description	Description de l'équipe afin d'aider d'autres personnes à comprendre ses responsabilités, son but ou son emplacement.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des membres d'équipe à SRM

Ajoutez de nouveaux membres à votre équipe selon les besoins pour planifier, gérer, résoudre les problèmes et augmenter l'efficacité de vos opérations business.

Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Équipes**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez la carte d'équipe à ouvrir.
4. Sélectionnez l'onglet **Membres d'équipes**.
5. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les membres à ajouter dans le menu Liste.

   Remarque :
   Les détails des membres sont importés à partir des enregistrements utilisateur et ne sont pas modifiables.

Gérer un service ou ajouter un service à votre équipe SRM

Ajoutez un service à un incident pour augmenter la quantité de données de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Équipes**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, ouvrez l'équipe que vous souhaitez afficher ou à laquelle vous voulez ajouter un service.
4. Sur la page d'équipe, sélectionnez l'onglet **Services gérés**.
   Vous pouvez exporter la liste des services. Consultez Exporter des informations de liste vers un fichier pour plus d'informations.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un service à votre équipe.
6. Dans la fenêtre Tell us about your service (Parlez-nous de votre service), renseignez le champ comme il vous convient.

Ajouter un service

Champ	Description
Nouveau ou existant	Sélectionnez une option dans le menu Liste : ○ J'ajoute un nouveau service ○ Je souhaite surveiller la fiabilité d'un service existant
J'ajoute un nouveau service	
Type de service	Sélectionnez un type dans le menu Liste : ○ Service d'application : service composé d'un ou de plusieurs CI qui exécute un sous-ensemble de tâches qui, ensemble, exécutent une fonction au niveau de l'entreprise. Il peut par exemple s'agir dune application de calcul des coûts ou de serveurs de base de données. ○ Service technique : service composé de produits tels que Mappage des services et Détection. Ils représentent la technologie vendue ou utilisée par votre entreprise.
Nom de service	Nom unique et significatif pour le service.
Criticité opérationnelle	Degré d'importance pour l'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 - Très critique (par défaut) ○ 2 – Assez critique ○ 3 – Peu critique ○ 4 – Non critique
Statut opérationnel	Statut du service. Les choix possibles sont les suivants : ○ Opérationnel ○ Non opérationnel ○ Réparation en cours ○ Récupération d'urgence en veille ○ Prêt ○ Mis hors service ○ Pipeline ○ Catalogue
Description du service	Description du service global afin d'aider d'autres personnes à comprendre le but du service et autres informations pertinentes.
Je souhaite surveiller la fiabilité d'un service existant	
Sélectionner un service	Sélectionnez un service dans le menu Liste. (Les seuls services d'application affichés sont Application ou Technique et Opérationnel, et sans propriétaire, que ce soit vous ou une autre personne.)

Pour Use shift template (Utiliser un modèle de session de travail), renseignez les champs comme il convient.

Créer une équipe à l'aide d'un modèle d'équipe

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Template/Schedule (Modèle/Calendrier)	Modèles existants pour les équipes. Les choix possibles sont les suivants : ○ 24 x 7 ○ Heures non travaillées (jour ouvré 8:00 - 5:00) ○ Heures non travaillées (jour ouvré 9:00 - 5:00) ○ Jour ouvré 8:00 - 5:00 ○ Jour ouvré 9:00 - 5:00

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 votre calendrier d'astreinte SRM

Configurez un calendrier d'astreinte pour votre équipe afin de vous assurer que la bonne personne est toujours disponible pour répondre rapidement aux incidents et aux alertes critiques. Les calendriers d'astreinte déterminent qui est d'astreinte ou disponible à un moment donné.

Avant de commencer

Les équipes dans SRM permettent de définir des périodes variables pour vos effectifs basés sur des sessions de travail. Créez des équipes correspondant à des dates et des heures précises lorsque vous avez besoin d'une couverture et affectez-les aux membres de l'équipe.

Rôle requis : Gestionnaire, Intervenant ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Équipes**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Sur la page Teams Overview (Vue d'ensemble des équipes), ouvrez une équipe qui n'a pas encore de calendrier d'astreinte.
4. Sélectionnez l'onglet **Calendrier**.
5. Affichez le calendrier de l'équipe.
6. Pour configurer votre calendrier, sélectionnez **Create shift** (Créer une équipe).
7. Dans la boîte de dialogue Create new (Créer), sélectionnez **Create new shift** (Créer une nouvelle équipe) ou **Use shift template** (Utiliser un modèle d'équipe).

   Pour **Create new shift** (Créer une nouvelle équipe), remplissez le formulaire selon vos besoins.

Créer une équipe

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Équipe de jour	Active/désactive un engagement à la journée.
Début du service de l'équipe	Date et heure de début de l'équipe.
Fin du service de l'équipe	Date et heure de fin de l'équipe.
Répétitions	Répétition de l'équipe. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Jamais ○ Quotidien ○ Hebdomadaire
Tous les	Fréquence de répétition. L'affichage dépend de la période choisie.
Autres options	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'utilisateur.
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier à utiliser pour les jours non ouvrés.
Repeats until (Répétition jusqu'à)	Date et heure de fin de la répétition.

Pour **Use shift template** (Utiliser un modèle d'équipe), renseignez les champs comme il convient.

Créer une équipe à l'aide d'un modèle d'équipe

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Template/Schedule (Modèle/Calendrier)	Modèles existants pour les équipes. Les choix possibles sont les suivants : ○ 24 x 7 ○ Heures non travaillées (jour ouvré 8:00 - 5:00) ○ Heures non travaillées (jour ouvré 9:00 - 5:00) ○ Jour ouvré 8:00 - 5:00 ○ Jour ouvré 9:00 - 5:00

8. Sélectionnez **Créer l'équipe**.

Définir les préférences de l'équipe d'astreinte dans SRM

Définissez les préférences d'astreinte pour les membres de l'équipe afin d'augmenter l'efficacité de vos opérations business.

Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Équipes**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez la carte d'équipe à ouvrir.
4. Dans l'en-tête, sélectionnez **Préférences de l'équipe d'astreinte**.
5. Sélectionnez les **chefs d'équipe d'astreinte** dans le menu Liste.
6. Sélectionnez **Demandes PTO** dans le menu Liste.
7. Sélectionnez **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes** dans le menu Liste.
8. Sélectionnez **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** dans le menu Liste.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer des politiques d'escalade pour votre équipe

Configurez une politique d'escalade pour votre équipe afin de vous assurer que les alertes ou les incidents sont résolus en temps opportun par le membre approprié de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Remarque :
Seul l'intervenant qui a créé l'équipe ou le gestionnaire de celle-ci peut configurer une politique d'escalade pour cette équipe.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une politique d'escalade définit les niveaux d'escalade ou l'ordre dans lequel les notifications doivent être escaladées si une alerte ou un incident n'est pas authentifié ou résolu dans un délai défini. Si personne ne répond, l'escalade est basée sur les politiques que vous avez définies jusqu'à ce que quelqu'un réponde. Une fois qu'un membre de l'équipe répond, l'escalade s'arrête et aucune autre notification n'est envoyée.

Remarque :
Le workflow d'escalade n'est déclenché que si une équipe est active.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

Remarque :
Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Équipes**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez l'onglet **Déclencheurs et politiques d'escalade**.
4. Dans le panneau de gauche **Politiques d'escalade**, sélectionnez **Créer une politique**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Active	Cochez la case pour activer ou désactiver la politique.
Créer à partir de zéro ou Créer à partir d'un modèle	Créez votre propre politique ou utilisez un modèle créé par votre administrateur.
Description	Saisissez un texte décrivant la politique.
Active sur l'équipe	Sélectionnez une option dans le menu de liste. Définissez cette option par défaut en cochant la case correspondante.
Ordre	Sélectionnez un ordre d'exécution. S'il existe plusieurs déclencheurs d'escalade dans une équipe, le déclencheur portant le plus petit numéro est vérifié en premier.
Conditions	Définissez les conditions de la politique en sélectionnant une table et un ensemble de conditions. Ces conditions sont vérifiées après le lancement de l'escalade par un déclencheur d'escalade. Si les conditions sont remplies, la politique est exécutée.
Étapes de l'escalade	Ajoutez des étapes d'escalade via la fenêtre modale. Sélectionnez **Terminé** lorsque vous avez terminé.
Notifications d'escalades	Définissez les conditions de notification de la politique. Activez/désactivez les préférences de l'utilisateur, définissez-les manuellement ou utilisez un modèle.
Ajouter une étape de notification	Sélectionnez E-mail, Appel ou SMS. Vous pouvez ajouter autant de tentatives que vous le souhaitez. Sélectionnez **Terminé** lorsque vous avez terminé.

6. Pour ajouter d'autres niveaux d'escalade à la politique, cliquez sur **Ajouter un niveau d'escalade**.
7. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.
8. **Facultatif :** Pour ajouter une autre politique d'escalade à l'équipe pour une autre catégorie d'alerte ou d'incident, cliquez sur **Ajouter une politique**.

Déclencher une politique d'escalade à partir d'une équipe d'astreinte

Déclenchez une politique d'escalade pour l'équipe associée.

Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire ou Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Équipes**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez l'onglet **Déclencheurs et politiques d'escalade**.
4. Sous **Déclencheurs d'escalade** dans le panneau de gauche, sélectionnez **Créer un déclencheur**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Déclencheur d'escalade

Champ	Description
Nom du déclencheur d'escalade	Entrez le nom du déclencheur.
Actif	Cochez la case pour activer ou désactiver le déclencheur.
Ordre	Sélectionnez un ordre d'exécution. S'il existe plusieurs déclencheurs d'escalade dans une équipe, le déclencheur portant le plus petit numéro est vérifié en premier.
Conditions	Définissez les conditions du déclencheur en sélectionnant une table et un ensemble de conditions. Lorsque les conditions sont remplies, les déclencheurs d'escalade sont déclenchés pour les équipes de l'équipe SRM.

6. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

Afficher une équipe SRM

Affichez votre équipe et vos calendriers, ainsi que les services dont dispose votre organisation dans SRM.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

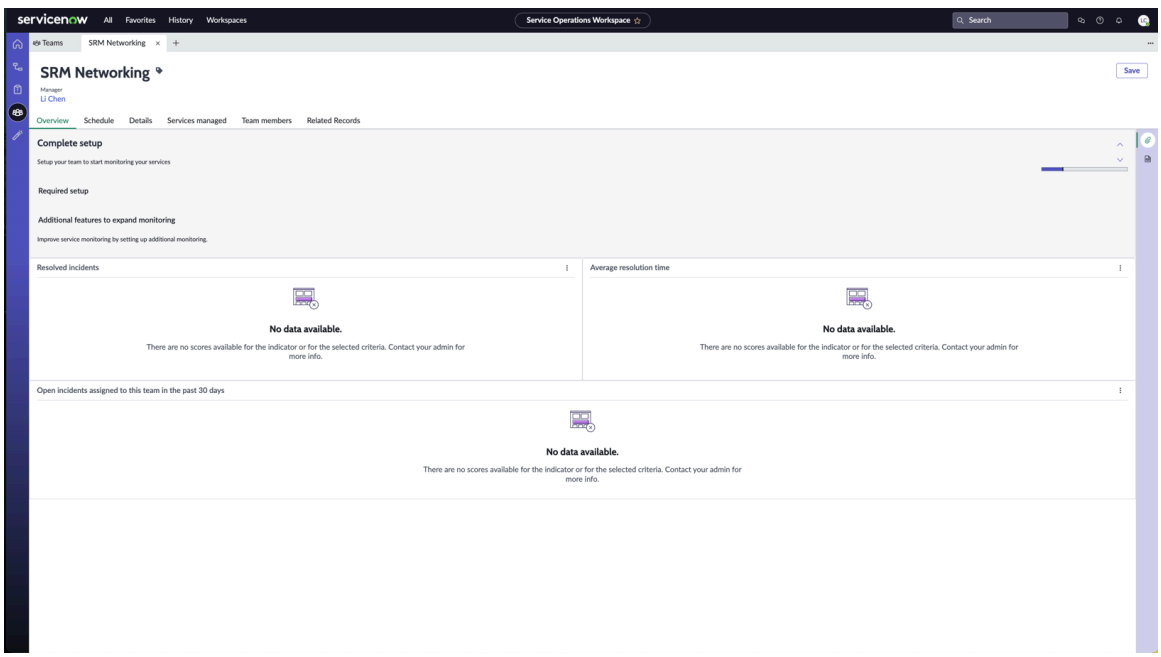
1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Équipes** dans le volet de navigation de gauche.
3. Ouvrez une équipe.



4. L'en-tête d'équipe contient le nom du gestionnaire.

   L'en-tête contient également des balises modifiables.

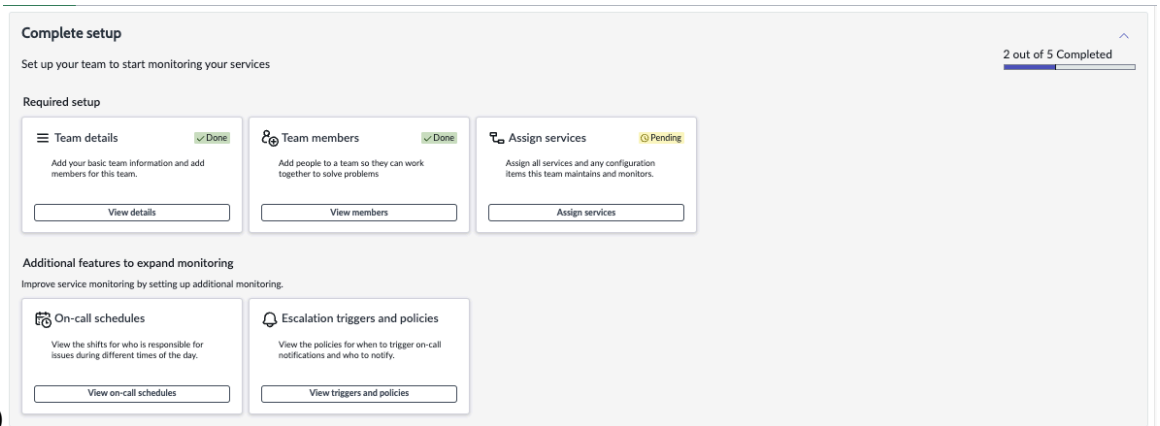
   Remarque :
   Il est possible d'importer les balises à partir d'équipes existantes. Cependant, vous pouvez également créer des balises pour catégoriser les données et piloter la logique du système à l'aide de l'icône de balise . Pour plus d'informations sur la création et l'affichage des balises, consultez la rubrique Créer manuellement des balises SRM.

   Dans tous les onglets, vous pouvez **enregistrer** des changements ou définir les **préférences de l'équipe d'astreinte**. Pour plus d'informations sur la configuration des préférences, consultez la rubrique Définir les préférences de l'équipe d'astreinte dans SRM.

5. Affichez l'onglet **Vue d'ensemble**.
6. **Facultatif :** Respecter la liste de vérification de configuration du 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.

(Optional) 

> **Remarque :**
> Dès que tous les éléments de la liste de vérification de configuration d'équipe sont satisfaits, la liste disparaît. Vous pouvez utiliser l'icône du caret pour réduire cette section.

La liste de vérification vous permet de commencer à suivre la fiabilité de votre service. Cette section contient les options suivantes :

- **Configuration requise** :
  - **Détails de l'équipe** : consultez la rubrique Gérer les détails de votre équipe SRM
  - **Membres de l'équipe** : consultez la rubrique Ajouter des membres d'équipe à SRM
  - **Affecter des services** : consultez la rubrique Gérer un service ou ajouter un service à votre équipe SRM
- **Fonctionnalités supplémentaires pour étendre la surveillance**

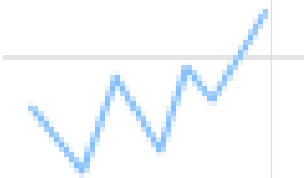
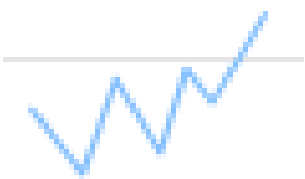
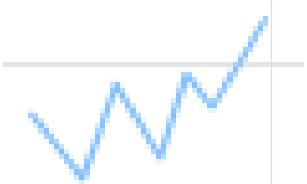
  Cette section comprend les options suivantes :
  - **Calendriers d'astreintes** : consultez la rubrique Créer votre calendrier d'astreinte SRM.
  - **Déclencheurs et politiques d'escalade** : consultez la rubrique Déclencher une politique d'escalade à partir d'une équipe d'astreinte ou Configurer des politiques d'escalade pour votre équipe pour plus d'informations.
  - **Configurer Alert automations** : déclencheurs conditionnels qui exécutent automatiquement des actions de réponse en fonction du contenu d'une alerte.

    > **Remarque :**
    > Cette carte n'est disponible que si vous avez installé l'application Alert automations à partir de ServiceNow Store.

La section principale répertorie vos indicateurs par nom, **incidents résolus**, **délai de résolution moyen** et **incidents ouverts affectés à cette équipe au cours des 30 derniers jours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Incidents résolus	Graphique en  courbes	Nombre d'incidents résolus.
Délai de résolution moyen	Graphique en courbes 	Délai de résolution moyen.
Incidents ouverts affectés à cette équipe au cours des 30 derniers jours	Graphique en  courbes	Nombre d'incidents ouverts sur une période de 30 jours.

En cliquant sur l'un des rapports de graphique en courbes d'analyse, les valeurs de ce jour s'affichent.

7. Affichez l'onglet **Détails**.

> **Remarque :**
> Tous les champs sont modifiables. Certains champs sont renseignés automatiquement à partir d'enregistrements existants.

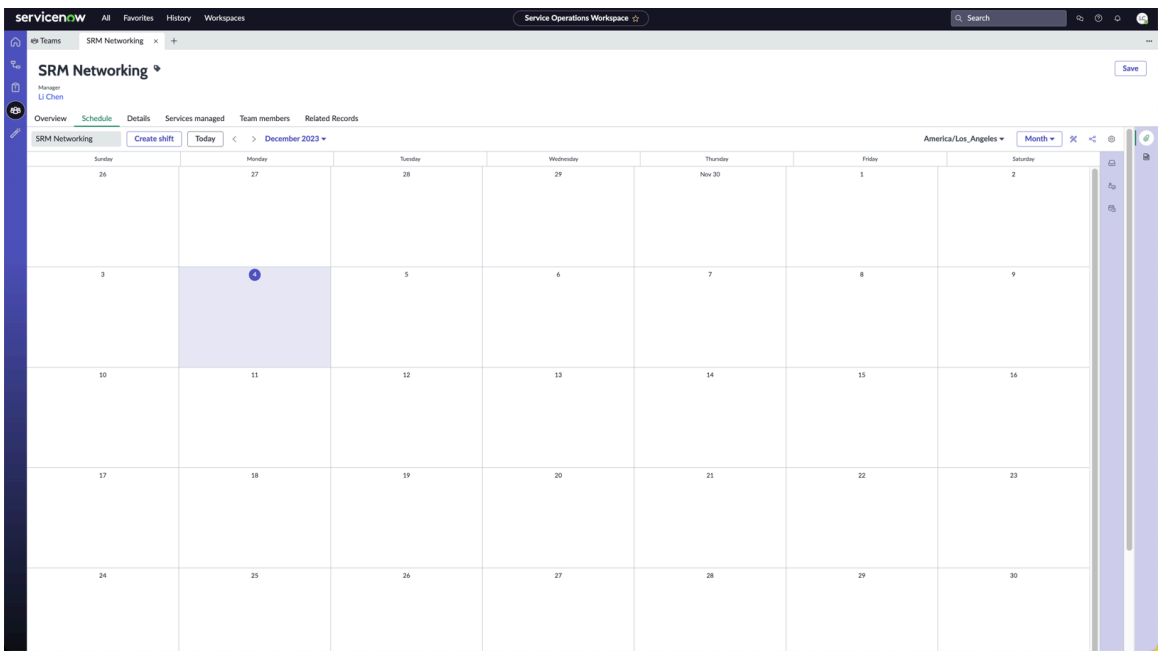
Champ	Description
Groupe	
Nom	Nom unique de l'équipe.
Gestionnaire	Personne qui gère l'équipe.
E-mail de groupe	Contact par adresse e-mail de l'équipe qui inclut tous ses membres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description de l'équipe afin d'aider d'autres personnes à comprendre ses responsabilités, son but ou son emplacement.

8. Affichez l'onglet **Calendrier**.
   Cet onglet contient le calendrier du mois en cours par défaut.



Vous pouvez :

- Sélectionnez **Créer l'équipe**. Pour en savoir plus, consultez Créer votre calendrier d'astreinte SRM.
- Sélectionnez **Aujourd'hui** pour la mettre en surbrillance dans le calendrier.
- Déplacez-vous en fonction du paramètre de calendrier ou de chronologie, à l'aide des icônes de caret.
- Sélectionnez une période différente dans la liste en fonction du paramètre de calendrier ou de chronologie.
- Modifiez le paramètre **Calendrier** ou **Chronologie** :

  Les choix du paramètre Calendrier sont les suivants :

  - Jour
  - Semaine
  - Mois (par défaut)

  Les choix du paramètre Chronologie sont les suivants :

  - Jour
  - Semaine
  - 4 semaines

Le panneau latéral de droite contient des options.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pièces jointes : pièces jointes ajoutées manuellement liées au service.
- Modèles : s'il existe des modèles, ils sont affichés. Sinon, vous pouvez les créer. Consultez Créer manuellement un modèle SRM pour plus d'informations.
- Actions requises : chargées automatiquement, si elles sont disponibles.
- Mes demandes : chargées automatiquement, si elles sont disponibles.
- Afficher les équipes : chargées automatiquement, si elles sont disponibles.

  Vous pouvez **créer une équipe** ou **utiliser le modèle de calendrier**.

9. Affichez l'onglet **Déclencheurs et politiques d'escalade**.

   Conditions pour commencer une escalade. Ces conditions sont vérifiées avant chaque politique d'escalade. Pour plus d'informations, consultez Déclencher une politique d'escalade à partir d'une équipe d'astreinte.

   Les politiques d'escalade définissent l'ordre et les conditions dans lesquels les membres ou les appareils reçoivent des notifications. Pour plus d'informations, consultez Configurer des politiques d'escalade pour votre équipe.

10. Affichez l'onglet **Services gérés**.
    Tous les services gérés par votre équipe sont répertoriés avec les mesures pertinentes. Pour ajouter un service, consultez la rubrique Ajouter un service à SRM.
11. Affichez l'onglet **Membres de l'équipe**.
    Affichez l'enregistrement de membre d'équipe ou **ajoutez** d'autres membres. Consultez Ajouter des membres d'équipe à SRM pour plus d'informations.
12. Affichez l'onglet **Enregistrements connexes**.
    Les enregistrements connexes importés comprennent les **alertes**, les **incidents**, les **tâches de problème** et les **demandes de changement** associés à l'équipe.

Utiliser des tâches de fiabilité SRM

Les alertes, les incidents et les demandes de changement sont des tâches de fiabilité. De la création à la résolution, SRM vous permet de gérer vos alertes tout au long de leur cycle de vie.

Le volet Tâches de fiabilité dispose de trois onglets :

- Les **Alertes** sont créées SRM manuellement ou à l'aide de différentes intégrations. Alertes est l'onglet par défaut.
- Les **incidents** sont créés manuellement ou en fonction des SLO/SLI.
- Les **demandes de changement** peuvent être créées dans SRM. Consultez Créer manuellement une tâche de changement SRM.

Les intervenants et les rôles supérieurs sont informés des mises à jour des tâches en fonction de leurs préférences en matière de notification.

Utiliser des alertes dans SRM

Les événements prennent la forme d'alertes dans le cadre de tâches de fiabilité dans SRM. De la création à la résolution, SRM vous permet de gérer vos alertes tout au long de leur cycle de vie.

Les alertes sont créées manuellement ou dans SRM à l'aide de différentes intégrations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'application Alert automatisations a été installée, il est possible de regrouper les alertes pendant l'ingestion et avant l'exécution des automatisations de gestion des alertes.

Le champ **Affecté à** d'une alerte spécifie les personnes devant être notifiées. [store-future: BEGIN review]Lorsqu'une équipe est sélectionnée comme intervenante, les règles d'équipe sont vérifiées pour déterminer le calendrier à utiliser pour les notifications.[End] Il est possible d'affecter une alerte à plusieurs équipes.

[store-future: BEGIN review]Le champ **Affecté à** est vide lorsque le champ **Équipe affectée** ou **Service** est mis jour sur une alerte. Les politiques d'escalade sont exécutées sur les équipes nouvellement affectées. Le champ reste vide jusqu'à ce qu'un utilisateur de la nouvelle équipe accuse réception d'une notification d'escalade.[End]

Remarque :

Si le service est modifié et qu'aucune équipe n'est affectée au nouveau service, aucun changement ne se produit.

Lorsqu'un service est supprimé, ses intégrations, alertes, incidents et automatisations le sont également. Comme il ne s'agit pas d'une action récupérable, pensez plutôt à désactiver le service à la place.

Les intervenants et les rôles supérieurs sont informés des mises à jour des alertes en fonction de leurs préférences en matière de notification.

Le panneau des pièces jointes situé à droite est ouvert par défaut.

Lorsque vous sélectionnez l'icône de pièces jointes  , le panneau **Pièces jointes** s'ouvre ou se ferme.

Pour en savoir plus sur les zones et les champs disponibles dans une alerte, consultez la rubrique Espace de travail des alertes SRM.

Répondez à une alerte de la manière suivante :

- Authentifier une alerte SRM nécessite une attention particulière.
- Ajouter des notes de travail à une alerte SRM
- Mettre à jour la gravité d'une alerte SRM
- Réaffecter une alerte SRM
- Créer manuellement des balises SRM
- Corriger manuellement une alerte
- Fermer une alerte SRM

  En l'absence de mises à jour, les alertes ouvertes sont automatiquement fermées après 7 jours. [store-future: BEGIN review]Les alertes fermées sont automatiquement supprimées après 90 jours. [End]

- Rouvrir une alerte SRM

Afficher une alerte SRM

Affichez toutes les alertes du système authentifiées ou non et de gravité élevée.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

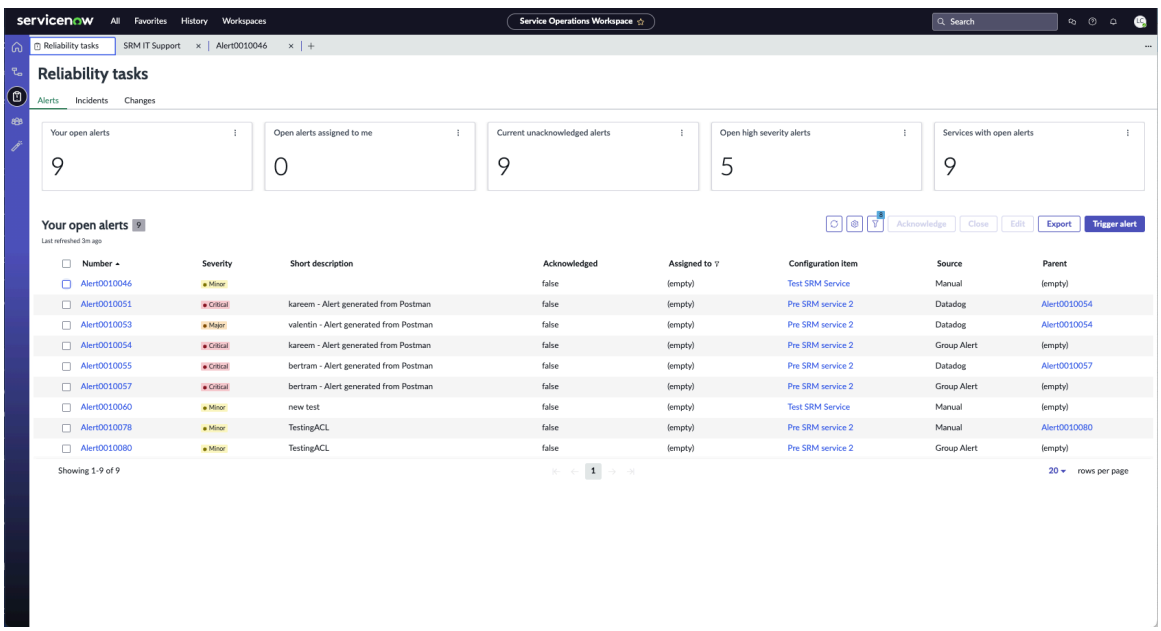
1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité** dans le volet de navigation de gauche.

   L'onglet **Alertes** est l'onglet par défaut. Le volet Alertes contient des cartes de mesures et une vue de liste de toutes vos alertes ouvertes.

   Remarque :
   Initialement, l'onglet Alertes est vide tant que vous n'avez pas ingéré des alertes d'une intégration tierce ni [store-future: BEGIN review]créé manuellement une alerte[End]. Pour en savoir plus, consultez Working with SRM integrations .



   À partir de la vue de liste, vous pouvez :

   - actualiser la vue ;
   - modifier les colonnes et réinitialiser les largeurs à l'aide de l'icône Paramètres ;
   - filtrer les alertes de la liste ;
   - **authentifier** une ou plusieurs alertes ;
   - **fermer** une ou plusieurs 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.

- **modifier** une ou plusieurs alertes ;
- **exporter** la liste filtrée ;
- **déclencher une alerte**.

> **Remarque :**
> Si vous mettez à jour les champs d'une alerte, **État** ou **Gravité**, par exemple, vous devez actualiser les cartes de mesures à l'aide de l'icône **Plus d'options** de la carte ou actualiser le navigateur.

Pour effectuer des actions en bloc, cochez les cases correspondantes situées à gauche des alertes.



3. Affichez la liste des alertes.

   Vous pouvez filtrer la vue des alertes pour la trier. Les filtres par défaut sont les suivants :

   - État dans (Ouvert, Rouvert, Oscillation)
   - Groupe d'affectation Type contient srm
   - Élément de configuration géré par Type de groupe contient srm
   - Affecté à est
   - Le groupe d'affectation est
   - Le gestionnaire du groupe d'affectation est
   - L'élément de configuration géré par le groupe est
   - L'élément de configuration géré par le gestionnaire de groupe est

   Utilisez **Rétablir les valeurs par défaut** pour supprimer tous les filtres.

   Utilisez **Vue avancée** pour ajouter d'autres conditions à vos filtres existants.

   Sélectionnez une ou plusieurs alertes pour les **authentifier**, **fermer** ou **modifier**. [store-future: BEGIN review]L'authentification d'une alerte vous l'affecte et définit son **État** sur **Ouvert**.[End]

   Le bouton **Exporter** permet d'exporter les données filtrées de toutes les alertes de la vue. Pour en savoir plus sur l'exportation des alertes, consultez Exporter des informations de liste vers un fichier. Assurez-vous que les filtres et les sélections appropriés sont définis avant de cliquer sur **Exporter**.

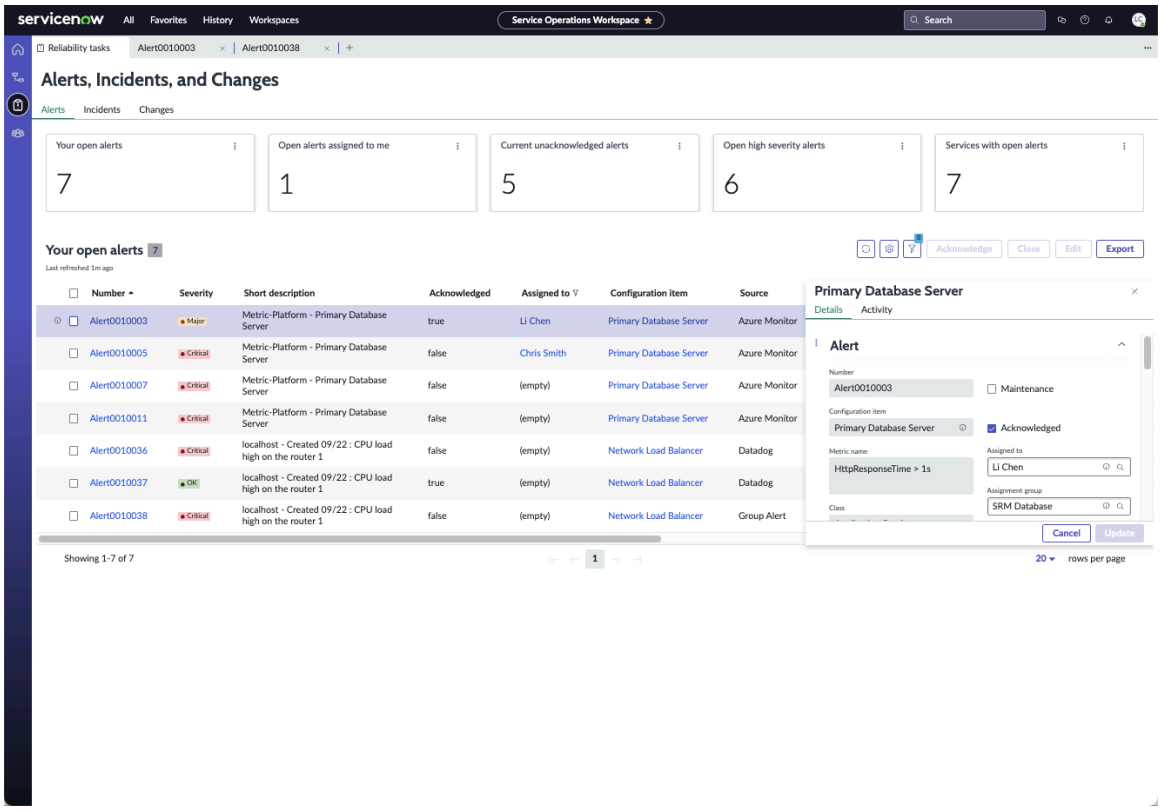
   > **Remarque :**
   > La sélection en bloc n'a aucun effet sur les critères d'exportation et ne doit pas être utilisée à cet effet. Tout enregistrement qui correspond aux critères de filtre actuels pendant l'exportation est inclus, qu'il soit sélectionné ou non dans la vue de liste.

4. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône d'informations à gauche d'une alerte pour en afficher l'aperçu.

   (Optional) La fenêtre déroulante contient l'en-tête d'alerte, notamment les balises, ainsi que les zones **Détails** et **Activité** de l'alerte. Consultez la rubrique Espace de travail des alertes SRM pour plus d'informations sur ces champs. La fenêtre déroulante est utilisée par le bouton **Modifier** pour mettre à jour l'alerte à partir de la vue de liste d'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.



Vous pouvez modifier les champs **Affecté à**, **Groupe d'affectation**, **État**, **Tâche** ou **Parent** et ajouter des **notes de travail** à la chronologie **Activité**.

5. Sélectionnez une alerte dans la vue de liste.

Remarque :

Lorsque vous sélectionnez l'icône de pièces jointes , le panneau **Pièces jointes** s'ouvre ou se ferme.

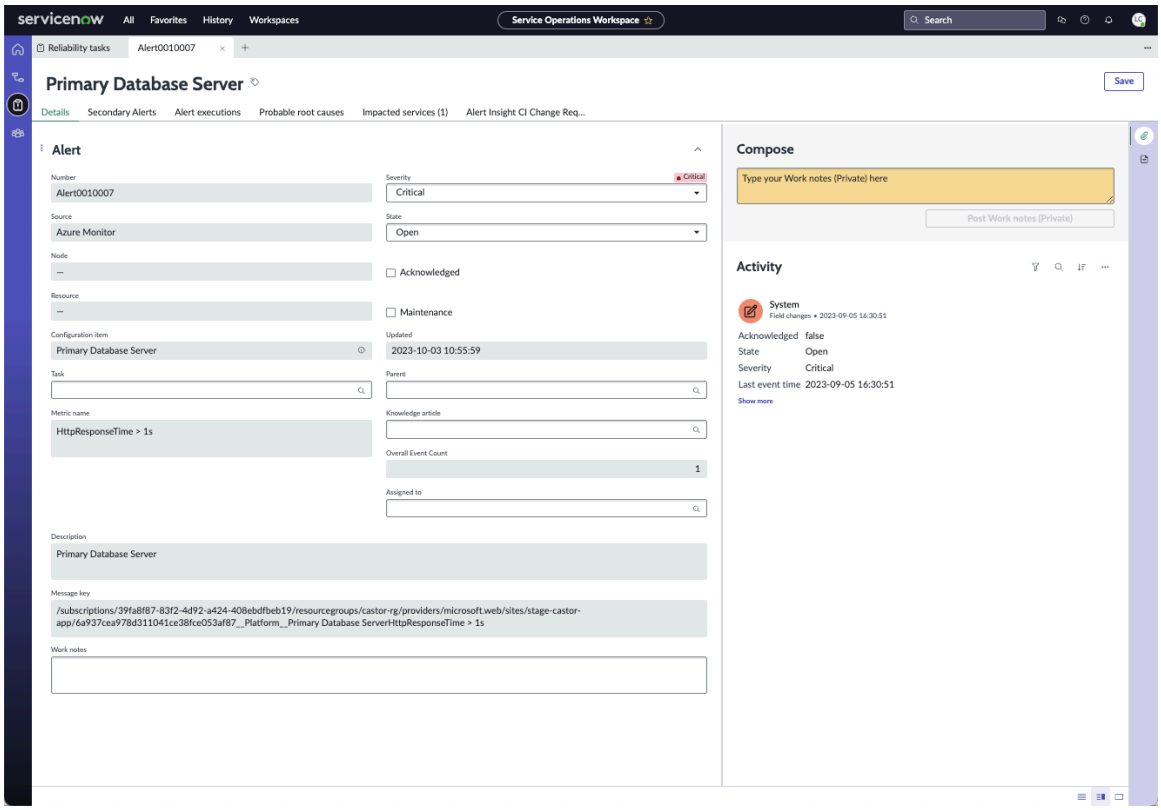
Utilisez les icônes en bas de l'écran pour afficher le formulaire en plein écran, le formulaire et le panneau Composer et activité ou la zone Composer et activité en plein écran.

Le formulaire d'alerte de l'onglet **Détails** contient non seulement les informations relatives à l'alerte, mais aussi des options permettant de rechercher d'autres informations et de prendre les mesures appropriées. Consultez l'exemple suivant d'une alerte authentifiée.

L'onglet **Détails** est automatiquement mis à jour chaque fois qu'un changement est apporté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Seule une alerte authentifiée peut être promue en incident. Consultez Promouvoir une alerte SRM en incident pour plus d'informations.

6. Affichez le panneau **Composer** et ajoutez des notes de travail à la chronologie **Activité**.
7. Affichez le panneau **Activité** pour connaître l'activité du système, y compris les notes de travail. Les entrées peuvent être filtrées, recherchées et triées. Vous pouvez réduire ou agrandir le panneau à l'aide du menu **Plus d'actions** ••• .

[store-future: BEGIN review]

Remarque :
Lorsqu'une automatisation d'alerte met à jour une alerte, la règle est identifiée dans la chronologie.

[End]

8. Sélectionnez l'onglet **Événements** pour afficher les données d'événement liées à l'alerte.
9. Sélectionnez **Services impactés** pour afficher les services impactés par cette alerte.
   Pour en savoir plus, consultez Calcul de l'impact de l'alerte Gestion des événements .
10. Sélectionnez l'onglet **Alertes secondaires** pour afficher toutes les alertes associées à cette alerte.

    Les informations des alertes secondaires sont copiées à partir de l'enregistrement d'alerte. Pour en savoir plus sur les alertes secondaires, consultez Gestion des alertes dans Gestion des événements .
11. Sélectionnez l'onglet **Exécutions d'alerte** pour afficher toutes les actions effectuées par l'alerte.
    Pour en savoir plus sur des champs spécifiques, consultez Informations sur les exécutions d'alertes dans Gestion des événements .
12. Sélectionnez **Causes premières probables** pour afficher toutes les causes incluses dans la charge utile de l'alerte.
    Pour en savoir plus, consultez Analyse de la cause première probable .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Sélectionnez **Demandes de changement de CI d'Aperçu d'alerte** pour afficher les demandes de changement associées à cette alerte.
    Pour en savoir plus, reportez-vous à Gestion des changements de technologie opérationnelle .

14. Ajoutez ou affichez des pièces jointes en cliquant sur l'icône  située en haut à droite du panneau **Pièces jointes**.
    Cette icône permet d'ouvrir ou de masquer la colonne.

15. [store-future: BEGIN review] Affichez le panneau **Collaboration** à l'aide de l'icône de collaboration. Cette icône permet d'ouvrir ou de masquer la colonne. Dans le panneau Collaboration, vous pouvez :
    - démarrer ou rejoindre une réunion Zoom disponible ;
    - Démarrez ou rejoignez un canal Microsoft Teams disponible.
    - démarrer ou rejoindre un canal Slack disponible ;
    - ajouter des intervenants à l'alerte.

    Consultez la rubrique Espace de travail des alertes SRM pour plus d'informations sur chaque champ des actions répertoriées.
    [End]

Espace de travail des alertes SRM

L'espace de travail des alertes contient différentes zones qui présentent les détails des alertes et les actions possibles.

L'état de base d'une alerte dans un système configuré est ouvert et non authentifié[store-future: BEGIN review], l'équipe étant affectée automatiquement. Seule une alerte authentifiée peut être promue en incident[End].

Formulaires d'alerte

Remarque :
Les gestionnaires ou les intervenants peuvent affecter des alertes individuelles à une personne sans les authentifier. L'intervenant auquel une alerte est affectée est informé et peut choisir de la confirmer ou de la réaffecter.

L'en-tête contient la description de l'alerte et toutes les balises, ainsi que le bouton **Enregistrer**.

Remarque :
Les balises sont importées à partir d'intégrations tierces, telles que Datadog, et jointes aux alertes. Cependant, vous pouvez également créer des balises pour catégoriser les données et piloter la logique du système dans les règles de réponse ou de regroupement ou à l'aide de l'icône de balise . Pour plus d'informations sur la création et l'affichage des balises, consultez la rubrique Créer manuellement des balises SRM.

Onglet Détails

Le formulaire d'alerte de l'onglet Détails contient non seulement les informations relatives à l'alerte, mais aussi des options permettant de rechercher d'autres informations et de prendre les mesures appropriées.

Cette section contient trois panneaux de contenu : **Alerte**, **Composer** et **Activité**, ainsi que le panneau latéral situé à l'extrême droite contenant des **pièces jointes** et des **modèles**.

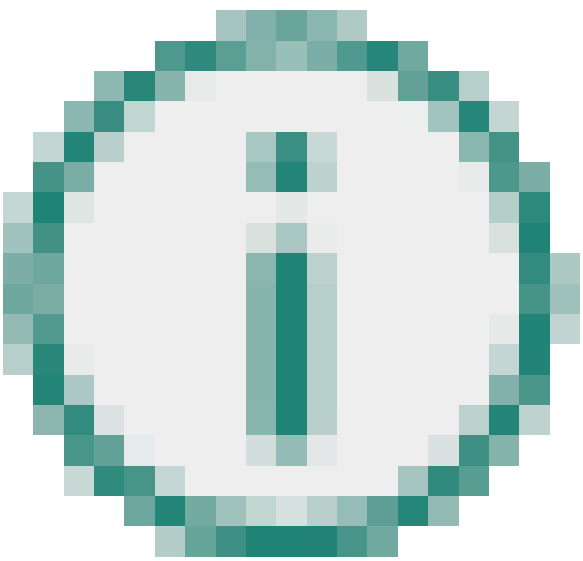
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
S'il existe des modèles, ils sont affichés, mais la création de modèles n'est pas disponible dans SRM.

Remarque :
Lorsqu'un champ modifiable est mis à jour, des notifications sont envoyées en fonction des préférences de notification de l'utilisateur.

Alerte

Champ	Description
Numéro	Service importé associé à l'alerte, le cas échéant. Vous pouvez modifier ce champ à partir d'un menu Liste. **Remarque :** Lorsque vous définissez un service auquel une équipe a été affectée, l'équipe affectée de ce service est automatiquement affectée à l'incident. Utilisez l'icône d'informations,  , pour afficher les détails du service.
Gravité	Priorité importée sur l'alerte. Vous pouvez modifier ce champ. Les choix possibles sont les suivants : **1.** Critique **2.** Majeur **3.** Mineur **4.** Avertissement **5.** OK **6.** Effacer
URL source	URL importée à partir de la source de l'alerte.
État	Nœud importé sur l'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Alerte (suite)

Champ	Description
Nœud	Équipe du délégataire d'alerte. Vous pouvez modifier ce champ.
Authentifié	Case à cocher. Indique si l'alerte a été authentifiée ou non. L'authentification n'affecte pas automatiquement l'alerte.
Ressource	Ressource importée à partir de l'alerte.
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de l'alerte.
Élément de configuration	Actif importé associé à l'alerte.
Alerte parente	Alerte à laquelle cette alerte est associée, le cas échéant.
Tâche	Tâche sélectionnable à associer à l'alerte.
Article de la base de connaissances	Sélectionnez un article de la base de connaissances à associer à l'alerte.
Nom de la mesure	Nom importé de la mesure associée à l'alerte.
Nombre total d'événements	Nombre importé des événements associés à cette alerte.
Affectés à	Personne affectée à l'alerte. Ce délégataire peut être la personne qui a l'authentifié l'alerte ou celle à laquelle elle a été réaffectée. Vous pouvez modifier ce champ.
Description	Description importée de l'alerte.
Clé du message	Identificateur pour plusieurs événements associés à une même alerte. **Remarque :** Si cette valeur est vide à l'importation, elle est générée à partir des valeurs des champs **Source**, **Nœud**, **Type**, **Ressource** et **Nom de la mesure** et **ID de service**.
Notes de travail	Ajoutez toute information supplémentaire pertinente.

Onglet Alertes secondaires

Cet onglet contient toutes les alertes associées à cette alerte.

Chaque enregistrement contient les champs suivants : (vous pouvez actualiser, modifier des colonnes et filtrer la liste).

Remarque :
Toutes les valeurs de champ sont importées à partir de l'enregistrement d'alerte connexe.

Champ	Description
Numéro	Identificateur d'alerte connexe.
Heure de l'événement initial	Date et heure de l'événement qui a déclenché l'alerte connexe.
Brève description	Brève description de l'alerte connexe.
Services impactés	Services impactés par l'alerte connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Gravité	Gravité de l'alerte connexe.
État	État de l'alerte connexe.

Exécutions d'alerte

Cet onglet contient les exécutions de gestion des alertes associées à cette alerte.

Chaque enregistrement contient les champs suivants : (vous pouvez actualiser, modifier des colonnes et filtrer la liste).

Champ	Description
Règle de gestion	Règle associée à cette alerte.
Nom de l'action	Nom de l'action spécifiée par la règle d'alerte.
Lier à l'exécution	Lien vers les actions exécutées.
Tâche associée	Tâche associée à l'alerte.
Journal	Fichier journal de l'alerte.
Exécution automatique	Indique si les exécutions sont automatiques ou non.
Créé	Date et heure de l'exécution.

Causes premières probables

Cet onglet contient toutes les alertes associées à cette alerte.

Chaque enregistrement contient les champs suivants : (vous pouvez actualiser, modifier des colonnes et filtrer la liste).

Champ	Description
Tâche de la cause première	Tâche associée à la cause première probable.
Alerte de la cause première	Alerte associée à la cause première probable.
Élément de configuration	Actif associé à la cause première probable.
Description	Description de la cause première probable.
Type	Type associé à la cause première probable.
Score	Notation de la cause première probable.

Services impactés

Cet onglet contient toutes les alertes associées à cette alerte.

Chaque enregistrement contient les champs suivants : (vous pouvez actualiser, modifier des colonnes et filtrer la liste).

Vous pouvez ajouter un service à cette alerte à l'aide du bouton **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom du service impacté par cette alerte.
Gravité	Icône de l'action spécifiée par la règle d'alerte.
Criticité opérationnelle	L'icône indique si l'action a été exécutée avec succès ou non.
Classification du service	Actions effectuées ou messages d'erreur.
Géré par	Date et heure de l'action.
Propriété de	Membre de l'équipe responsable du service
Groupe d'approbation	Équipe responsable des approbations.
Emplacement	Emplacement géographique ou physique.
Statut opérationnel	Statut du service. Les choix possibles sont les suivants : • Opérationnel • Non opérationnel • Réparation en cours • Récupération d'urgence en veille • Prêt • Mis hors service • Pipeline • Catalogue

Demande de changement de CI d'Aperçu d'alerte

Cet onglet contient toutes les demandes de changement de CI associées à cette alerte.

Chaque enregistrement contient les champs suivants : (vous pouvez actualiser, modifier des colonnes et filtrer la liste).

Le rôle itil vous permet d'ajouter une demande de changement à cette alerte à l'aide du bouton **Nouveau**. Cela n'est pas mis en œuvre dans SRM seul.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les demandes de changement, consultez Gestion des changements .

Champ	Description
Nom et description	ID et brève description de la règle de réponse exécutée sur cette alerte.
Brève description	Brève description de la demande de changement associée à cette alerte.
Type	Type de la demande de changement.
État	
Date de début prévue	Date à laquelle le changement doit commencer.
Date de fin prévue	Date à laquelle le changement doit se terminer.

Traduction automatique

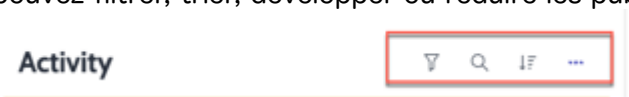
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affectés à	Membre de l'équipe auquel la demande de changement est affectée.

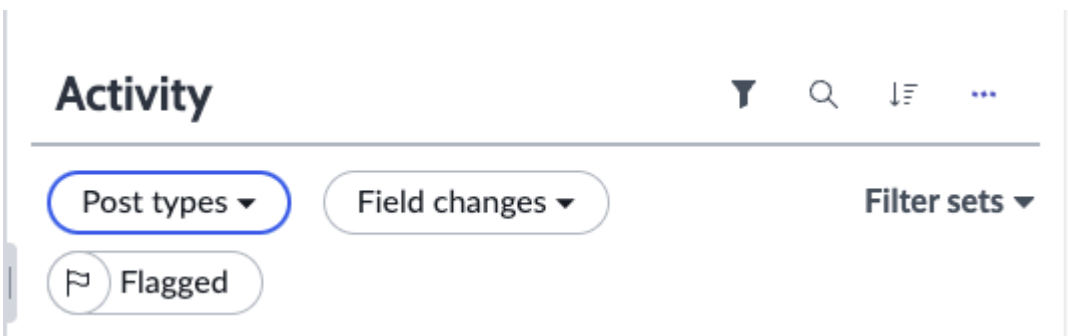
Panneau **Composer**

Des notes de travail sont ajoutées automatiquement à la chronologie des activités. Ajoutez des commentaires dans la zone de texte **Composer**. Des notifications sont envoyées pour toutes les mises à jour en fonction des préférences de notification de l'utilisateur.

Panneau **Activité**

Flux d'activité contenant l'ensemble de l'activité système, les commentaires et les notes de travail. Vous pouvez filtrer, trier, développer ou réduire les publications à l'aide des icônes de l'en-tête. 

Remarque :
L'option de filtre inclut **Types de publications**, **Changements de champs**, **Ensemble de filtres** et **Marqué**. Tous les choix sont sélectionnés par défaut. Soit toutes les entrées sont marquées, soit aucune ne l'est.



Panneau **Actions**

La section **Pièces jointes** est ouverte par défaut. Cliquez sur l'icône de pièce jointe pour la fermer.

Dans le panneau **Pièces jointes**, vous pouvez d'abord **rechercher** des fichiers sur votre disque dur local.

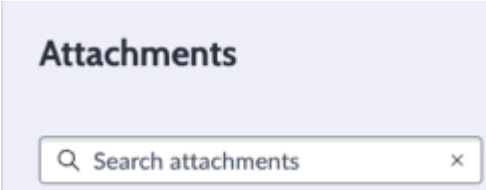
Après avoir ajouté des pièces jointes, vous pouvez :

- trier les pièces jointes de la plus récente à la plus ancienne, ou inversement, à l'aide de l'icône de tri ;
- rechercher une pièce jointe en fonction de son nom ou de son extension ;

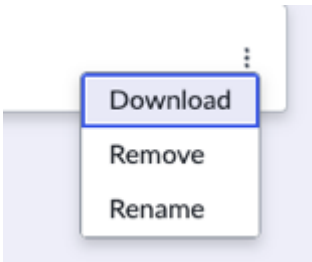
Remarque :
Vous devez avoir au moins deux pièces jointes à rechercher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- charger une nouvelle pièce jointe à l'aide de l'icône ( ) ;
- télécharger une pièce jointe existante à l'aide de l'icône Actions supplémentaires ( ) située à droite de la pièce jointe ;
- supprimer une pièce jointe existante à l'aide de l'icône Actions supplémentaires située à droite de la pièce jointe ;
- renommer une pièce jointe existante à l'aide de l'icône Actions supplémentaires située à droite de la pièce jointe.



Panneau **Modèle**

Ouvrez le panneau Modèle en cliquant sur l'icône de modèle .

Remarque :
S'il existe des modèles, ils sont affichés, mais la création de modèles n'est pas disponible dans SRM.

[store-future: BEGIN review]Consultez Créer manuellement un modèle SRM pour créer vos propres modèles.[End]

[store-future: BEGIN review]Panneau **Collaboration**

Affiche les canaux Réunions Zoom, Microsoft Teams ou Slack disponibles pour démarrer ou rejoindre des réunions.

Pour démarrer ou rejoindre une réunion Zoom :

Remarque :
L'intégration Zoom et les ID reconnus doivent être actifs dans votre instance. Si Start Channel (Démarrer le canal) n'est pas disponible, contactez votre administrateur.

1. Sélectionnez **Start Zoom** (Démarrer Zoom).
   - Une fenêtre contextuelle de réunion s'ouvre.
   - Ajoutez des participants.
   - Sélectionnez **Créer une réunion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 réunion est créée, les invitations sont envoyées et vous rejoignez la réunion.

Remarque :
Tous les problèmes détectés au début d'une réunion sont affichés dans un message de bannière.

2. Sélectionnez **Rejoindre la réunion**.
   - **Connectez-vous** à votre compte Zoom.
   - Vous rejoignez la réunion Zoom.

Démarrer ou rejoindre un canal Microsoft Teams :

Remarque :
L'intégration Microsoft Teams et les ID reconnus doivent être actifs dans votre instance. Si Start Channel (Démarrer le canal) n'est pas disponible, contactez votre administrateur.

1. Sélectionnez **Start Channel** (Démarrer le canal).
   - Connectez-vous à votre compte Microsoft Teams.
   - Sélectionnez **Créer**. Vous êtes redirigé vers l'application Microsoft Teams.
   - De retour dans la colonne Collaboration, le bouton **Rejoindre le canal** est activé.

Remarque :
Tous les problèmes détectés lorsque vous avez rejoint un canal sont affichés dans un message de bannière.

2. Sélectionnez **Rejoindre le canal** dans le panneau Collaboration de SRM.
3. Connectez-vous à votre compte Microsoft Teams.

   Vous êtes redirigé vers le canal dans Microsoft Teams.

Démarrer ou rejoindre un canal Slack :

Remarque :
L'intégration Slack et les ID reconnus doivent être actifs dans votre instance. Si Start Channel (Démarrer le canal) n'est pas disponible, contactez votre administrateur.

1. Sélectionnez **Start Slack** (Démarrer Slack).
   - Ajoutez des participants dans la fenêtre contextuelle Créer un canal Slack.
   - Sélectionnez **Créer**. Vous êtes redirigé vers l'application Slack.
   - De retour dans la colonne Collaboration, le bouton **Rejoindre Slack** est activé.

Remarque :
Tous les problèmes détectés au démarrage d'un canal sont affichés dans un message de bannière.

2. Sélectionnez **Join Channel** (Rejoindre le canal) dans la fenêtre de l'application Slack.
3. Connectez-vous à votre compte Slack.

   Vous êtes redirigé vers le canal Slack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsqu'un canal Réunions Zoom, Microsoft Teams ou Slack est créé, les détails de la réunion ou du canal sont publiés sous forme de notes de travail dans la chronologie.

Onglet **Intervenants**

Ajoutez des intervenants à partir du menu Liste et sélectionnez l'icône Ajouter  . Les intervenants sont informés en fonction de leurs préférences en matière de notification.

[End]

États d'alerte SRM

Les alertes peuvent se trouver dans différents états en fonction de la façon dont elles sont traitées.

Une alerte est créée dans SRM lorsqu'un outil de surveillance tiers détecte un événement. Les alertes sont affectées manuellement. Une alerte prend l'un des quatre états. Vous pouvez modifier les actions dans la liste Alertes ou dans le formulaire Alerte. Utilisez le bouton **Enregistrer** du formulaire pour conserver toutes les modifications que vous avez apportées. Les changements apportés aux alertes dans la vue de liste sont automatiquement enregistrés.

Remarque :
Vous pouvez authentifier et affecter une alerte dans tout état.

Actions d'alerte

État	Description
Ouvrir	État à la création de l'alerte. À partir de cet état, vous pouvez **authentifier** et définir sur : **Oscillation** L'oscillation se produit lorsque la source d'événement continue de générer des événements, même après la clôture de l'alerte associée. Reportez-vous à Configurer l'oscillation d'alerte pour en savoir plus sur l'oscillation d'événement. **Fermé** Ferme l'alerte.
Rouvrir	À partir de cet état, vous pouvez **authentifier** et définir sur : **Ouvrir** Définit l'alerte sur l'état **Ouvert**. **Oscillation** L'oscillation se produit lorsque la source d'événement continue de générer des événements, même après la clôture de l'alerte associée. Reportez-vous à Configurer l'oscillation d'alerte pour en savoir plus sur l'oscillation d'événement. **Fermé** Ferme l'alerte.
Oscillation	L'oscillation se produit lorsque la source d'événement continue de générer des événements, même après la clôture de l'alerte associée. À partir de cet état, vous pouvez définir 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.

Actions d'alerte (suite)

État	Description
	Ouvrir Définit l'alerte sur l'état **Ouvert**. **Rouvrir** Rouvre l'alerte. **Fermé** Ferme l'alerte.
Fermé	À partir de cet état, vous pouvez définir sur : **Ouvrir** Définit l'alerte sur l'état **Ouvert**. **Rouvrir** Rouvre l'alerte. **Oscillation** L'oscillation se produit lorsque la source d'événement continue de générer des événements, même après la clôture de l'alerte associée. Reportez-vous à Configurer l'oscillation d'alerte pour en savoir plus sur l'oscillation d'événement.

Créer manuellement une alerte SRM

Créez une alerte à des fins de test ou si vous pensez qu'un problème présente un risque et doit être évalué dès que possible.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

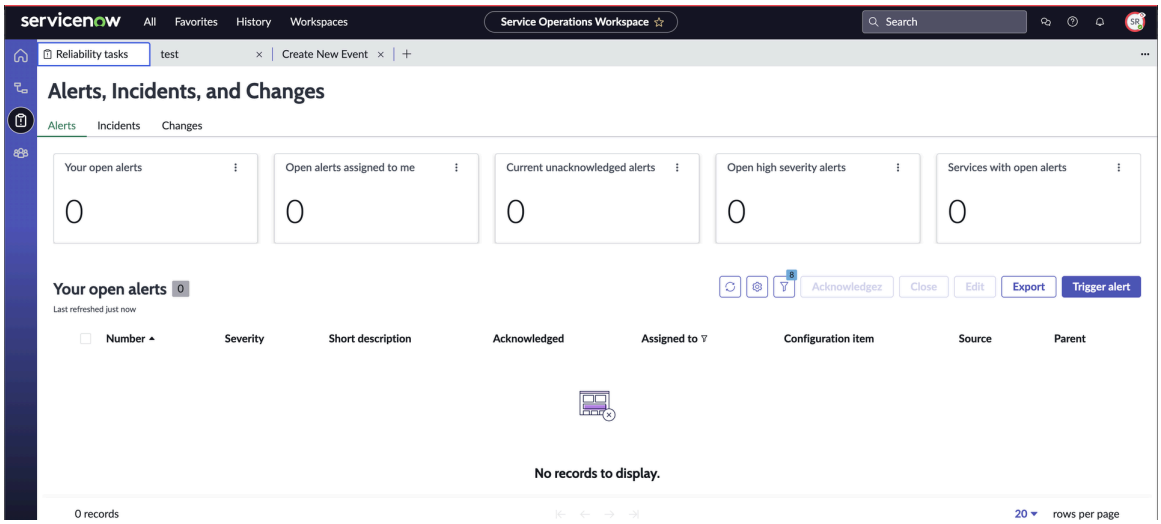
1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Tâches de fiabilité**.
3. Sélectionnez **Déclencher l'alerte** dans l'en-tête de liste **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.



4. Renseignez les champs de la fenêtre **Déclencher une alerte**.

Pour déclencher une alerte, vous devez d'abord créer un événement à traiter. Seul le champ **Service** est obligatoire.

Déclencher une alerte

Champ	Description
Service	Sélectionnez un service pour l'événement.
Source	Manuelle.
Nœud	Saisissez le nom du nœud (nom de domaine complet, adresse IP ou adresse MAC) associé à l'événement.
Type	Entrez un type d'événement.
Ressource	Entrez une ressource de nœud (processus ou service) associée à l'événement.
Nom de la mesure	Entrez le nom de la mesure associée à l'événement.
Instance source	Entrez une source de données pour l'événement.
Clé du message	Entrez un identificateur pour plusieurs événements associés à une même alerte.
Gravité	Sélectionnez l'impact attendu de cet événement. Les choix possibles sont les suivants : ○ Critique : une action immédiate est requise. La ressource n'est pas fonctionnelle ou des problèmes critiques sont imminents. ○ Majeur : la fonctionnalité majeure est gravement altérée ou les performances se sont dégradées. ○ Mineur (par défaut) : une perte partielle et non critique de fonctionnalité ou une dégradation des performances s'est produite. ○ Avertissement : surveillance requise, même si la ressource est toujours fonctionnelle. ○ OK : la ressource est toujours fonctionnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Heure de l'événement	Sélectionnez la date et l'heure auxquelles l'événement s'est produit dans le système source.
Description	Entrez des informations décrivant l'événement.
Information supplémentaire	Ajoutez d'autres informations pertinentes pour l'événement.
Notes de traitement	Entrez les informations de traitement appropriées.

5. Sélectionnez **Déclencher**.
   Le nouvel événement est créé pour générer l'alerte. Actualisez l'écran pour afficher les résultats du traitement des événements.

   La vue des alertes actualise automatiquement votre vue de liste **Alertes**.

   Si cette option est activée, les automatisations applicables sont déclenchées, ainsi que tous les workflows d'escalade d'astreinte pour l'équipe d'astreinte de ce service.

6. **Facultatif :** Ouvrez l'alerte à partir de la vue de liste dans l'onglet **Alerte**.
7. **Facultatif :** **Authentifiez** l'alerte ou utilisez la fonctionnalité **Affecter à** pour l'affecter à un membre de l'équipe.
8. **Facultatif :** Ajoutez des commentaires ou des notes de travail dans le panneau **Composer**.
9. **Facultatif :** Ajoutez une pièce jointe associée à l'alerte à l'aide de l'icône de pièce jointe .
10. Sélectionnez **Enregistrer**.
    L'alerte est actualisée avec les commentaires, les notes de travail et l'activité capturés dans le flux **d'activité**.
    Pour en savoir plus sur les champs d'alerte, reportez-vous à Espace de travail des alertes SRM.

Authentifier une alerte SRM

Placez une alerte à l'état Authentifiée, si elle comporte des problèmes qui doivent être résolus. Vous pouvez authentifier une alerte sans vous l'affecter à vous-même.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité** dans le volet de navigation de gauche.
3. Cochez la case en regard du fichier unique ou sélectionnez en bloc les fichiers à authentifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Authentifier**.
   Dans les deux cas, vous êtes affecté à cette alerte ou aux alertes choisies. Pour en savoir plus sur le formulaire Alerte et les actions associées, reportez-vous à Afficher une alerte SRM ou États d'alerte SRM.

   Remarque :
   Vous pouvez authentifier une alerte dans le formulaire Alerte en cochant la case **Authentifiée**, mais l'alerte ne vous est pas automatiquement affectée. Vous devez sélectionner un délégataire dans le menu et cliquer sur **Enregistrer**. Consultez Espace de travail des alertes SRM.

Pour en savoir plus sur le formulaire Alerte et les actions associées, reportez-vous à Afficher une alerte SRM, Espace de travail des alertes SRM ou États d'alerte SRM.

Mettre à jour la gravité d'une alerte SRM

Si la gravité d'une alerte doit être modifiée, vous pouvez la mettre à jour manuellement pour refléter sa nouvelle criticité.

Avant de commencer
Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste d'alertes	**a.** Double-cliquez sur le champ **Gravité** de l'alerte et effectuez un reclassement dans le menu Liste. Cliquez sur **OK**. **b.** Sélectionnez une ou plusieurs alertes en cochant la ou les cases correspondantes à gauche des alertes, puis cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête de la vue de la liste. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la valeur que vous souhaitez modifier et effectuez une sélection dans un menu, saisissez le texte approprié ou cochez une case.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Cliquez sur **Mettre à jour**. **Remarque :** Si vous sélectionnez des alertes en bloc, le changement s'applique à toutes les alertes sélectionnées. Pour les affectations, les membres de l'équipe sont informés en fonction de leurs préférences de notification.
Dans le formulaire Alerte	Sélectionnez une nouvelle valeur Gravité dans le menu Liste. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour les choix de valeurs, reportez-vous à Espace de travail des alertes SRM.
La nouvelle gravité s'affiche dans l'alerte et la vue de liste d'alertes.

Mettre à jour l'état d'une alerte SRM

Si l'état d'une alerte doit être modifié, vous pouvez le mettre à jour manuellement pour refléter ce changement.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste d'alertes	Sélectionnez une ou plusieurs alertes en cochant la ou les cases correspondantes à gauche des alertes, puis cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête de la vue de la liste. Faites défiler la page vers le bas jusqu'au champ **État** et effectuez une sélection dans un 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.

Option	Description
	Cliquez sur **Mettre à jour**. **Remarque :** Si vous sélectionnez des alertes en bloc, le changement s'applique à toutes les alertes sélectionnées. Pour les affectations, les membres de l'équipe sont informés en fonction de leurs préférences de notification.
Dans le formulaire Alerte	Sélectionnez une nouvelle valeur **État** dans le menu Liste. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour les choix de valeurs, reportez-vous à États d'alerte SRM.
Le nouvel état s'affiche dans l'alerte et la vue de liste d'alertes.

Ajouter ou modifier une tâche dans une alerte SRM

Si une alerte compte une tâche, vous pouvez l'ajouter manuellement.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste d'alertes	Sélectionnez une ou plusieurs alertes en cochant la ou les cases correspondantes à gauche des alertes, puis cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête de la vue de la liste. Faites défiler la page vers le bas jusqu'au champ **Tâche** et effectuez une sélection dans un menu. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez des alertes en bloc, le changement s'applique à toutes les alertes sélectionnées. Pour les affectations, les membres de l'équipe sont informés en fonction de leurs préférences de notification.
Dans le formulaire Alerte	Sélectionnez une nouvelle valeur **Tâche** dans le menu Liste. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour les choix de valeurs, reportez-vous à États d'alerte SRM.
La nouvelle tâche s'affiche dans l'alerte et la vue de liste d'alertes.

Ajouter ou modifier un parent d'une alerte SRM

Si une alerte a un parent, vous pouvez le mettre à jour manuellement pour refléter ses nouveaux critères.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste d'alertes	**a.** Double-cliquez sur le champ **Parent** de l'alerte et effectuez un reclassement dans le menu Liste. Cliquez sur **OK**. **b.** Sélectionnez une ou plusieurs alertes en cochant la ou les cases correspondantes à gauche des alertes, puis cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête de la vue de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la valeur que vous souhaitez modifier et effectuez une sélection dans un menu, saisissez le texte approprié ou cochez une case. Cliquez sur **Mettre à jour**. **Remarque :** Si vous sélectionnez des alertes en bloc, le changement s'applique à toutes les alertes sélectionnées. Pour les affectations, les membres de l'équipe sont informés en fonction de leurs préférences de notification.
Dans le formulaire Alerte	Sélectionnez une nouvelle alerte **Parente** dans le menu Liste. **Remarque :** N'ajoutez pas d'alerte fermée en tant que parent. Il en résulterait une erreur. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le nouveau parent s'affiche dans l'alerte et la vue de liste d'alertes.

Ajouter ou modifier un article de la base de connaissances dans une alerte SRM

Si un article de la base de connaissances est associé à une alerte, vous pouvez l'ajouter manuellement.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque : Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Ouvrez l'alerte.
4. Sélectionnez un **article de la base de connaissances** dans le menu Liste.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réaffecter une alerte SRM

Réaffectez une alerte à un intervenant lorsque la tâche d'alerte doit être traitée par un utilisateur particulier.

Avant de commencer

Cette action est disponible lorsque le champ **Affecté à** de l'alerte est renseigné.

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste d'alertes	Sélectionnez une ou plusieurs alertes en cochant la ou les cases correspondantes à gauche des alertes, puis cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête de la vue de la liste. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la valeur que vous souhaitez modifier. Si l'alerte n'a pas été authentifiée, confirmez-la d'abord et réaffectez-la. Cliquez sur **Mettre à jour**. **Remarque :** Si vous sélectionnez des alertes en bloc, le changement s'applique à toutes les alertes sélectionnées. Pour les affectations, les membres de l'équipe sont informés en fonction de leurs préférences de notification.
Dans le formulaire Alerte	Si l'alerte n'a pas été authentifiée, confirmez-la d'abord, puis supprimez son nom dans le champ **Affecté à** et procédez à sa réaffectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Cliquez sur **Enregistrer**.

L'alerte est maintenant affectée au nouvel intervenant, et une notification par e-mail est envoyée. Le délégataire est affiché dans la vue de liste et sur le formulaire.

Ajouter des notes de travail à une alerte SRM

Ajoutez des notes de travail à une alerte visibles par tous les membres de l'équipe d'alerte.

Avant de commencer
Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste d'alertes	Sélectionnez une ou plusieurs alertes en cochant la ou les cases correspondantes à gauche des alertes, puis cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête de la vue de la liste. Faites défiler la page vers le bas jusqu'au champ **Notes de travail** et ajoutez des notes. Cliquez sur **Mettre à jour**. **Remarque :** Si vous sélectionnez des alertes en bloc, le changement s'applique à toutes les alertes sélectionnées. Pour les affectations, les membres de l'équipe sont informés en fonction de leurs préférences de notification.
Dans le formulaire Alerte	Entrez une note de travail dans la zone de texte située en haut du panneau de contenu **Composer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Sélectionnez **Publier des notes de travail**.

La note de travail s'affiche dans le panneau de contenu **Flux d'activité** et dans le formulaire Alerte.

Remarque :

Les notes de travail sont visibles par tout intervenant, gestionnaire ou administrateur.

Fermer une alerte SRM

Fermez une alerte si vous pensez qu'il ne s'agit pas d'un problème ou si elle a déjà été traitée.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Vous pouvez fermer une alerte de deux façons.

Option	Description
À partir de la vue de liste Alertes	**a.** Sélectionnez une ou plusieurs alertes en cochant la ou les cases correspondantes. Dans le menu d'en-tête, cliquez sur le bouton **Fermer**. **b.** Sélectionnez une ou plusieurs alertes en cochant la ou les cases correspondantes à gauche des alertes, puis cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête de la vue de la liste. Faites défiler la page vers le bas jusqu'au champ **État** et effectuez une sélection dans un 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.

Option	Description
	Cliquez sur **Mettre à jour**. **Remarque :** Si vous sélectionnez des alertes en bloc, le changement s'applique à toutes les alertes sélectionnées. Pour les affectations, les membres de l'équipe sont informés en fonction de leurs préférences de notification.
À partir de l'en-tête d'alerte	Ouvrez une alerte et définissez le champ **État** sur **Fermé**.

Les alertes fermées restent disponibles dans la vue de liste Alertes. Si vous ne les voyez pas, vérifiez les paramètres de filtre.

Rouvrir une alerte SRM

Rouvrez une alerte fermée si vous pensez que le problème n'est pas encore résolu.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Définissez vos paramètres de filtre pour afficher les alertes **fermées**.
4. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste d'alertes	Sélectionnez une ou plusieurs alertes en cochant la ou les cases correspondantes à gauche des alertes, puis cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête de la vue de la liste. Faites défiler la page vers le bas jusqu'au champ **État** et sélectionnez **Rouvrir** dans un menu. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez des alertes en bloc, le changement s'applique à toutes les alertes sélectionnées. Pour les affectations, les membres de l'équipe sont informés en fonction de leurs préférences de notification.
Dans le formulaire Alerte	Sélectionnez une nouvelle valeur **État** dans le menu Liste. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour les choix de valeurs, reportez-vous à États d'alerte SRM.
Les alertes rouvertes s'affichent dans la vue de liste Alertes sous **Alertes ouvertes** et dans le formulaire dont l'état est **Ouvert**.

Promouvoir une alerte SRM en incident

Promouvez une alerte en incident si vous pensez que l'alerte pose un grave problème et doit être traitée dès que possible.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Tâches de fiabilité**.
   L'onglet **Alertes** est l'onglet par défaut.
3. Ouvrez l'alerte que vous souhaitez promouvoir.
4. Sélectionnez **Promote to incident** (Promouvoir en incident).

   Remarque :

   Une alerte peut être promue tant qu'elle n'est pas fermée et que les champs d'incident et parents sont vides.

L'incident est créé et affiché dans le champ **Incident**. L'alerte est répertoriée dans l'onglet **Enregistrements connexes** de l'incident. Toutes les pièces jointes de l'alerte sont copiées dans l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des incidents dans SRM

Planifiez les interruptions de service et configurez SRM de sorte à envoyer des notifications et à créer des états lorsque des incidents se produisent. Les distractions sont minimisées et les équipes restent concentrées sur la correction.

Vous pouvez pour cela créer manuellement des incidents dans SRM ou créer une action de budget d'erreur. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Créer manuellement un incident SRM ou Créer un SLO, un SLI et des politiques de budget d'erreur pour SRM.

- Création manuelle à partir d'une alerte
- Création manuelle à partir de la vue d'incident
- Automatiquement à partir de l'application Alert automations, si celle-ci est installée.

Il est possible d'affecter un incident à plusieurs équipes. Le champ **Affecté à** d'un incident spécifie les personnes devant être notifiées. [store-future: BEGIN review]Lorsqu'une équipe est sélectionnée comme intervenante, les automatisations d'équipe sont vérifiées pour déterminer le calendrier à utiliser pour les notifications.[End]

[store-future: BEGIN review]**Remarque :**

Le champ **Affecté à** est vide lorsque le champ **Équipe affectée** ou **Service** est mis jour sur un incident. Les politiques d'escalade sont exécutées pour les équipes nouvellement affectées. Le champ reste vide jusqu'à ce qu'un utilisateur de la nouvelle équipe accuse réception d'une notification d'escalade.

Si le service est modifié et qu'aucune équipe n'est affectée au nouveau service, aucun changement ne se produit.

Lorsqu'un service est supprimé, ses intégrations, alertes, incidents et automatisations le sont également. Comme il ne s'agit pas d'une action récupérable, pensez plutôt à désactiver le service à la place.

[End]

Les intervenants et les rôles supérieurs sont informés des mises à jour des incidents en fonction de leurs préférences en matière de notification. Si vous avez effectué la mise à jour, vous ne recevez aucune notification.

Vous pouvez résoudre les incidents en sélectionnant des incidents spécifiques ou en bloc. Consultez la rubrique Résoudre un incident SRM, Fermer un incident SRM ou Annuler un incident SRM.

[store-future: BEGIN review]**Remarque :**

Les incidents à l'état **Résolu** sont automatiquement fermés après 3 jours.

[End]

Pour plus d'informations sur les zones et les champs disponibles dans un incident, consultez la rubrique Espace de travail d'incident SRM.

Exporter des informations de liste vers un fichier dans la vue de liste.

Répondez à un incident de la manière suivante :

- Réaffectez un incident.
- Balisez un incident.
- Mettre à jour la priorité d'un incident SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définissez l'état de l'incident.
- Copier un incident SRM.
- Ajouter un service à un incident SRM.
- Ajouter des notes de travail à une alerte SRM.
- [store-future: BEGIN review]Configurez un canal Slack pour l'incident.[End]
- [store-future: BEGIN review]Organisez une réunion Zoom pour l'incident.[End]
- Résoudre un incident SRM.
- Annuler un incident SRM.
- Fermer un incident SRM.
- [store-future: BEGIN review].[End]
- Rouvrir un incident SRM.

Afficher un incident SRM

Affichez tous les incidents dans le système.

Avant de commencer
Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Tâches de fiabilité**.

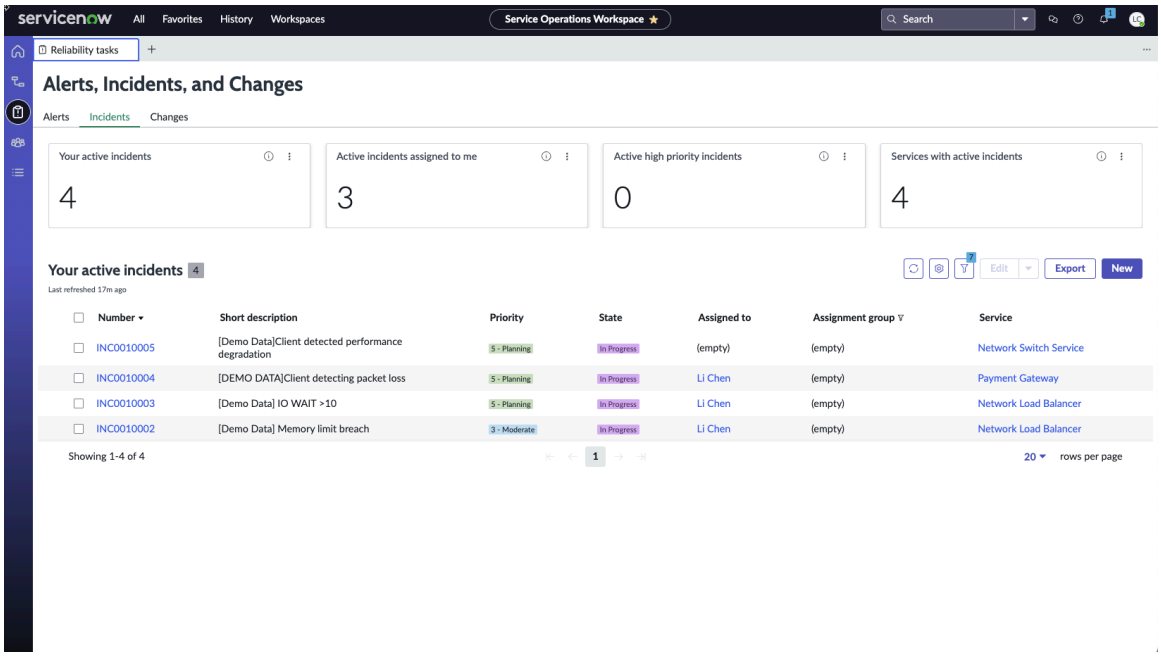
   Remarque :
   Initialement, l'onglet Incidents est vide tant que vous n'avez pas ingéré des alertes d'une intégration tierce ni créé manuellement un incident. Pour en savoir plus, reportez-vous à Working with SRM integrations ou Manually create an SRM incident .

   La vue de liste est automatiquement mise à jour lorsqu'un nouvel enregistrement est créé ou inséré.

3. Consultez votre liste d'incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



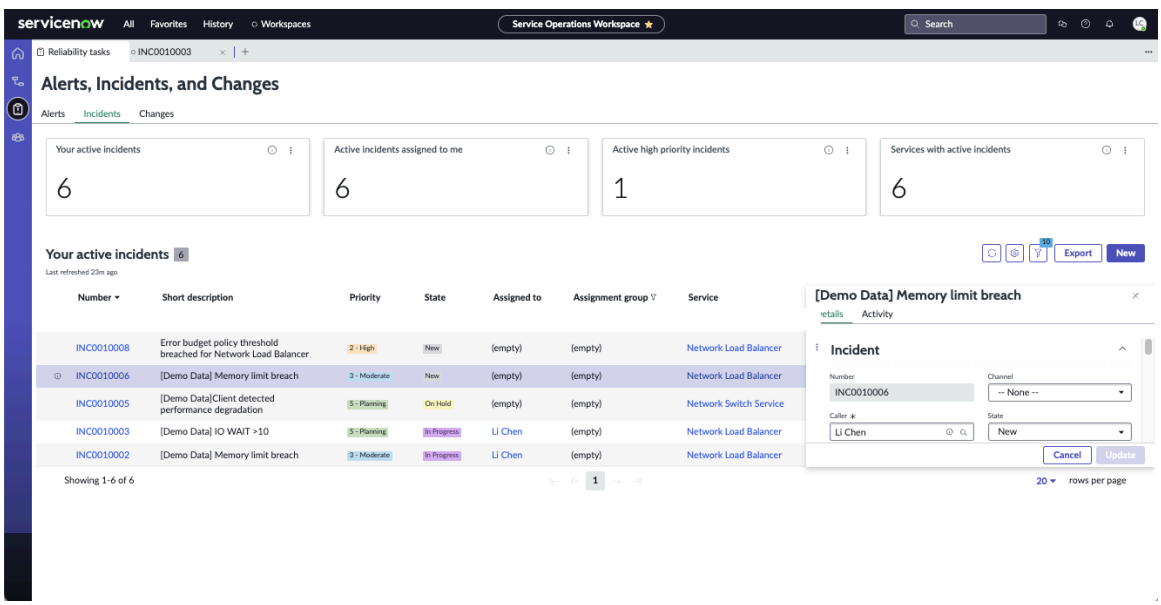
Pour plus d'informations sur l'exportation d'incidents, consultez la rubrique Exporter des informations de liste vers un fichier.

Remarque :
La sélection en bloc n'a aucun effet sur les critères d'exportation et ne doit pas être utilisée à cet effet. Tout enregistrement qui correspond aux critères de filtre actuels pendant l'exportation est inclus, qu'il soit sélectionné ou non dans la vue de liste.

4. **Facultatif :** Créer un incident.
   Consultez Créer manuellement un incident SRM pour plus d'informations.

5. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône d'informations à gauche d'un incident pour en afficher l'aperçu.

   (Optional) La fenêtre déroulante contient l'en-tête d'incident, notamment les balises, ainsi que les zones **Détails** et **Activité** de l'incident. Consultez la rubrique Espace de travail d'incident SRM pour plus d'informations sur ces champs.



Traduction automatique

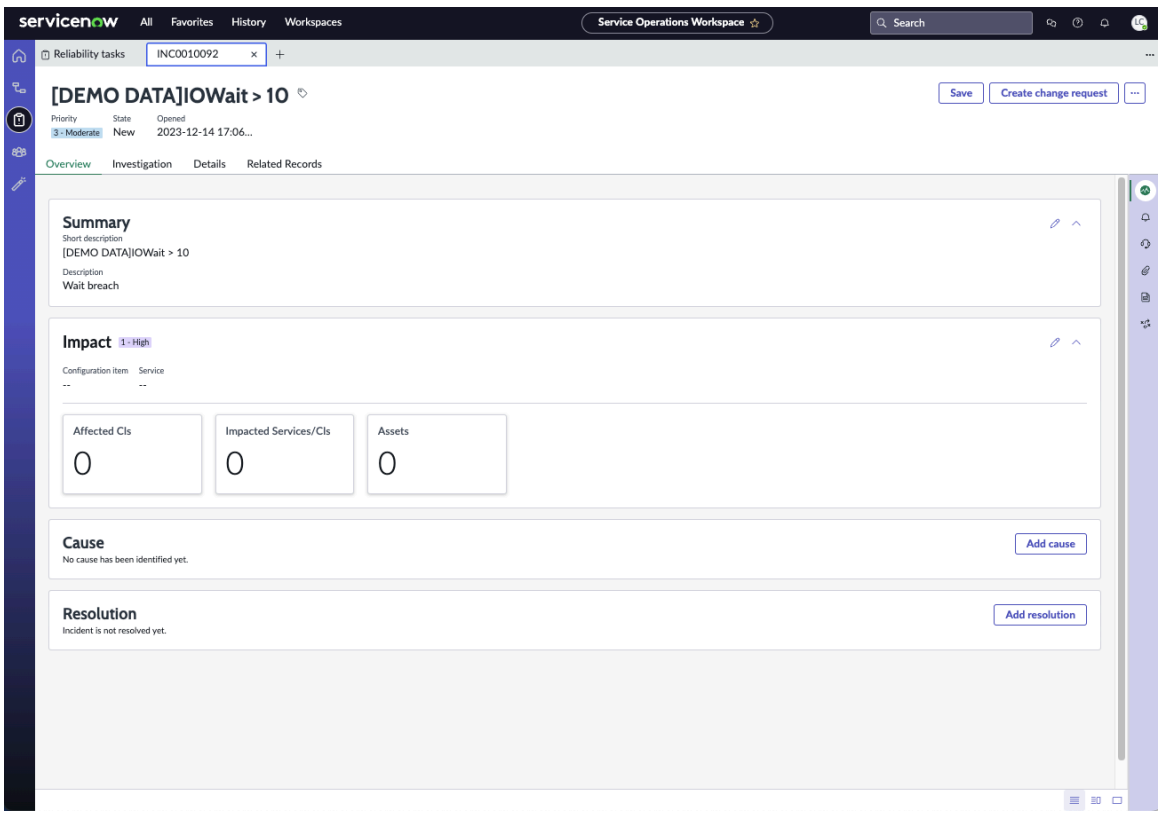
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez un incident dans la vue de liste.

   La sélection de l'icône supérieure dans le panneau latéral tout à droite permet d'ouvrir ou de fermer ce panneau.

   Le formulaire d'incident contient non seulement les informations relatives à l'incident, mais aussi des options permettant de rechercher d'autres informations et de prendre les mesures appropriées. Consultez l'exemple d'incident ouvert suivant.

7. Affichez l'onglet **Vue d'ensemble**.
   Il contient les sections **Résumé**, **Impact**, **Cause** et **Résolution** afin de vous donner un aperçu de l'état de correction.



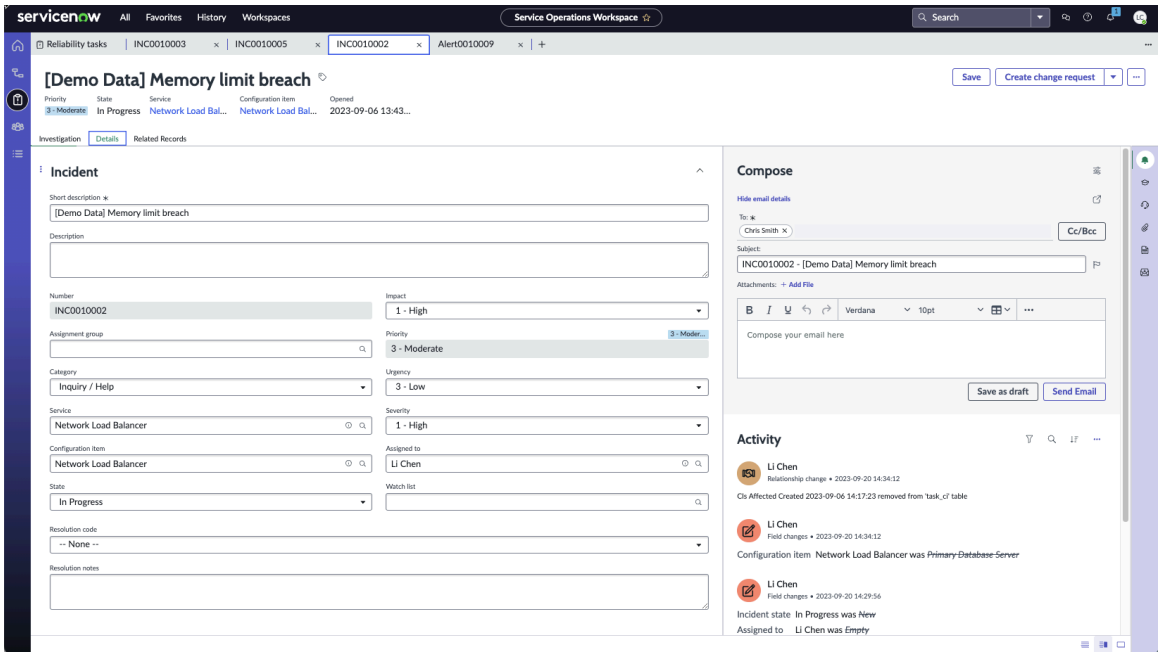
8. Affichez l'onglet **Examiner**.
   Cet onglet est lié à la zone **CI affectés** de l'onglet **Enregistrements connexes**. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Espace de travail d'incident SRM.

9. Affichez l'onglet **Détails**.

   L'onglet **Détails** est automatiquement mis à jour chaque fois qu'un changement est apporté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisez les icônes  en bas de l'écran pour afficher le formulaire en plein écran, le formulaire et le panneau Composer et activité ou la zone Composer et activité en plein écran.

Vous pouvez vous affecter l'incident à vous-même. Cette action fait passer l'incident à l'état **En cours**.

Une fois que l'incident vous est affecté, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Faire passer l'état de **Nouveau** à **En cours**, **En suspens**, **Résolu** ou **Annulé**.

  Consultez la rubrique États des incidents SRM pour plus d'informations sur chaque champ des actions répertoriées.

- Ajouter ou modifier des champs. Par exemple :
  - Réaffecter l'incident.
  - Mettre à jour la priorité d'un incident.
  - Sélectionner des codes de résolution et prendre des notes.

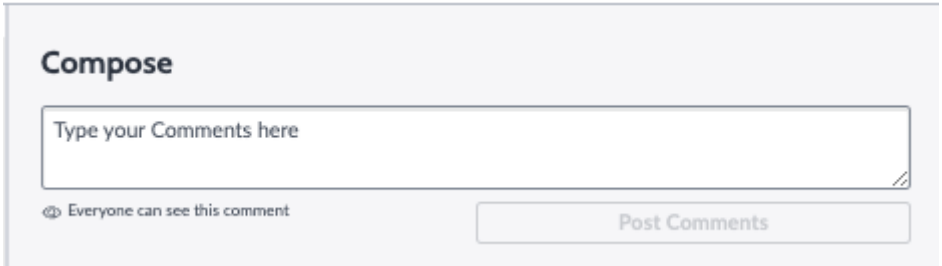
    Remarque :
    Les notes de résolution sont ajoutées à la chronologie **Activité**.

  Consultez la rubrique Espace de travail d'incident SRM pour plus d'informations sur ces champs.

10. Affichez le panneau **Composer** pour créer des commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

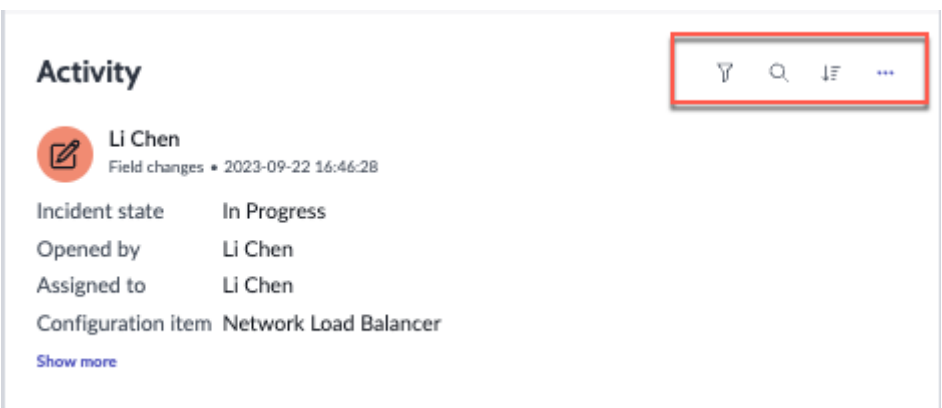


Consultez la rubrique Espace de travail d'incident SRM pour plus d'informations sur ce champ.

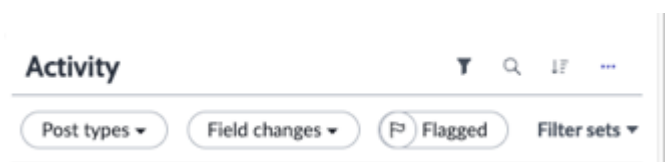
11. Affichez le panneau **Activité**.

La chronologie affiche l'activité du système depuis la création de l'incident et les **notes de résolution**.

Vous pouvez filtrer, trier ou développer et réduire les publications à l'aide des icônes situées dans l'en-tête.



Remarque :
L'option de filtre inclut **Types de publications**, **Changements de champs** et **Ensemble de filtres**. Tous les choix sont sélectionnés par défaut. Soit toutes les entrées sont marquées, soit aucune ne l'est.



12. Consultez les options du panneau latéral de droite.
Ces options sont chargées automatiquement, si elles sont disponibles.

- Actions recommandées : si des actions existent déjà, elles sont affichées.
- Experts d'astreinte : si ces experts sont disponibles, ils sont répertoriés.
- Pièces jointes : pièces jointes ajoutées manuellement liées au service. Consultez la rubrique Espace de travail d'incident SRM pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers à l'incident.
- Modèles : s'il existe des modèles, ils sont affichés. Sinon, vous pouvez les créer. Consultez Créer manuellement un modèle SRM pour plus d'informations.
- Playbook : si des playbooks sont disponibles, ils sont répertoriés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. [store-future: BEGIN review] Affichez le panneau **Collaboration** à l'aide de l'icône de collaboration. Cette icône permet d'ouvrir ou de masquer la colonne.
    - Démarrez ou rejoignez une réunion Zoom disponible.
    - Démarrez ou rejoignez un canal Microsoft Teams disponible.
    - Démarrez ou rejoignez un canal Slack disponible.
    - Ajoutez des intervenants ou des personnes concernées à l'incident.
    - Envoyez des mises à jour par e-mail aux personnes concernées à partir de l'onglet **Personnes concernées**.

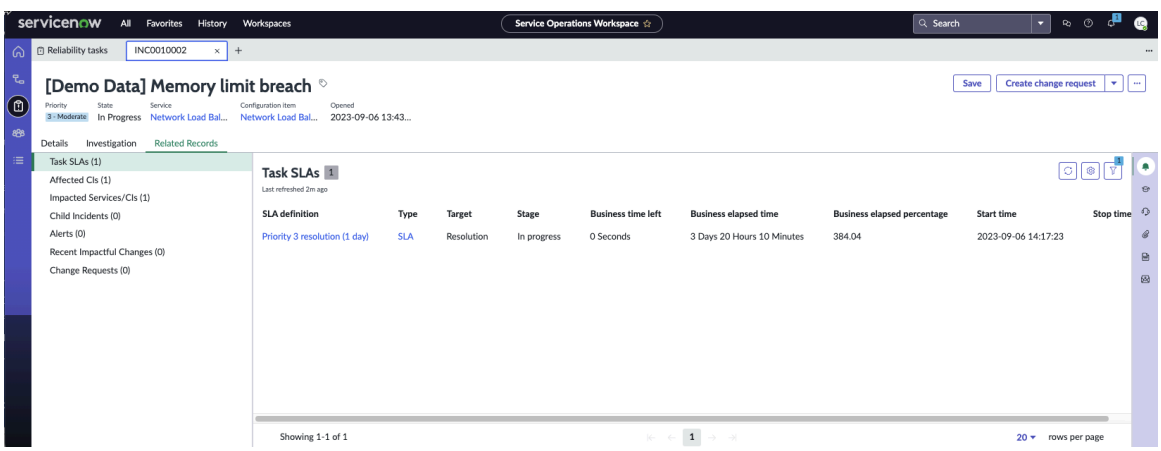
    Consultez la rubrique Espace de travail d'incident SRM pour plus d'informations sur chaque champ des actions répertoriées.

    [End]
14. [store-future: BEGIN review] Vous pouvez **enregistrer** tous les changements[store-future: BEGIN review] ou utiliser le menu de liste **Créer une demande de changement**[End].

    Vous pouvez utiliser le menu de liste **Créer une demande de changement** pour **créer une tâche d'incident**, **créer une panne**, **créer une demande** ou **créer une demande enfant**. Renseignez les champs de formulaire ou sélectionnez l'élément de catalogue selon vos besoins et sélectionnez **Enregistrer**.

    Remarque :
    Ces actions sont des normes de formulaire ITOM et ne sont pas directement prises en charge par SRM. Si vous maîtrisez leur utilisation, elles doivent se comporter comme prévu. Pour en savoir plus sur ces actions, consultez la documentation ITOM.

    [End]
15. L'icône Action supplémentaire ••• contient une action **Copie d'incident**.
    Consultez Copier un incident SRM pour plus d'informations.
16. Sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes** pour afficher les **SLA de tâche**, les **CI affectés**, les **services/CI impactés**, les **incidents enfants**, les **alertes**, les **changements récents et significatifs** ou les **demandes de changement**.



Les informations relatives à l'alerte sont copiées à partir de l'enregistrement d'alerte correspondant.

Consultez Espace de travail d'incident SRM 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.

17. [store-future: BEGIN review] Sélectionnez l'onglet **Post-mortem** pour afficher ou modifier les données post-mortem.

    Pour plus d'informations sur la modification de l'onglet Post-mortem, consultez la rubrique ou Espace de travail d'incident SRM.

    [End]

États des incidents SRM

Les incidents peuvent se trouver dans différents états en fonction de la façon dont ils sont traités.

Un incident est créé dans SRM lorsqu'un outil de surveillance tiers détecte un événement. Les incidents peuvent être créés ou affectés manuellement. Modifiez les actions à partir du formulaire d'incident à l'aide du bouton d'état du formulaire. Utilisez le bouton **Enregistrer** du formulaire pour conserver toutes les modifications que vous avez apportées. Les changements apportés aux incidents dans la vue de liste sont automatiquement enregistrés.

États des incidents

État	Description
Nouveau	État à la création de l'incident. L'incident est consigné, mais n'a pas encore été traité.
En cours	L'incident est en cours de traitement.
En suspens	La responsabilité de l'incident incombe temporairement à une autre entité pour fournir des renseignements supplémentaires, des éléments de preuve ou parvenir à une résolution.
Résolu	Un correctif satisfaisant est fourni pour l'incident afin de s'assurer que celui-ci ne se reproduise pas.
Fermé	L'incident est fermé lorsqu'il est confirmé que l'incident est résolu de manière satisfaisante.
Annulé	L'incident a été trié, mais il s'avère qu'il s'agit d'un doublon, d'un incident non nécessaire ou qu'il ne s'agit pas d'un incident. Pour rouvrir un incident : Sélectionnez **Nouveau**.

Espace de travail d'incident SRM

L'espace de travail d'incident compte différents panneaux contenant les détails de l'incident et les actions possibles.

L'en-tête supérieur contient des informations de description, des balises, des informations de priorité, l'état, le service, l'élément de configuration, ainsi que la date et l'heure de création. Des boutons standard permettent d'enregistrer ou de créer une demande de changement.

Remarque :
Les balises sont importées à partir d'intégrations tierces et sont jointes aux incidents. Cependant, vous pouvez également créer des balises pour catégoriser les données et piloter la logique du système à l'aide de l'icône de balise . Pour plus d'informations sur la création et l'affichage des balises, consultez la rubrique Créer manuellement des balises SRM.

Onglet **Examens**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cet onglet est lié à la zone **CI affectés**. Consultez les informations relatives aux **enregistrements connexes** dans la section qui suit l'onglet **Détails**.

Onglet **Détails**

Cette section contient trois panneaux de contenu : Détails, Composer et chronologie des incidents et Actions

Remarque :
Lorsqu'un champ modifiable est mis à jour, des notifications sont envoyées en fonction des préférences de notification de l'utilisateur.

Détails

Contient les détails des incidents et les alertes connexes.

Champ	Description
Brève description	Brève description de l'incident.
Description	Description détaillée de l'incident.
Numéro	Identificateur d'incident.
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident sur les processus business. Les choix possibles sont les suivants : • 1 – Élevé • 2 – Moyen • 3 – Faible
Groupe d'affectation	Équipe affectée à l'incident.
Priorité	La priorité est basée sur l'**impact** et l'**urgence**, et elle identifie la rapidité avec laquelle l'incident doit être traité. Les choix possibles sont les suivants : • Impact élevé = priorité critique • Impact moyen = priorité élevée • Impact faible = priorité modérée **Remarque :** Consultez les règles de recherche de données prioritaires ci-dessous.
Catégorie	Catégorie de l'incident. Les choix possibles sont les suivants : • Question/Aide • Logiciel • Matériel • Réseau • 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.

Détails

Contient les détails des incidents et les alertes connexes.

(suite)

Champ	Description
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximal que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident ait un impact important sur l'entreprise.
Service	Service affecté associé à l'incident. Vous pouvez modifier ce champ à partir d'un menu Liste. **Remarque :** Lorsque vous définissez un service auquel une équipe a été affectée, l'équipe affectée de ce service est automatiquement affectée à l'incident.
Gravité	Gravité importée sur l'incident. Valeurs P1 à P5.
Élément de configuration	Actif associé à l'incident.
Affectés à	Personne responsable de la résolution de l'incident.
État	État de l'incident. L'état permet de déplacer et de suivre des incidents à travers plusieurs étapes de résolution. Les choix possibles sont les suivants : • Nouveau • En cours • En suspens • Résolu • Annulé
Liste de surveillance	Personnes intéressées par l'incident. Les abonne aux notifications en fonction de leurs préférences.
Code de résolution	Code associé à la résolution. Les choix possibles sont les suivants : • Aucun (par défaut) • Dupliquer • Erreur connue • Aucune résolution fournie • Résolu par l'appelant • Résolu par un changement • Résolu par un problème • Résolu par une demande • Solution fournie
Notes de résolution	Informations détaillées sur la résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails

Contient les détails des incidents et les alertes connexes.

(suite)

Champ	Description
	Les notes de résolution sont publiées dans la chronologie **Activité**.

Remarque :
La priorité est calculée selon les règles de recherche d'échantillons de données suivantes :

Règles de recherche de données pour la priorité

Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible
3 - Bas	3 - Bas	5 - En préparation

Lorsqu'un service est supprimé, ses intégrations, alertes, incidents et automatisations le sont également. Comme il ne s'agit pas d'une action récupérable, pensez plutôt à désactiver le service à la place.

Onglet **Enregistrements connexes**

Cet onglet contient toutes les alertes associées à cet incident.

Remarque :
Toutes les valeurs de champ sont importées à partir des enregistrements connexes et ne sont pas modifiables dans SRM.

SLA de tâche

Champ	Description
Définition de SLA	Brève description de la tâche d'accord sur les niveaux de service (SLA).
Type	Type de SLA associé à l'incident.
Cible	État final attendu du SLA.
Étape	État actuel du SLA.
Temps d'activité restant	Heure et minutes avant que le temps du SLA ne soit dépassé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SLA de tâche (suite)

Champ	Description
Temps d'activité écoulé	Durée (en heures) de travail du SLA.
Pourcentage écoulé d'heures ouvrables	Pourcentage du temps autorisé qui s'est écoulé.
Heure de début	Heure et heure auxquelles le travail a commencé.
Heure de fin	Date et heure auxquelles le SLA s'est terminé. Champ vide jusqu'à la fermeture de la tâche.

CI affectés

Champ	Description
Élément de configuration	Nom et lien vers l'élément de configuration associé à cet incident.

Services impactés

Champ	Description
Élément de configuration	Nom et lien vers l'élément de configuration associé à cet incident.
Géré par	Équipe responsable de l'incident.
Propriété de	Propriétaire de l'incident.
Groupe d'approbation	Équipe responsable des approbations.
Emplacement	Emplacement géographique de l'incident, s'il est défini.
Statut opérationnel	Statut de l'incident.
Ajouté manuellement.	Si cet incident a été ajouté manuellement ou s'il résulte d'une politique de budget d'erreur.

Incidents enfants

Champ	Description
Numéro	Identificateur de l'incident associé.
Brève description	Brève description de l'incident associé.
Priorité	Priorité de l'incident associé.
État	État de l'incident associé.
Affectés à	Membre de l'équipe affecté à l'incident associé.
Groupe d'affectation	Équipe affectée à l'incident associé.
Service	Service lié à l'incident associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Alertes

Champ	Description
Numéro	Identificateur de l'alerte connexe.
Gravité	Gravité de l'alerte connexe.
Brève description	Brève description de l'alerte connexe.
Authentifié	Indique si l'alerte connexe a été authentifiée ou non.
Affectés à	Membre de l'équipe affecté à l'alerte connexe.
Élément de configuration	Actif associé à l'alerte connexe.
Parent	Alerte primaire associée à l'alerte connexe.

Changements récents et significatifs

Champ	Description
Numéro	Identificateur des changements associés à cet incident.
Brève description	Brève description des changements associés à cet incident.
Type	Type des changements récents associés à cet incident.
État	État des changements récents associés à cet incident.
Date de début prévue	Date et heure de début des changements associés à cet incident.
Date de fin prévue	Date et heure de début des changements associés à cet incident.
Affectés à	Membre de l'équipe responsable de la demande de changement associée à cet incident.

Demandes de changement

Champ	Description
Numéro	
Brève description	Brève description de la demande de changement associée à cet incident.
Type	Type de la demande de changement associée à cet incident.
État	État de la demande de changement associée à cet incident.
Date de début prévue	Date et heure de début du travail de demande de changement associé à cet incident.
Date de fin prévue	Date et heure de fin du travail de demande de changement associé à cet incident.
Affectés à	Membre de l'équipe responsable de la demande de changement associée à cet incident.

[store-future: BEGIN review]**Onglet Post-mortem**

À propos du propriétaire de post-mortem :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un scribe a déjà été choisi dans la liste des intervenants du panneau Collaboration, il devient automatiquement propriétaire.
- S'il y a plusieurs scribes, le premier affecté est choisi. Dans le cas contraire, vous pouvez sélectionner un propriétaire dans le menu Liste.
- Si un nouveau scribe est ajouté ou qu'un profil d'utilisateur existant est changé en Scribe, cet utilisateur devient propriétaire.
- Si vous supprimez manuellement un propriétaire, aucun nouveau propriétaire n'est sélectionné automatiquement.

Chaque section du post-mortem peut être modifiée, exclue d'un PDF, supprimée ou réorganisée par glisser-déplacer.

Vous pouvez ajouter de nouvelles sections à l'aide de l'icône d'ajout  .

Pour en savoir plus sur la modification des post-mortems, consultez .

[End]

Panneau **Composer**

[store-future: BEGIN review]Des notes de travail sont ajoutées automatiquement à la chronologie des activités. Elles sont visibles par les intervenants et les rôles de niveau supérieur. Ajoutez des commentaires dans la zone de texte **Composer**.[End]

Des commentaires sont ajoutés automatiquement à la chronologie des activités. Ils sont visibles pour tout le monde dans SRM.

Section **Activité**

Flux contenant toutes les activités du système ainsi que les notes de résolution. Vous pouvez filtrer, trier, développer ou réduire les publications à l'aide des icônes de l'en-tête.



Remarque :

L'option de filtre inclut **Types de publications**, **Changements de champs** et **Ensemble de filtres**. Tous les choix sont sélectionnés par défaut. Soit toutes les entrées sont marquées, soit aucune ne l'est.



Panneau **Actions**

Remarque :

Pour le moment, les panneaux **Notifications**, **Assistant d'agent**, **Expert d'astreinte** et **Modèles d'e-mail** ne sont pas pris en charge dans SRM.

Section **Pièces jointes**

Ouvrez la section **Pièces jointes** en cliquant sur l'icône de pièce jointe .

Dans la section **Pièces jointes**, vous pouvez d'abord **rechercher** des fichiers sur votre disque dur local.

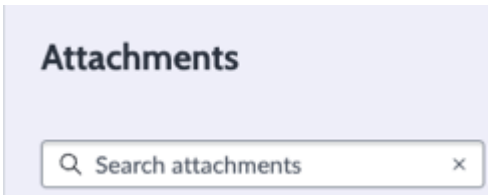
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

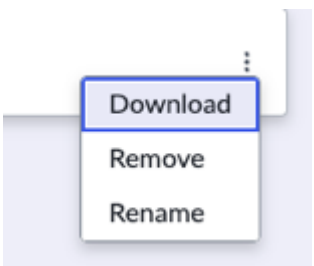
Après avoir ajouté des pièces jointes, vous pouvez :

- rechercher une pièce jointe en fonction de son nom ou de son extension ;

Remarque :
Vous devez avoir au moins deux pièces jointes à rechercher.



- charger une nouvelle pièce jointe à l'aide de l'icône ( ) ;
- télécharger une pièce jointe existante à l'aide de l'icône Actions supplémentaires ( ) située à droite de la pièce jointe ;
- supprimer une pièce jointe existante à l'aide de l'icône Actions supplémentaires située à droite de la pièce jointe ;
- renommer une pièce jointe existante à l'aide de l'icône Actions supplémentaires située à droite de la pièce jointe.



Section **Modèle**

Ouvrez le panneau **Modèle** en cliquant sur l'icône de modèle .

Remarque :
S'il existe des modèles, ils sont affichés, mais la création de modèles n'est pas disponible dans SRM.

[store-future: BEGIN review]Consultez Créer manuellement un modèle SRM pour créer vos propres modèles.[End]

[store-future: BEGIN review]Panneau **Collaboration**

Affiche les canaux Réunions Zoom, Microsoft Teams ou Slack disponibles pour démarrer ou rejoindre des réunions.

Pour démarrer ou rejoindre une réunion Zoom :

Remarque :
L'intégration Zoom et les ID reconnus doivent être actifs dans votre instance. Si Start Channel (Démarrer le canal) n'est pas disponible, contactez votre administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sélectionnez **Start Zoom** (Démarrer Zoom).
   - Une fenêtre contextuelle de réunion s'ouvre.
   - Ajoutez des participants.
   - Sélectionnez **Créer une réunion**.
   - La réunion est créée, les invitations sont envoyées et vous rejoignez la réunion.

   Remarque :
   Tous les problèmes détectés au début d'une réunion sont affichés dans un message de bannière.

2. Sélectionnez **Rejoindre la réunion**.
   - **Connectez-vous** à votre compte Zoom.
   - Vous rejoignez la réunion Zoom.

1. Sélectionnez **Start Channel** (Démarrer le canal).
   - Connectez-vous à votre compte Microsoft Teams.
   - Sélectionnez **Créer**. Vous êtes redirigé vers l'application Microsoft Teams.
   - De retour dans la colonne Collaboration, le bouton **Rejoindre le canal** est activé.

   Remarque :
   Tous les problèmes détectés lorsque vous avez rejoint un canal sont affichés dans un message de bannière.

2. Sélectionnez **Rejoindre le canal** dans le panneau Collaboration de SRM.
3. Connectez-vous à votre compte Microsoft Teams.

   Vous êtes redirigé vers le canal dans Microsoft Teams.

Démarrer ou rejoindre un canal Slack :

Remarque :
L'intégration Slack et les ID reconnus doivent être actifs dans votre instance. Si Start Channel (Démarrer le canal) n'est pas disponible, contactez votre administrateur.

1. Sélectionnez **Start Slack** (Démarrer Slack).
   - Ajoutez des participants dans la fenêtre contextuelle Créer un canal Slack.
   - Sélectionnez **Créer**. Vous êtes redirigé vers l'application Slack.
   - De retour dans la colonne Collaboration, le bouton **Rejoindre Slack** est activé.

   Remarque :
   Tous les problèmes détectés au démarrage d'un canal sont affichés dans un message de bannière.

2. Sélectionnez **Join Channel** (Rejoindre le canal) dans la fenêtre de l'application Slack.
3. Connectez-vous à votre compte Slack.

   Vous êtes redirigé vers le canal Slack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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]

Créer manuellement un incident SRM

Créez un incident si vous pensez qu'un problème pose un risque sérieux et doit être traité dès que possible.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Créer un incident comme il convient.

   Seul le champ **Brève description** est obligatoire.

Mappage des champs d'incident

Champ	Description
Brève description	Ajoutez une brève description de l'incident.
Description	Ajoutez une description détaillée de l'incident.
Numéro	Identificateur affecté à l'incident.
Impact	La sélection est une mesure de l'effet de l'incident. L'impact affecte la **priorité**. Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 – Élevé ○ 2 – Moyen ○ 3 – Faible
Groupe d'affectation	Sélectionnez une équipe pour travailler sur l'incident en l'entrant ou en effectuant une recherche.
Priorité	Définie automatiquement en fonction des paramètres **Impact** et **Urgence**. Elle détermine la rapidité avec laquelle l'incident doit être traité. Consultez le tableau **Règles de recherche de données pour la priorité** 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.

Champ	Description
	Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ 3 – Modéré ○ 4 – Faible ○ 5 - En préparation
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour l'incident. Les choix possibles sont les suivants : ○ --Aucun-- ○ Question/Aide (par défaut) ○ Logiciel ○ Matériel ○ Réseau ○ Base de données
Urgence	Sélectionnez une mesure du retard maximal que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident ait un impact important sur l'entreprise. L'urgence influe sur la **priorité**.
Service	Sélectionnez un service associé à l'incident.
Sévérité	Sélectionnez une gravité à associer à l'incident en l'entrant ou en la recherchant. Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 – Élevé ○ 2 – Moyen ○ 3 – Faible
Élément de configuration	Sélectionnez un actif à associer à l'incident en l'entrant ou en le recherchant.
Affectés à	Affectez un membre de l'équipe à l'incident en l'entrant ou en le recherchant.
État	Choisissez un état pour l'incident. Les choix possibles sont les suivants : ○ Nouveau (par défaut) ○ En cours ○ En suspens ○ Résolu ○ Annulé Consultez États des incidents SRM pour plus d'informations.
Liste de surveillance	Sélectionnez les personnes qui suivront l'incident en les entrant ou en les recherchant.
Code de résolution	Sélectionnez un code de résolution le cas échéant. Les choix possibles sont les suivants : ○ Aucun (par défaut) ○ Dupliquer ○ Erreur connue ○ Aucune résolution fournie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Résolu par l'appelant ○ Résolu par un changement ○ Résolu par un problème ○ Résolu par une demande ○ Solution fournie
Notes de résolution	Saisissez les informations de résolution pertinentes.

Remarque :
La priorité est calculée selon les règles de recherche d'échantillons de données suivantes :

Règles de recherche de données pour la priorité

Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible
3 - Bas	3 - Bas	5 - En préparation

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
L'incident est créé et le nouveau formulaire d'incident s'affiche.
6. Ajoutez une pièce jointe associée à l'incident dans le panneau **Actions** en cliquant sur l'icône **Pièces jointes** .
7. Créez un modèle d'incident à l'aide de l'icône de modèle .
Consultez Créer manuellement un modèle SRM pour plus d'informations.
8. [store-future: BEGIN review] Démarrez ou rejoignez un canal Réunions Zoom, Microsoft Teams ou Slack dans le panneau **Collaboration**.. [End]
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
L'incident s'affiche avec [store-future: BEGIN review]des commentaires, des notes de travail et[End] l'activité de l'incident capturée dans le flux **d'activité**. Pour en savoir plus sur les champs d'incident, reportez-vous à Espace de travail d'incident SRM.

Réaffecter un incident SRM

Réaffectez un incident à un intervenant lorsque les tâches d'incident doivent être traitées par un membre particulier 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.

Avant de commencer
Cette action est disponible lorsque le champ **Affecté à** de l'incident est renseigné.

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez l'onglet **Incidents**.
4. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste Incidents	Double-cliquez sur le champ **Affecté à** correspondant à l'incident et remplacez le membre de l'équipe dans le menu Liste.
Dans l'onglet Détails du formulaire d'incident	Supprimez le nom indiqué dans le champ **Affecté à** et procédez à la réaffectation. Cliquez sur **Enregistrer**.

L'incident est maintenant affecté au nouvel intervenant, et une notification par e-mail est envoyée. Le délégataire est affiché dans la vue de liste et sur le formulaire.

Mettre à jour la priorité d'un incident SRM

Si la priorité d'un incident doit être modifiée, vous pouvez la mettre à jour manuellement pour refléter sa nouvelle criticité.

Avant de commencer
Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez l'onglet **Incidents**.
4. Dans la vue de liste Incidents, sélectionnez une valeur **Priorité** dans le menu Liste.
   - 1 - Critique
   - 2 – Élevé
   - 3 – Modéré
   - 4 - Basse
   - 5 – Planification (par défaut)
5. Sélectionnez **OK**.
   La nouvelle priorité est reflétée dans la vue de liste Incidents et dans l'en-tête et le champ du formulaire Incident.

Ajouter un service à un incident SRM

Ajoutez un service à un incident pour augmenter la quantité de données de l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

Remarque :
Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste Incidents	Double-cliquez sur le champ **Service** correspondant à l'incident et remplacez le membre de l'équipe à l'aide de la fonctionnalité de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Cliquez sur **OK**.
Dans le formulaire Incident	Sélectionnez une nouvelle valeur **Service** dans le menu Liste. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour les choix de valeurs, reportez-vous à Espace de travail d'incident SRM.
Le nouveau service est affiché dans la vue de liste Incidents et le formulaire Incident.

Ajouter un code de résolution et des notes à un incident SRM

Ajoutez un code de résolution et des notes à un incident lorsque vous l'avez résolu.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Ouvrez l'incident.
4. Dans le panneau **Détails** de l'incident, sélectionnez un **code de résolution** dans le menu Liste.
5. Entrez du texte dans la zone de texte **Notes de résolution**.
   Les notes de résolution sont affichées dans le panneau de chronologie **Activité**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Copier un incident SRM

Copiez un incident si vous rencontrez un problème similaire.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

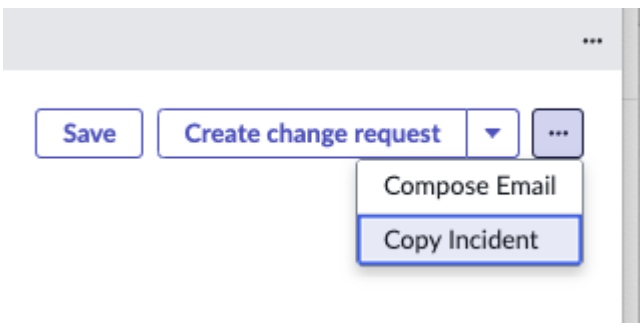
1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité** dans le volet de navigation de gauche.
3. Ouvrez l'incident que vous souhaitez copier.
4. Dans le menu Liste sous le bouton Plus d'options, sélectionnez **Copier l'incident**.



5. Dans le menu Liste, sélectionnez un membre de l'équipe pour le champ **Appelant**.
Une fois l'incident copié, la chronologie **Activité** du nouvel incident est mise à jour avec l'incident d'origine comme note de travail.

Résoudre un incident SRM

Résolvez un incident si vous avez besoin de le revoir ou si vous pensez qu'il a déjà été traité, mais que vous n'êtes pas disposé à le fermer.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

Remarque :
Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité** dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez l'onglet **Incidents**.
4. Deux options s'offrent à vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste Incidents	Double-cliquez sur le champ **État** de l'incident et sélectionnez-le dans le menu Liste. Cliquez sur **OK**.
Dans le formulaire Incident	Sélectionnez une nouvelle valeur de champ **État** dans le menu Liste. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour les choix de valeurs, reportez-vous à SRM incident workspace .
Le nouvel état est affiché dans la vue de liste Incidents, le formulaire d'incident et l'en-tête de formulaire.

Résultats

Les incidents résolus restent dans la vue de liste Incidents. Vérifiez vos filtres si vous ne les voyez pas.

Remarque :

Lorsque vous résolvez un incident, les alertes connexes restent ouvertes jusqu'à ce que vous le fermiez.

Annuler un incident SRM

Fermez un incident si vous pensez qu'il ne s'agit pas d'un problème ou s'il a déjà été traité.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Ouvrez l'incident que vous souhaitez annuler.
4. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste Incidents	Double-cliquez sur le champ **État** de l'incident et sélectionnez-le dans le menu Liste. Cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Dans le formulaire Incident	Sélectionnez une nouvelle valeur de champ **État** dans le menu Liste. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour les choix de valeurs, reportez-vous à SRM incident workspace .
Le nouvel état est affiché dans la vue de liste Incidents, le formulaire d'incident et l'en-tête de formulaire.

Résultats

Les incidents annulés restent dans la vue de liste Incidents. Vérifiez vos filtres si vous ne les voyez pas.

Remarque :

Lorsque vous annulez un incident, les alertes connexes sont fermées.

Fermer un incident SRM

Fermez un incident si vous pensez qu'il ne s'agit pas d'un problème ou s'il a déjà été traité.

Avant de commencer

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste Incidents	Double-cliquez sur le champ **État** de l'incident et sélectionnez-le dans le menu Liste. Cliquez sur **OK**.
Dans le formulaire Incident	Sélectionnez une nouvelle valeur de champ **État** dans le menu Liste. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour les choix de valeurs, reportez-vous à SRM incident workspace .
Le nouvel état est affiché dans la vue de liste Incidents, le formulaire d'incident et l'en-tête de formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les incidents fermés restent dans la vue de liste Incidents. Vérifiez vos filtres si vous ne les voyez pas.

Remarque :

Lorsque vous fermez un incident, toutes les alertes connexes sont fermées.

Rouvrir un incident SRM

Rouvrez un incident fermé si vous pensez que le problème n'est pas encore résolu.

Avant de commencer
Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Recherchez et rouvrez l'incident souhaité.
   Vérifiez vos filtres si vous ne les voyez pas.
4. Deux options s'offrent à vous.

Option	Description
Option	Description
Dans la vue de liste Incidents	Double-cliquez sur le champ **État** de l'incident et sélectionnez-le dans le menu Liste. Cliquez sur **OK**.
Dans le formulaire Incident	Sélectionnez une nouvelle valeur de champ **État** dans le menu Liste. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour les choix de valeurs, reportez-vous à SRM incident workspace .
Le nouvel état est affiché dans la vue de liste Incidents, le formulaire d'incident et l'en-tête de formulaire.

Afficher une demande de changement pour l'approbation de service SRM

Affichez une demande de changement avant que le changement ne soit examiné et approuvé par l'administrateur ou par un membre de l'équipe d'approbation SRM.

Avant de commencer
Seules les demandes de changement ouvertes pour les approbations de service sont disponibles dans cette vue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les filtres par défaut sont les suivants :

- Actif est défini sur true
- Groupe d'affectation
- Service Owned by (Service appartenant à)
- Service Managed By Group (Service géré par un groupe)
- Modèle = SRM:Gestion des services

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité**  dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez l'onglet **Changements**.
4. Affichez la liste de demandes de changement.
5. Ouvrez une demande de changement.
6. **Facultatif :** Modifiez les champs disponibles dans la demande de changement, comme il convient.
   Les changements sont mis à jour immédiatement.
7. **Facultatif :** Affichez **Enregistrements connexes** dans la demande de changement, le cas échéant.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

États des demandes de changement SRM

Les incidents peuvent se trouver dans différents états en fonction de la façon dont ils sont traités.

Les demandes de changement peuvent être créées manuellement dans SRM. Modifiez les actions dans le formulaire de demande de changement à l'aide du champ d'état du formulaire ou des boutons de l'enregistrement de demande de changement. Utilisez le bouton **Enregistrer** du formulaire pour conserver toutes les modifications que vous avez apportées. Les modifications apportées aux demandes de changement dans la vue de liste sont automatiquement enregistrées.

États des demandes de changement

État	Description
Nouveau	État à la création de la demande de changement. La demande est consignée, mais n'a pas encore été traitée.
Évaluer	L'approbation de la demande de changement est en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des demandes de changement (suite)

État	Description
Planifié	La demande de changement est planifiée pour le travail.
Implémenter	La demande de changement est en cours d'exécution.
Revue	La demande de changement passe à l'état **Revue**. **Remarque :** Toutes les tâches de changement ouvertes sont définies sur **Annulé**.
Fermé	La demande de changement est fermée.
Annulé	La demande de changement a été triée, mais il s'avère qu'elle est en double ou inutile. **Remarque :** Vous ne pouvez pas rouvrir une demande de changement annulée.

Créer manuellement une tâche de changement SRM

Créez une tâche de changement pour implémenter un processus contrôlé pour la modification des actions approuvées et prises en charge pour SRM.

Avant de commencer

Pour obtenir des informations générales sur les demandes de changement, consultez Utiliser Gestion des changements .

Rôle requis : Intervenant, Gestionnaire ou Administrateur

Procédure

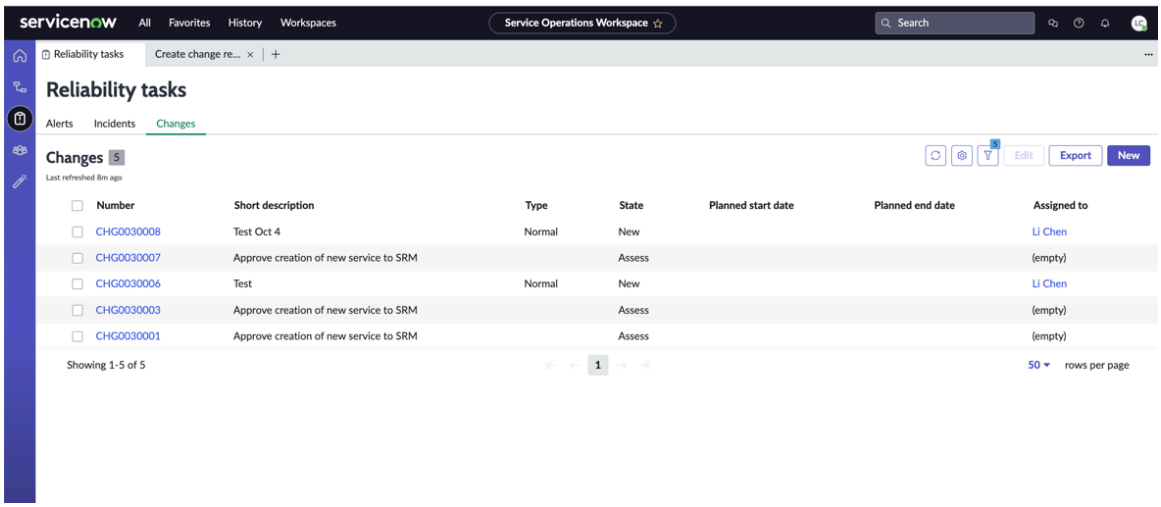
1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour l'exploitation des services`*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

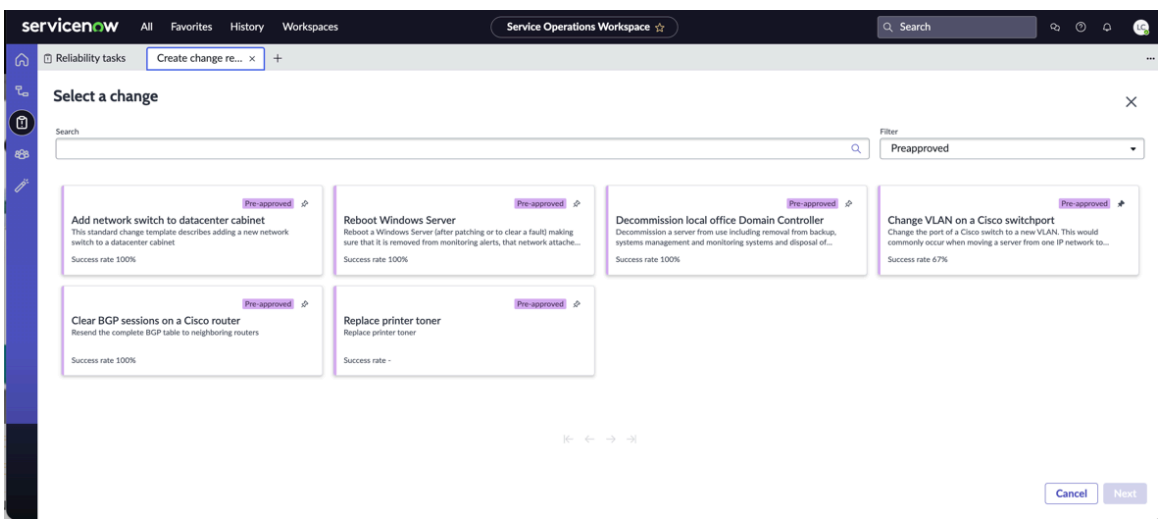
2. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Tâches de fiabilité**.
3. Sélectionnez l'onglet **Changements**.
4. Sélectionnez **Nouveau** dans l'en-tête de liste **Changements**.

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.



5. Dans la fenêtre **Sélectionner un changement**, recherchez un enregistrement de changement ou sélectionnez une carte de page de création de changement SOW pour sélectionner le type de demande de changement.



6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Dans l'onglet Détails du formulaire, renseignez les champs sous **Demande de changement**.

Champ	Description
Demande de changement	
Brève description	Brève description de la demande de changement.
Description	Description basée sur le champ Brève description.
Numéro	Identificateur de la demande de changement.
Catégorie	Catégorie de la demande de changement. Les choix possibles sont les suivants : ○ Matériel ○ Logiciel ○ 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.

Champ	Description
	○ Logiciel système ○ Logiciel d'application ○ Réseau ○ Télécommunications ○ Documentation ○ Autre (par défaut)
Modèle	Modèle à utiliser pour la demande de changement. Standard (par défaut)
Risque	Risque posé par le problème. Les choix possibles sont les suivants : ○ Élevé ○ Modéré (par défaut) ○ Faible
Type	Type de la demande de changement. Standard (par défaut). Lecture seule.
Impact	Impact du problème. Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 – Élevé ○ 2 – Moyen ○ 3 - Faible (par défaut)
État	État de la demande de changement. Les choix possibles sont les suivants : ○ Nouveau (par défaut) ○ Évaluer Si l'approbation est requise, les autres états ne sont pas disponibles. ○ Planifié ○ Implémenter ○ Annulé
Liste de notes de travail	Membres de l'équipe devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail 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.

Champ	Description
	Remarque : Un administrateur doit déjà avoir créé une notification par e-mail pour la liste de notes de travail pour que cette option soit disponible.
Notes de travail	Toute information supplémentaire associée à la demande.
Impact	
Élément de configuration	Actif affecté par le problème.
Service	Service affecté par le problème.
Offre de service	Offre de service affectée par le problème.
Affectation	
Groupe d'affectation	Équipe affectée à la demande de changement.
Affectés à	Utilisateur affecté à la demande de changement.
Planification	
Justification	Motif de la demande de changement.
Plan d'implémentation	Texte importé.
Analyses des risques et de l'impact	Analyse des risques et de l'impact du problème.
Plan de retour en arrière	Texte importé.
Plan de tests	Texte importé.
Calendrier	
Date de début prévue	Date prévue pour débuter le changement.
Date de fin prévue	Date prévue pour terminer le changement.
Date de début de l'analyse	Date à laquelle l'implémentation du changement a commencé.
Date de fin réelle	Date à laquelle l'implémentation du changement s'est terminée.
État des conflits	Non exécuté. Lecture seule.
Dernière exécution de la détection de conflit	Basée sur l'état des conflits. Lecture seule
Notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés.
Liste de notes de travail	Membres de l'équipe devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** Un administrateur doit déjà avoir créé une notification par e-mail pour la liste de notes de travail pour que cette option soit 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.

Champ	Description
Commentaires supplémentaires	Remarques supplémentaires concernant la demande.
Notes de travail	Remarques supplémentaires sur le travail effectué pour la demande.
Informations sur la fermeture	
Code de fermeture	Code correspondant à la demande de changement. Les choix possibles sont les suivants : ○ Aucun (par défaut) ○ Réussi ○ Problèmes traités avec succès ○ En échec
Notes de fermeture	Notes sur la fermeture de la demande de changement.

8. **Facultatif :** Sélectionnez **M'affecter**.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

   La demande de changement est créée et un onglet **Enregistrements connexes** s'affiche pour la demande.
10. **Facultatif :** Vous pouvez effectuer les étapes suivantes dans le workflow **d'état**.

    (Optional) Si la demande de changement nécessite une approbation, le bouton **Demander l'approbation** s'affiche. Sélectionnez **Demander l'approbation** pour définir **État** sur **Évaluation**. Consultez Approuver une demande de changement pour approbation de l'équipe SRM pour connaître les instructions à suivre pour l'approbation d'une demande de changement.

    Si la demande de changement est préapprouvée ou ne nécessite pas d'approbation, vous pouvez définir **État** sur **Planifié**.

    Une fois la demande de changement approuvée et planifiée, vous pouvez sélectionner **Implémenter** pour la mettre en action.

    Une fois la demande de changement implémentée, sélectionnez Examiner uniquement après avoir vérifié les détails de cette demande. La demande de changement passe à l'état **Revue**.

    Remarque :
    Toutes les tâches de changement ouvertes sont définies sur **Annulé**.

    Pour en savoir plus sur l'option **État** des demandes de changement, consultez États des demandes de changement SRM.

Approuver une demande de changement pour approbation de l'équipe SRM

Approuvez une demande de changement lorsque le changement est examiné et approuvé par une personne disposant du rôle d'approbateur.

Avant de commencer
Seules les demandes de changement ouvertes sont disponibles dans cette vue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin ou équipe d'approbation SRM

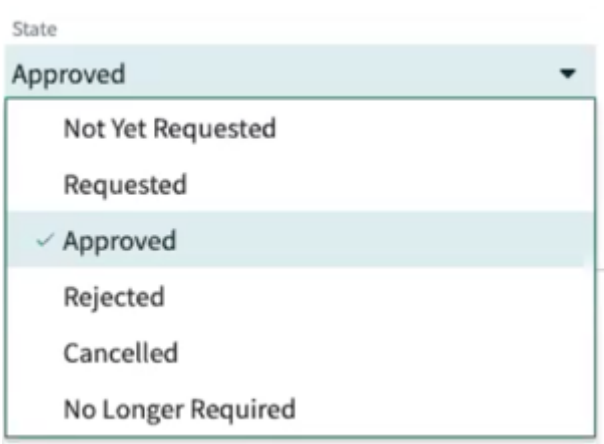
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
   Vous êtes redirigé vers la page d'accueil SRM.

   Remarque :
   Si vous avez d'autres applications SOW, et en fonction des rôles qui vous sont affectés, cette page d'accueil peut ne pas être la page d'accueil de SRM. Il s'agit plutôt de la page d'accueil SOW, avec des alertes et des incidents SRM inclus dans vos mesures. Dans ce cas, pour afficher des zones spécifiques de SRM, sélectionnez des modules SRM dans le volet de navigation de gauche.

2. Sélectionnez **Tâches de fiabilité** dans le volet de navigation de gauche.
3. Sélectionnez l'onglet **Changements**.
4. Ouvrez une demande de changement.
5. Si vous êtes le propriétaire prévu du service ou de l'équipe, sélectionnez **Me l'affecter**. Dans le cas contraire, affectez-la au propriétaire prévu dans la vue de liste ou l'enregistrement.
6. Cliquez pour ouvrir l'enregistrement.
7. Dans le champ **État**, cliquez sur la liste et sélectionnez **Approuvé**.

   États des demandes de changement

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'état de la demande de changement passe de l'état **Évaluation** à l'état **Approuvé**.

   Après approbation, le nouveau service ou la nouvelle équipe est créé et ajouté à l'équipe SRM. Le propriétaire est défini sur la personne affichée dans le champ Affecté à. L'option Géré par le groupe est définie sur l'équipe SRM appartenant au délégataire.

Séparation de domaine et SRM

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion de la fiabilité des services (SRM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Basique*

Le niveau de prise en charge est Basique mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service (SP) de l'application.
- L'interface utilisateur, les clés de cache, les rapports, les déploiements et les agrégations utilisent tous le domaine au moment de l'exécution de la production.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un SP utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir voir la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

- Séparation de domaine figure dans toutes les tables de métadonnées de l'application. Les tables de niveau instance disposent également d'une fonction explicite de séparation de domaine. D'autres tables internes, telles que la table interne Demande d'équipe, sont séparées implicitement par domaine en faisant référence à des enregistrements séparés par domaine.
- Les propriétés système ne sont pas séparées par domaine, ce qui se répercute sur les fonctionnalités de gestion des équipes. Les propriétés sont partagées par plusieurs domaines et sont définies au niveau de l'instance. La configuration spécifique au domaine de ces propriétés n'est pas prise en charge.
- Lorsqu'une autre application est exploitée (par exemple, Connecteurs Gestion des événements), la séparation de domaine est déterminée par les capacités de séparation par domaine de cette application.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans l'application Gestion de la fiabilité des services

Les conditions spécifiques indiquées par l'évaluation du niveau de prise en charge Basic* ci-dessus se rapportent à la gestion des équipes :

- Les nouvelles équipes créées via un élément de catalogue soutenu par un flux Hub d'intégration sont configurées par l'administrateur Espace de travail pour l'exploitation des services. Elles peuvent l'initier à partir du Portail de services. Un administrateur, un gestionnaire ou un intervenant SRM peut le faire via l'espace de travail SRM. Les instructions sont affichées dans la documentation SRM.
- Les actions et flux secondaires Hub d'intégration contrôlent la gestion des équipes SRM.
- Un seul élément de catalogue et un seul flux peuvent être configurés pour chaque instance. Le client est responsable de la configuration des propriétés d'équipe pour la prise en charge de Séparation de domaine en tant que personnalisation des flux existants.
- Le demandeur d'un élément de catalogue d'équipe est associé au domaine et fait partie de l'élément de demande. Par conséquent, si nécessaire, le demandeur peut créer l'équipe dans un domaine spécifique, ou créer l'élément de catalogue et l'étendre afin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de capturer le domaine d'une autre façon. Dans les deux cas, le Espace de travail pour l'exploitation des services doit apporter des modifications aux flux Hub d'intégration et aux actions pour assurer cette prise en charge.

Pour plus d'informations, consultez Domain Separation et On-Call Scheduling.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

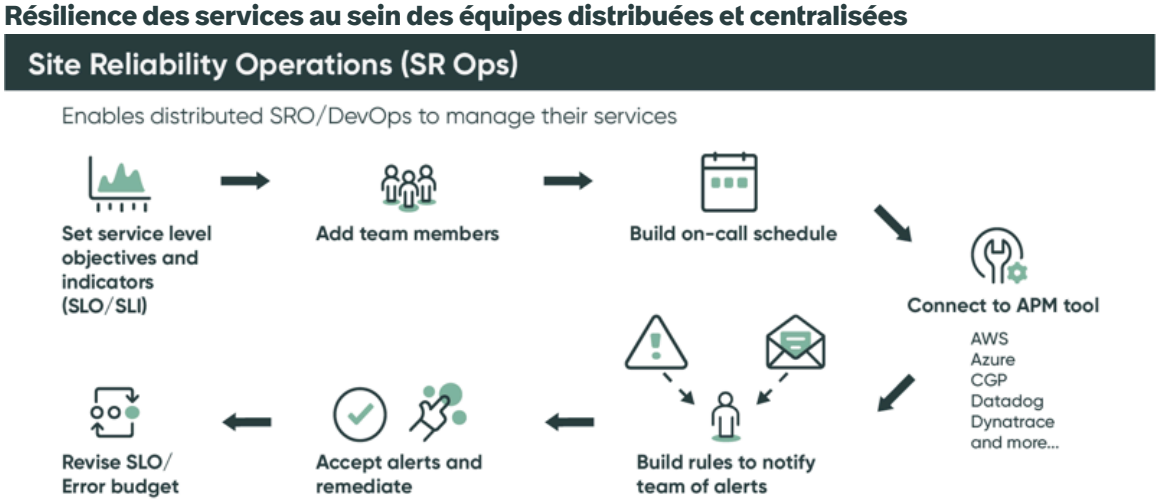
Opérations pour la fiabilité des sites

Pour offrir des expériences client modernes, les entreprises s'appuient sur des services digitaux. Ces services digitaux s'exécutent sur des applications qui ont besoin d'un développement, de tests et d'une production rapides pour fournir des résultats commerciaux.

À partir de la version Washington DC, Opérations pour la fiabilité des sites ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus installé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les entreprises qui offrent des résultats de transformation digitale déplacent davantage de charges de travail dans le cloud et se concentrent sur des micro services et des applications modulaires. Les DevOps et les SRE (Site Reliability Engineers) doivent désormais coopérer. L'application ServiceNow® Opérations pour la fiabilité des sites (SR Ops) facilite le fonctionnement des équipes SRE (Site Reliability Engineering).

Résilience des services au sein des équipes distribuées et centralisées



Les SRE (Site Reliability Engineers) définissent les objectifs de fiabilité, mesurent ces objectifs et travaillent à améliorer les services selon les besoins. L'application Opérations pour la fiabilité des sites permet aux SRE d'enregistrer les services, de surveiller l'intégrité des services et de répondre efficacement aux alertes et aux incidents.

Grâce à SR Ops, les équipes SRE peuvent :

- Gérer leurs calendriers d'astreinte et leurs escalades
- Corréler les signaux de télémétrie à partir des outils de surveillance
- Gérer les règles d'alerte pour les signaux de télémétrie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SR Ops offre au service des opérations IT centrales :

- Une visibilité centrale sur les services enregistrés par les équipes SRE
- Une visibilité sur le travail des équipes distribuées, sans les ralentir

Regardez la vidéo suivante pour acquérir une compréhension générale de SR Ops et de son utilisation. Introduction à l'interface utilisateur de Now Platform

Consulter notre communauté

Pour bénéficier d'un leadership éclairé et de conseils prescriptifs, et pour interagir avec l'équipe produit ainsi qu'avec d'autres clients utilisant SR Ops, consultez la communauté SR Ops .

Introduction à SR Ops

Il existe deux guides principaux de configuration de SR Ops. Pour commencer, le guide de configuration SR Ops, qui aide les administrateurs à configurer le produit. Ce guide couvre également les configurations devant être effectuées par le service IT central avant que les équipes SRE ne commencent à utiliser le produit. Ensuite, le guide utilisateur SR Ops, qui aborde les actions devant être effectuées par les équipes SRE avant de commencer à gérer les services dont elles sont propriétaires dans SR Ops.

Guide de configuration SR Ops	Guide de l’utilisateur SR Ops
	
(pour les administrateurs et le service IT central)	(pour les équipes SRE)

Intégrations prises en charge

- Intégrations de télémétrie
  - AWS
  - Azure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Datadog
- Dynatrace
- Google Cloud
- Grafana
- New Relic

- Intégrations de collaboration
  - Slack
  - Microsoft Teams
- Intégrations de notification
  - Twilio
  - Nexmo

Obtenir de l'aide depuis les ressources SR Ops

- Poser des questions ou y répondre dans SR Ops Communauté .
- Contact Service et assistance client .

Guide de configuration SR Ops

L'application SR Ops est disponible sur ServiceNow Store. Voici comment démarrer après votre inscription à l'espace de travail SR Ops.

Processus de configuration de SR Ops pour votre organisation

Étape	Description	Contenu affiché
 Installez Opérations pour la fiabilité des sites l'application	Installez l'application Opérations pour la fiabilité des sites et plusieurs applications d'assistance.	Installer l'application Opérations pour la fiabilité des sites

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description	Contenu affiché
 Affecter des rôles d'utilisateur	SR Ops Les rôles prennent en charge les équipes SRE (Site Reliability Engineering).	Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SR Ops
 Facultatif : configurer des notifications SMS et vocales	Vous pouvez installer et configurer des SMS et des canaux vocaux pour notifier les SRE.	Facultatif : configurer des notifications SMS et vocales

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description	Contenu affiché
 Configurer le type de demande de changement pour SR Ops	Configurez un type de demande de changement unique et optimisé pour SR Ops.	Configurer le type de demande de changement pour SR Ops
 Configurer le démarrage rapide	Pour créer une équipe SR Ops pour la première fois, les utilisateurs demandent l'élément de catalogue utilisé pour créer une équipe. Importez et configurez l'ensemble de mises à jour qui inclut l'élément de catalogue système-de-base et ses flux Hub d'intégration de prise en charge.	Configurer le démarrage rapide pour SR Ops

Regardez la vidéo suivante pour en savoir plus sur la configuration de Opérations pour la fiabilité des sites et Site Reliability Metrics.

Configurer Opérations pour la fiabilité des sites et Site Reliability Metrics.

Installer l'application Opérations pour la fiabilité des sites

Installez l'application Opérations pour la fiabilité des sites et plusieurs applications d'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.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- SR Ops nécessite le produit suivant ServiceNow . Assurez-vous que le produit est installé avant d'installer SR Ops.

  Produit ITSM Standard

  La solution Gestion des services informatiques (ITSM) inclut des workflows évolutifs permettant de gérer et fournir des services informatiques à vos utilisateurs. Voir IT Service Management.

- SR Ops nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer SR Ops.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Module d'extension Gestion des événements (com.glideapp.itom.snac)

  L'application Gestion des événements permet aux utilisateurs de créer des tickets de manière proactive à partir d'alertes, manuellement ou via l'automatisation.

  - Pour assurer le bon fonctionnement, la règle de gestion des alertes *`SR Ops-Managed Alert`* doit être exécutée en première (ordre = 1).
  - Tous les éléments correspondant à la règle sont exclus du traitement par les règles de gestion des alertes suivantes (opération attendue).

- Le module d'extension suivant est facultatif mais recommandé. Assurez-vous que le module d'extension est activé avant d'installer SR Ops.

  Notification (com.snc.notify)

  Notification fournit des fonctionnalités de plateforme pour les appels vocaux, les téléconférences et les messages SMS générés par le workflow. Reportez-vous à Facultatif : configurer des notifications SMS et vocales.

  Remarque :
  si vous n'installez pas et ne configurez pas Notify, vous ne pouvez utiliser que les notifications par e-mail.

- SR Ops nécessite l'application suivante ServiceNow Store . Assurez-vous que l'application est installée avant d'installer SR Ops.

  Module d'extension Alert Rules Management (sn_em_arm)

  L'application Alert Rules Management permet aux utilisateurs d'Event Management de répondre automatiquement aux alertes. Les règles de gestion des alertes déterminent la réponse d'alerte requise, par exemple pour ouvrir un incident, un article de la base de connaissances ou une tâche, et pour lancer une action de correction. Alert Rules Management vous aide à répondre aux alertes. Vous pouvez créer des filtres pour préciser les conditions d'une règle afin que l'action de correction spécifiée dans la règle n'entre en vigueur que lorsque les conditions sont remplies. Par exemple, lancer le flux secondaire requis ou ouvrir un incident basé sur une alerte. L'historique des exécutions de l'alerte est automatiquement mis à jour pour indiquer les actions. Assurez-vous de disposer de la version Paris Patch 7 ou Quebec Patch 1.

  Gestion des événements Connectors

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Gestion des événements Connectors active l'outil APM (Application Performance Management) pour envoyer des alertes à SR Ops. Les outils APM permettent aux organisations de surveiller les mesures des performances de leurs applications d'entreprise critiques, de recevoir des alertes pertinentes en cas de problèmes de performance et de générer des rapports pour analyser les performances de manière périodique. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles et les données de démonstration sont installés avec SR Ops. Les données de démonstration comprennent des modèles qui accélèrent l'implémentation et aident les utilisateurs à comprendre SR Ops rapidement. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SR Ops.

Procédure

1. Désinstallez toute version antérieure de SR Ops, y compris les tables sous-jacentes.
2. Désinstallez toute version antérieure de Modern Ops Workflow, y compris les tables sous-jacentes.
3. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
4. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Opérations pour la fiabilité des sites.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

5. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer SR Ops.

6. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

7. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SR Ops

Les rôles d'utilisateur vous permettent d'accorder aux utilisateurs l'accès à différentes parties de la console SR Ops. Les rôles déterminent les actions que les utilisateurs peuvent ou ne peuvent pas effectuer dans SR Ops.

SR Ops comporte les rôles prédéfinis suivants :

Rôles et responsabilités

Rôles	Description	Contient des rôles
sn_sro.sro_admin	Les administrateurs peuvent gérer les paramètres, les configurations et les utilisateurs du compte. Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes : • Accéder à toutes les configurations, les créer, les modifier ou les supprimer • Définir et modifier les rôles d'utilisateur • Gérer les paramètres du compte • Configurer et gérer les intégrations	• sn_sro.sro_manager • sn_sro.sro_user
sn_sro.sro_manager	Les gestionnaires supervisent une équipe de SRE. Les gestionnaires affectent les SRE au calendrier d'astreinte de l'équipe, surveillent leurs performances, créent des procédures pour gérer les incidents et développent des solutions. Les gestionnaires assurent la résilience de tous les systèmes et des workflows DevOps. Les gestionnaires peuvent effectuer les actions suivantes : • Définir et configurer les équipes, les services et les calendriers d'astreinte • Ajouter et supprimer des utilisateurs	sn_sro.sro_user
sn_sro.sro_user	SRE qui utilise l'application SR Ops pour effectuer des tâches quotidiennes. Les utilisateurs sont les personnes qui sont d'astreinte. Ils diagnostiquent et corrigent les alertes et les incidents dans SR Ops. Les utilisateurs ne peuvent accéder qu'aux configurations dont ils font partie. Ils ne peuvent accéder qu'aux alertes pour lesquelles ils ont une autorisation.	Un sro_user hérite des rôles suivants : • cmdb_read • flow_operator • itil • app_service_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et responsabilités (suite)

Rôles	Description	Contient des rôles
	Les SRE peuvent effectuer les actions suivantes : • Gérer leurs profils • Confirmer leurs calendriers d'astreinte • Gérer les enregistrements d'incidents et d'alertes • Accéder à la page d'accueil et aux tableaux de bord SR Ops	

Facultatif : configurer des notifications SMS et vocales

Vous pouvez installer et configurer des SMS et des canaux vocaux pour notifier les SRE.

Avant de commencer

Rôle requis : sys_admin

Procédure

1. Installez Notification et les connecteurs appropriés.
   Pour plus d'informations, consultez Notifier et Activer Notification sur docs.servicenow.com.

   L'un des connecteurs suivants est requis :

   - Connecteur Twilio
   - Connecteur Nexmo

2. Après avoir installé Notification, accédez à Numéros de notification Notification.
   Affectez un ou plusieurs numéros de notification Notification compatibles avec les SMS et les appels vocaux au groupe Opérations pour la fiabilité des sites Notification.

Configurer le type de demande de changement pour SR Ops

Configurez un type de demande de changement unique et optimisé pour SR Ops.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Pour ajouter un nouveau choix au champ **Type** des demandes de changement, procédez comme suit.

a. Ouvrez une demande de changement existante.

b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le champ **Type** et sélectionnez **Afficher une liste de choix**.

c. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
Table	Sélectionnez la table **Demande de changement**.
Étiquette	Site Reliability Ops
Valeur	site_reliability_ops
Séquence	Entrez une séquence pour le type de changement. Par exemple, 4.

d. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer l'enregistrement.
Pour plus d'informations sur l'ajout d'un nouveau type de changement, voir Ajouter un nouveau type de demande de changement.

Configurer le démarrage rapide pour SR Ops

Pour créer une équipe SR Ops pour la première fois, les utilisateurs demandent l'élément de catalogue utilisé pour créer une équipe. Importez et configurez l'ensemble de mises à jour qui inclut l'élément de catalogue système-de-base et ses flux Hub d'intégration de prise en charge.

À propos de ce processus

Un flux Hub d'intégration prend en charge le processus de création d'équipe, tandis qu'un flux secondaire prend en charge les mises à jour de l'équipe. Un administrateur système doit approuver les demandes de création d'équipe dans le flux par défaut. Vous pouvez modifier l'approbateur.

Dans cette procédure unique, vous importez et validez un ensemble de mises à jour qui inclut l'élément de catalogue et les flux. Vous configurez ensuite l'élément de catalogue et les flux pour prendre en charge vos processus business. Une fois le processus terminé, les membres et les gestionnaires de l'équipe peuvent commencer à utiliser SR Ops .

Importer et valider l'ensemble de mises à jour de démarrage rapide

Étant donné que les composants de portée globale ne peuvent pas être expédiés dans le cadre d'une application ServiceNow Store, vous installez l'ensemble de mises à jour séparément.

Avant de commencer
Rôle requis : sys_admin

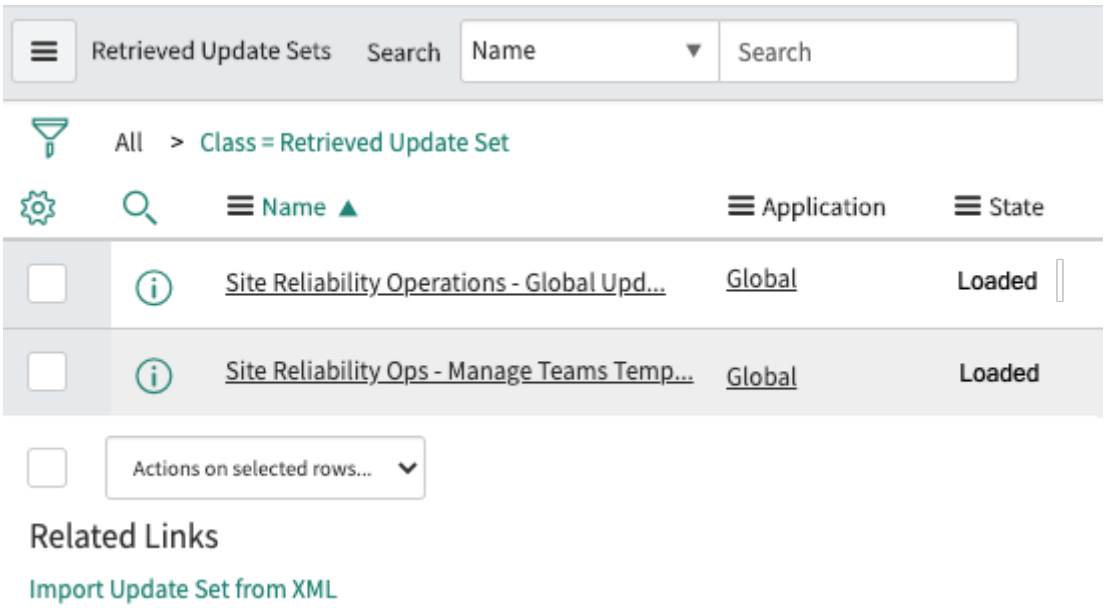
Procédure

1. Sur la page ServiceNow Store de l'application Opérations pour la fiabilité des sites, accédez à la section Ressources.
2. Téléchargez l'ensemble de mises à jour Manage_Teams_Flows.xml.
   Les étapes suivantes expliquent comment importer le fichier XML téléchargé dans votre instance.
3. Élevez vos privilèges au rôle security_admin.
4. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.
5. Cliquez sur le lien **Importer l'ensemble de mises à jour à partir du fichier XML**.
6. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier Manage_Teams_Flows.xml.
7. Cliquez sur **Charger**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'ensemble de mises à jour apparaît dans la liste connexe Ensemble de mises à jour récupéré à l'état **Chargé**.



Les étapes suivantes expliquent comment prévisualiser l'ensemble de mises à jour et résoudre les problèmes éventuels. Lorsque tous les problèmes sont résolus, vous pouvez valider l'ensemble de mises à jour.

8. Cliquez sur **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.

   La page Aperçu de l'ensemble de mises à jour affiche les résultats et répertorie les problèmes.

9. Corrigez tous les problèmes, puis cliquez sur **Valider l'ensemble de mises à jour**.

Activer l'élément de catalogue d'équipe de démarrage rapide

Pour créer une équipe SR Ops, les utilisateurs demandent un élément de catalogue particulier. Vous importez et configurez l'élément de catalogue système-de-base.

Avant de commencer

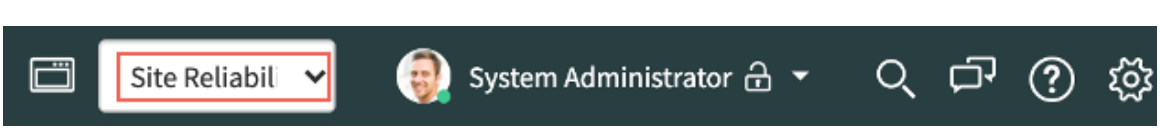
Rôle requis : sys_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments**.
2. Dans la liste **Éléments de catalogue**, recherchez **Créer une nouvelle équipe**, puis cliquez sur le nom.

   Le formulaire Élément de catalogue s'ouvre.

3. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le champ d'application **Site Reliability Ops**.



4. Sur le formulaire Élément de catalogue, cliquez sur **Copier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système crée un clone de l'élément de catalogue.

5. Sur le formulaire du nouvel élément de catalogue, cliquez sur l'onglet **Moteur de processus**.
6. Dans le champ **Flux**, sélectionnez **Global – Créer une nouvelle équipe SRO**.
   L'ensemble de mises à jour que vous avez importé a ajouté le flux à l'élément de catalogue Créer une nouvelle équipe.
7. Modifiez les paramètres selon les besoins de votre équipe, cochez la case **Actif**, puis enregistrez l'enregistrement.
   Par exemple, vous souhaitez peut-être déplacer l'élément de catalogue vers un catalogue ou une catégorie différente, ou modifier le titre et la description.
8. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête et sélectionnez **Copier le sys_id** afin de copier le sys_id de l'élément de catalogue dans le presse-papiers.
   Vous aurez besoin du sys_id pour configurer les SR Ops Propriétés système de.

Configurer les propriétés système de démarrage rapide

Vous configurez les propriétés système qui prennent en charge la création des équipes SR Ops.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes :

Propriétés système pour l'élément de catalogue de démarrage rapide

Propriété	Paramètre
Élément de catalogue (sys_id) utilisé pour créer une équipe sn_sro.create_team_cat_item	Définissez la valeur du sys_id de l'élément de catalogue préconfiguré. Vous avez copié le sys_id de l'élément de catalogue dans le presse-papiers au cours de la procédure Activer l'élément de catalogue d'équipe de démarrage rapide.
Nom du flux secondaire de mise à jour des équipes sn_sro.update_team_subflow	global.global__update_team_subflow **Conseil :** Copiez/collez la valeur, car elle inclut deux traits de soulignement à la suite.

Résultats
Les processus de base pour la création d'une équipe SR Ops sont maintenant en place. Vous pouvez utiliser le concepteur de flux pour personnaliser le flux. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'un flux, consultez Modifier un flux .

Configurer les notifications et l'approbation pour la création d'équipe

Le système envoie un e-mail au demandeur d'une nouvelle équipe SR Ops lorsque la demande est approuvée ou rejetée. Vous pouvez configurer les messages électroniques et configurer le rôle d'utilisateur qui peut approuver les demandes d'une équipe.

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
Un administrateur système doit approuver les demandes de création d'équipe dans le flux par défaut. Cette procédure vous montre comment modifier l'approbateur.

Le flux par défaut inclut la notification par e-mail. Cette procédure montre comment personnaliser le contenu des messages de notification pour les cas suivants :

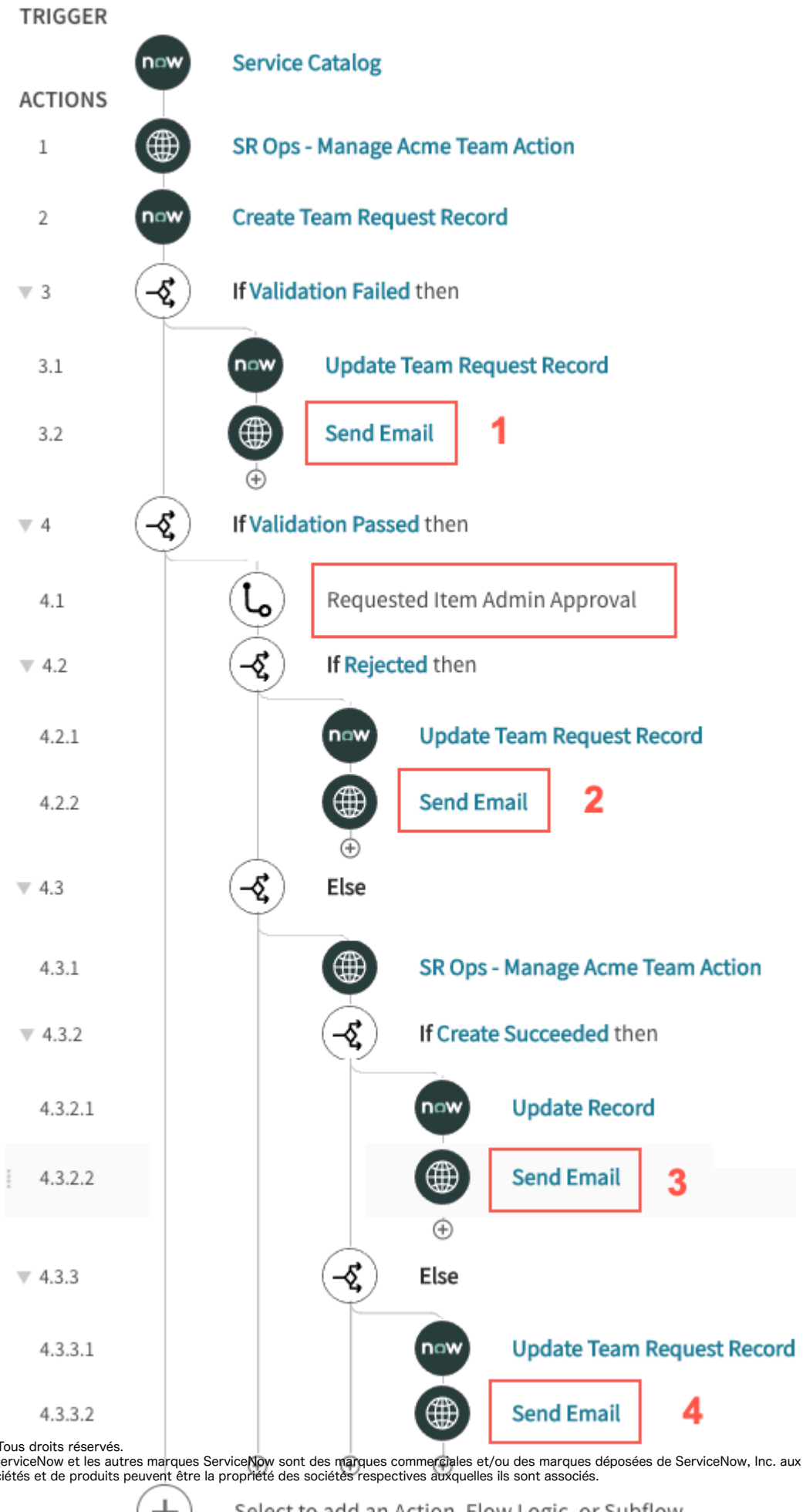
1. Échec de la validation de la demande. L'équipe n'est pas créée. L'enregistrement de la demande est mis à jour.
2. La validation de la demande est passée. La demande de changement pour créer l'équipe SR Ops est rejetée. L'équipe n'est pas créée. L'enregistrement de la demande est mis à jour.
3. La validation de la demande est passée. La demande de changement pour créer l'équipe SR Ops est approuvée. La tentative de création de l'équipe SR Ops a réussi. L'équipe est créée. L'enregistrement de la demande est mis à jour.
4. La validation de la demande est passée. La demande de changement pour créer l'équipe SR Ops est approuvée. La tentative de création de l'équipe SR Ops a échoué. L'équipe n'est pas créée. L'enregistrement de la demande est mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Messages électroniques d'approbation et de rejet



Traduction automatique

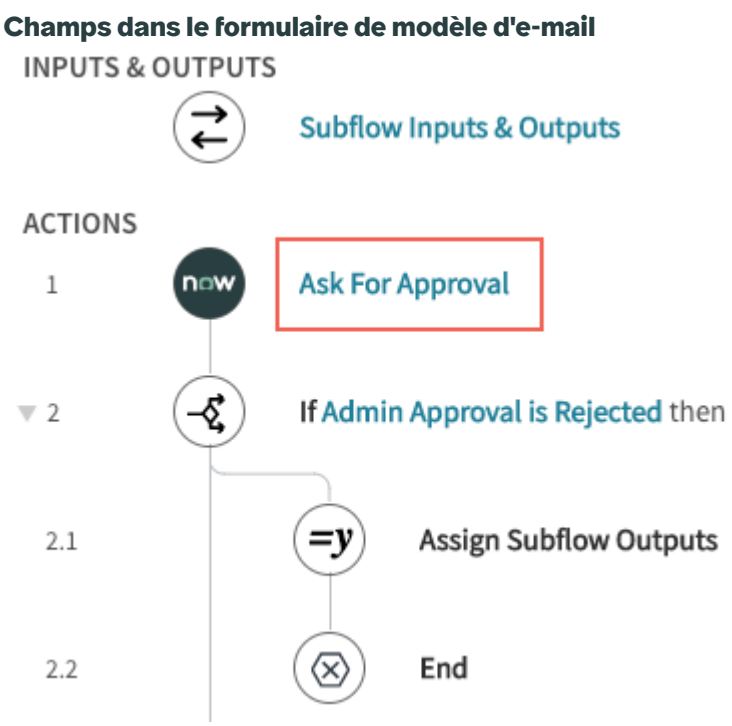
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de flux** > **Concepteur** et cliquez sur **Créer une nouvelle équipe SR Ops**.
2. Pour modifier l'approbateur, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Approbation administrateur de l'élément demandé**, puis cliquez sur l'icône Concepteur de flux secondaires ( ).

   b. Dans le concepteur de flux secondaires, cliquez sur **Demander l'approbation**.

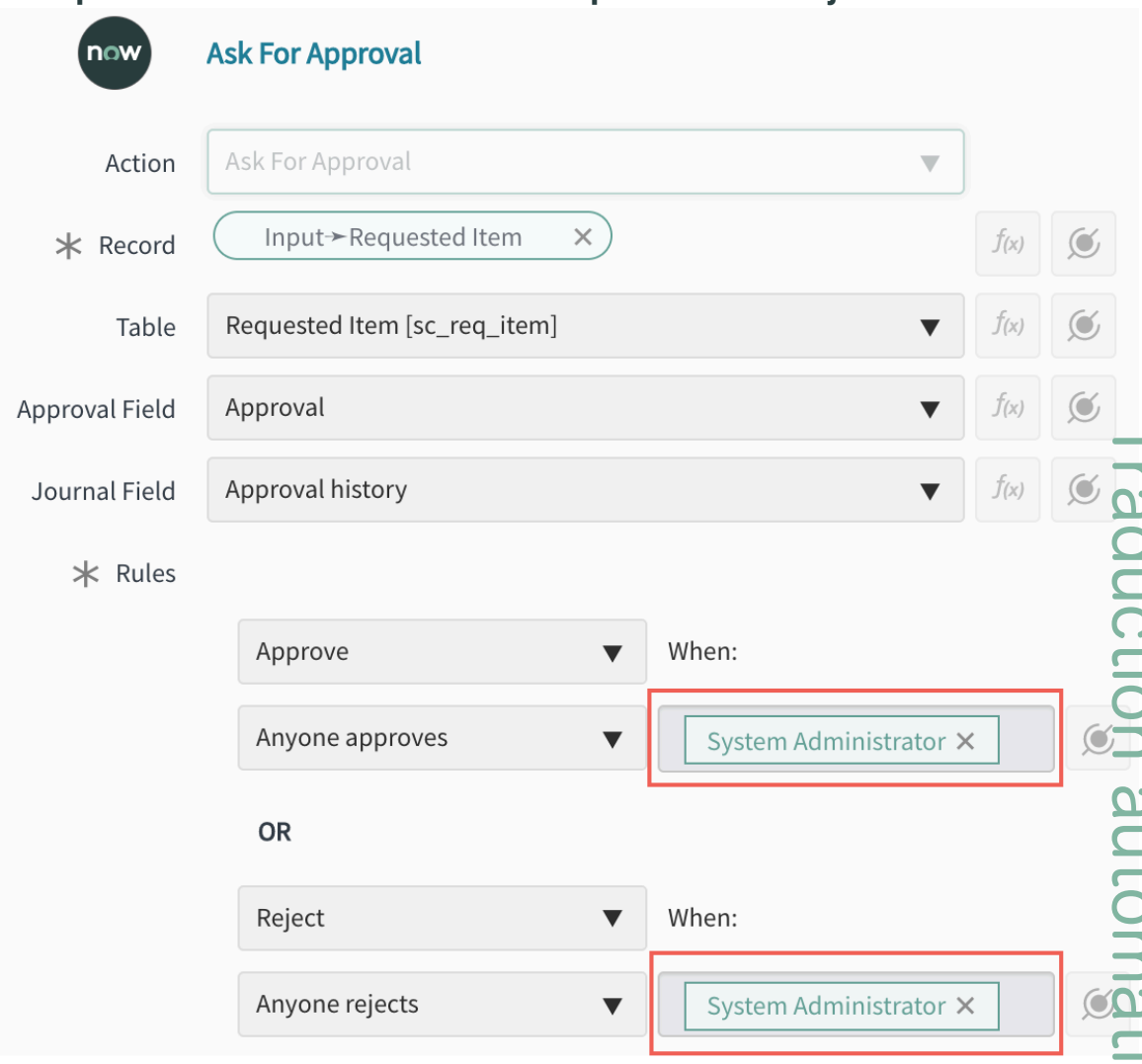


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le formulaire Demander l'approbation, indiquez le rôle qui doit approuver ou rejeter les demandes de création d'équipe SR Ops, puis cliquez sur **Fermer**.

Champs dans le formulaire de modèle d'e-mail pouvant être mis à jour



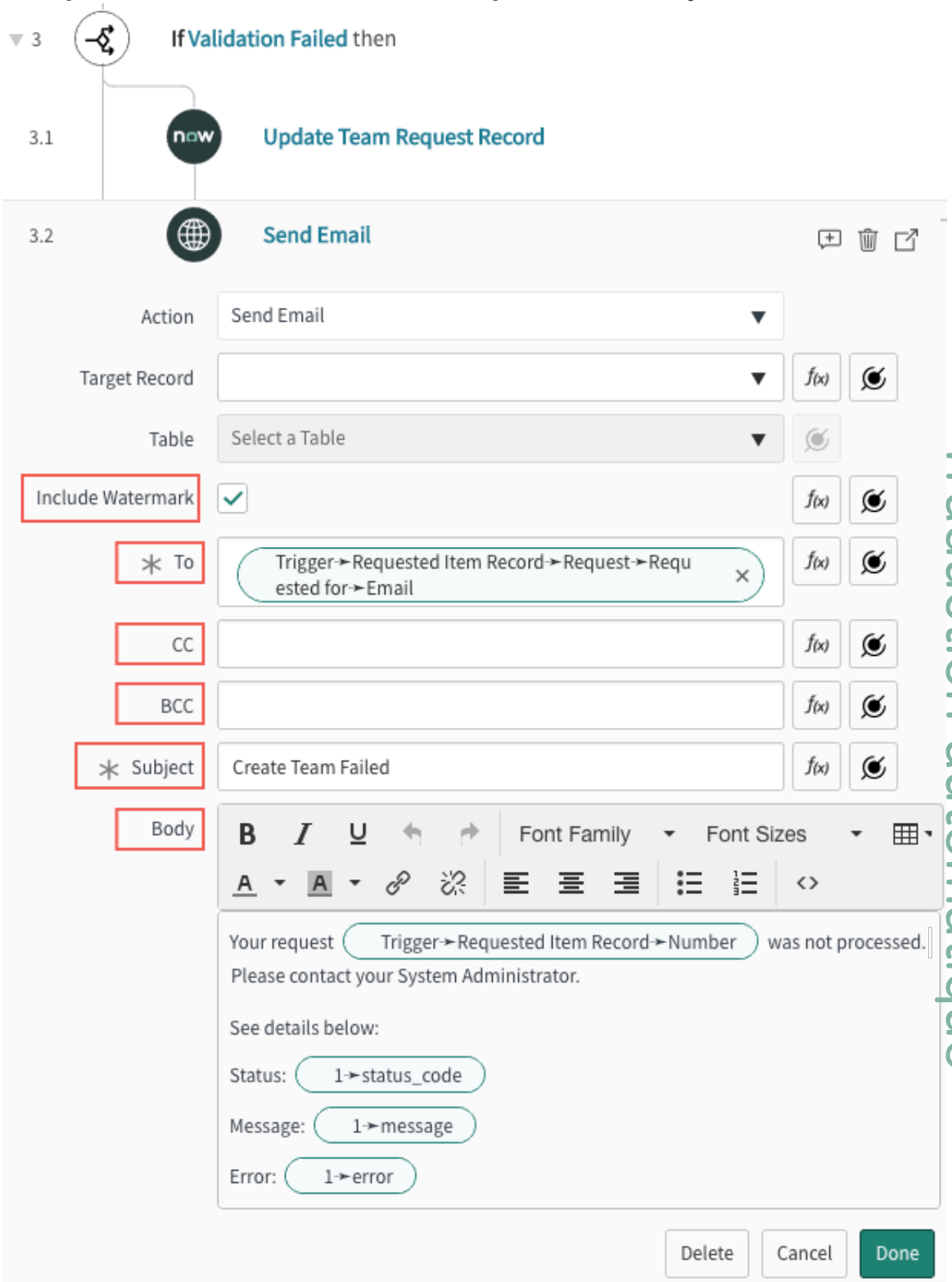
3. Pour mettre à jour un modèle d'e-mail, cliquez sur la commande **Envoyer un e-mail** dans le flux, modifiez les champs selon vos besoins, puis cliquez sur **Terminé**.

Exemple de formulaire de modèle d'e-mail :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs dans le formulaire de modèle d'e-mail pouvant être mis à jour



4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos mises à jour dans le flux.
5. Cliquez sur **Activer** pour rendre le flux disponible pour utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la première équipe SR Ops

Pour configurer une équipe, vous devez d'abord demander un élément de catalogue d'équipe, puis spécifier les membres de l'équipe. Si votre demande est approuvée, le rôle sro_manager vous est affecté. Pour configurer votre première équipe, accédez au **Service Portal**. Pour les équipes suivantes, utilisez le processus rationnalisé dans l'espace de travail SR Ops.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans **Service Portal**, recherchez l'élément de catalogue utilisé pour créer un nom d'équipe.

   L'élément de catalogue a été créé lors de la configuration initiale. Pour plus d'informations, consultez Activer l'élément de catalogue d'équipe de démarrage rapide.

2. Demandez l'élément de catalogue et remplissez le formulaire.

   Formulaire Créer une équipe

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour l'équipe.
Gestionnaire	Personne qui gère l'équipe. **Remarque :** Lorsque votre demande d'équipe est approuvée, le rôle sro_manager vous est affecté.
Membres	Utilisateurs qui seront membres de l'équipe.
Description	Description de l'équipe afin d'aider d'autres personnes à comprendre son organisation et son but.
E-mail	Adresse e-mail qui inclut tous les membres de l'équipe.
Balises	Balises pouvant aider d'autres utilisateurs à trouver votre équipe.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Votre demande est soumise pour approbation à l'administrateur. Une fois la demande approuvée :

   - L'équipe est créée. Le terme **sr_ops** apparaît à côté du titre de l'équipe pour indiquer que l'équipe est créée à partir de SR Ops.
   - Le rôle sro_manager vous est affecté.
   - L'équipe peut être affectée à la prise en charge d'un service.

   Remarque :
   Les utilisateurs SR Ops créent et gèrent les équipes par le biais de flux asynchrones. Les approbations sont requises par défaut. Par conséquent, il peut arriver que les changements apportés à l'interface utilisateur et les mises à jour de base de données correspondantes soient retardés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Pour créer des équipes supplémentaires, utilisez le processus rationalisé dans l'espace de travail Site Reliability Ops. Reportez-vous à Configurer une équipe SR Ops.

Mettre à niveau à partir de Paris

La mise à niveau de votre instance à partir de Paris requiert l'exécution de scripts correctifs.

Exécuter le script pour charger la carte de services dans le formulaire de service

Exécutez le script correctif *`Updating map component references`* afin de rendre la carte de services disponible pour les instances mises à niveau à partir de Paris vers une version ultérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez mis à niveau votre instance à partir de Paris vers une version ultérieure, vous ne pourrez pas voir la carte de services dans le formulaire de services. Le script correctif *`Updating map component references`* résout ces problèmes et ne s'exécute que sur les nouvelles instances à partir de la version Quebec. Il ne s'exécute pas sur les instances mises à niveau à partir de Paris vers une version ultérieure. Vous devez exécuter manuellement le script correctif *`Updating map component references`*.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Recherchez le script *`Updating map component references`* et cliquez pour l'ouvrir.
3. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Poursuivre**.
   La carte de services se charge dans le formulaire de services.

Exécuter le script pour charger le module Service Operations Workspace sur l'espace de SR Ops travail

Exécutez le script correctif afin que le *`Nocpit component id change Quebec+`* module Service Operations Workspace s'affiche dans l'espace SR Ops de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez mis à niveau votre instance à partir d'une version ultérieure, vous ne pourrez pas voir le composant Service Operations Workspace dans l'espace SR Ops de Paris travail. Le script correctif *`Nocpit component id change Quebec+`* résout ces problèmes et ne s'exécute que sur les nouvelles instances à partir de la version Quebec. Il ne s'exécute pas sur les instances mises à niveau à partir de Paris vers une version ultérieure. Vous devez exécuter manuellement le script correctif *`Nocpit component id change Quebec+`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Recherchez le script *Nocpit component id change Quebec+* et cliquez pour l'ouvrir.
3. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Poursuivre**.
   Le module Service Operations Workspace apparaît dans l'espace SR Ops de travail.

Exécuter manuellement les scripts correctifs lors de la mise à niveau vers Quebec à partir de Paris 12.0

Si vous disposez de SR Ops Paris 12.0 et que vous effectuez une mise à niveau vers Quebec, vous devez exécuter manuellement des scripts correctifs afin d'obtenir les fonctionnalités mises à jour pour le composant de carte, les conditions de workflow de changement et les actions d'intégration pour les services et les intégrations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
   La liste répertorie les scripts suivants :
   - *Synchronize Integration Actions 2 ARM*
   - *Updating map component references*
   - *Nocpit component id change Quebec+*
   - *Update Change SRO Workflow Condition*
2. Pour chaque script, effectuez les actions suivantes :
   a. Cliquez pour ouvrir le script correctif.
   b. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Poursuivre**.

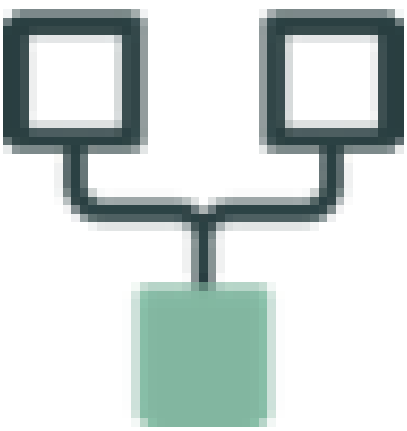
Guide utilisateur SR Ops

Le guide utilisateur SR Ops a été conçu pour vous aider à acquérir des compétences de création et de gestion des équipes, des services et des intégrations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus utilisateur dans SR Ops

Étape	Description	Contenu affiché
 Configurer une équipe SR Ops	Configurez une équipe et définissez les services de l'équipe. Les équipes sont responsables des problèmes qui se produisent dans les services associés.	Configurer une équipe SR Ops
 Configurer le calendrier d'astreinte et les règles d'escalade	Créez un calendrier d'astreinte pour votre équipe afin de vous assurer que les membres de l'équipe d'assistance dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Vous pouvez configurer une règle d'escalade pour votre équipe afin qu'au moins un membre de l'équipe soit impliqué dans la réponse aux incidents.	Créer un calendrier d'astreinte pour votre équipe
 Créer des services et configurer des relations de service	Utilisez un canevas de carte pour ajouter, configurer et organiser des services. Vous pouvez ajouter des services enfants qui dépendent des services parents.	Créer des services et configurer des relations entre eux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description	Contenu affiché
 Établir un SLO et un budget d'erreur pour les services	Définissez l'objectif de fonctionnement de votre service. Indiquez également le délai maximal avant que l'échec d'un système technique entraîne des conséquences contractuelles.	Créer un indicateur de fiabilité
 Intégrer un service à un outil APM	Configurez l'intégration avec un outil APM (Application Performance Management) Gestion des événements, le connecteur push qui envoie des alertes à SR Ops.	Intégrer à un APM outil
 Configurer des règles d'alerte	Les règles d'alerte vous permettent de définir les conditions d'alerte. Configurez des règles d'alerte pour chaque outil APM afin de définir les conditions selon lesquelles l'outil APM doit envoyer des notifications à SR Ops.	Intégrations spécifiques dans SR Ops

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description	Contenu affiché
 Enregistrer un changement	Créez une demande de changement pour proposer la modification d'un élément de configuration (CI) pris en charge.	Créer une demande de changement à partir d'un service

Page d'accueil de l'espace de travail SR Ops

La page d'accueil de l'espace de travail SR Ops fournit des informations pertinentes sur votre travail, vos services, vos calendriers, vos rappels de maintenance et vos équipes. Afficher cette page d'accueil en naviguant jusqu'à **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.

Sections de page d'accueil de l'espace de travail Site Reliability Ops

Dans l'espace de travail, cliquez sur l'icône Page d'accueil ( ) pour afficher cette page d'accueil.

Sections de page d'accueil	
Mes tâches	
Alertes	Ce tableau répertorie les alertes qui vous sont affectées.
Incidents	Ce tableau répertorie les incidents qui vous sont affectés.
Approbations	Ce tableau affiche l'état d'approbation des approbations que vous avez soumises.
Changements	Ce tableau répertorie les demandes de changement qui vous sont affectées.
Services	

Ce tableau répertorie les services que vous possédez, gérez ou assistez en tant que membre de l'équipe du groupe de support responsable du service. Ces types de services 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.

Sections de page d'accueil (suite)

- Business
- Technique
- Application

Les services aux entreprises et techniques sont extraits de la table cmdb_ci_service. À partir de la Opérations pour la fiabilité des sites version v14.2 (ServiceNow Store), les services d'entreprise sont récupérés à partir des tables cmdb_ci_service et cmdb_ci_service_business. Les services techniques sont extraits à la fois des tables cmdb_ci_service et cmdb_ci_service_technical.

Vous pouvez utiliser l'icône Filtre ( ) pour filtrer les services selon vos besoins. Vous pouvez également créer un nouveau service en cliquant sur **Créer un nouveau service**.

Vous ne pouvez pas créer ni supprimer de services techniques ou basés sur des requêtes dans SR Ops, mais vous pouvez gérer ces services de la même façon que vous pouvez créer des règles d'intégration ou d'alerte pour eux.

Rappels	
Prochaine équipe d'astreinte	Répertorie le calendrier d'astreinte à venir pour l'équipe dont vous êtes membre. Pour afficher la vue Calendrier du planning, cliquez sur le calendrier.
Prochain calendrier de maintenance	Répertorie le calendrier de maintenance à venir pour l'équipe dont vous êtes membre. Pour afficher la vue Calendrier du planning, cliquez sur le calendrier.
Mes équipes	
Détails des équipes dont vous êtes membre ou des équipes que vous gérez. Pour créer une équipe, cliquez sur l'icône Créer une équipe ( ).	

SR Ops Propriétés système de

Vous configurez les propriétés système qui prennent en charge les opérations dans SR Ops.

Pour accéder aux paramètres de propriété, les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder à **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés pour SR Ops

Propriété	Description
Nom du flux secondaire de mise à jour des équipes sn_sro.update_team_subflow	Nom du flux secondaire qui met à jour les équipes SR Ops. • Type : texte • Valeur par défaut : global.global_sr_ops__process_update_team_subflow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour SR Ops (suite)

Propriété	Description
	• Autres valeurs possibles : selon les besoins • Emplacement : **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés**
Élément de catalogue (sys_id) utilisé pour créer une équipe sn_sro.create_team_cat_item	ID système (sys_id) de l'élément de catalogue utilisé pour créer une équipe. • Type : sys_id • Valeur par défaut : 92098f92e7a21010e10f6584c2f6a94a • Autres valeurs possibles : selon les besoins • Emplacement : **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés** Pour en savoir plus, consultez Configurer les propriétés système de démarrage rapide.
ID système du créateur d'enregistrement qui dirige la création des relations de service sn_sro.relationship_rp_sysid	ID système (sys_id) du créateur d'enregistrement qui dirige la création de relations de service. • Type : sys_id • Valeur par défaut : 66112d470f3110103cb43ab1df767e28 • Autres valeurs possibles : selon les besoins • Emplacement : **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés** Pour en savoir plus, consultez Configurer les propriétés système de démarrage rapide.
Liste des canaux de communication (séparés par des virgules) utilisés pour envoyer des notifications aux utilisateurs du groupe si aucune préférence de contact n'est définie. Valeurs autorisées : email pour E-mail, sms pour SMS, voice pour Appels vocaux sn_sro.notification_communication_channels	Liste des canaux de notification (séparés par des virgules) à utiliser pour les membres de l'équipe lorsque aucune préférence de contact n'est définie. Valeurs autorisées : e-mail, sms et appel vocal. • Type : CSV • Valeur par défaut : e-mail, sms et appel vocal • Autres valeurs possibles : toute autre combinaison • Emplacement : **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés** Pour en savoir plus, consultez Facultatif : configurer des notifications SMS et vocales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour SR Ops (suite)

Propriété	Description
Durée (en minutes) pendant laquelle les workflows On-Call SR Ops attendent de recevoir la confirmation de l'utilisateur sn_sro.acknowledgement.workflow.wait_time	Durée (en minutes) pendant laquelle les workflows On-Call SR Ops attendent de recevoir la confirmation de l'utilisateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 440 • Autres valeurs possibles : selon les besoins • Emplacement : **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Administration** > **Propriétés**

Notifications SR Ops

Des notifications sont envoyées aux utilisateurs selon divers facteurs tels que le calendrier d'astreinte de l'équipe, les différentes équipes, les préférences utilisateur et les paramètres Notification.

Notifications SR Ops

Scénario	Notification
Le calendrier d'astreinte est installé, et les équipes et les préférences utilisateur sont définies	La notification est envoyée aux utilisateurs de l'équipe d'astreinte conformément aux préférences utilisateur.
Le calendrier d'astreinte est installé, les quarts sont définis mais pas les préférences utilisateur	• Si Notification est installé et que Twilio est configuré, les notifications sont envoyées sous forme d'appels vocaux. • Si Notification n'est pas installé, les notifications sont envoyées par e-mail.
Le calendrier d'astreinte est installé, mais les quarts et les préférences utilisateur ne sont pas définis	La notification est envoyée à tous les canaux définis dans la propriété *sn_sro.notification.communication.channels*.
Le calendrier est installé, les préférences utilisateur sont définies mais pas les quarts	La notification est envoyée via les canaux mentionnés dans les préférences utilisateur.
Si le calendrier d'astreinte n'est pas installé	La notification est envoyée à tous les utilisateurs de l'équipe associés à un service. • Si Notification est installé, la notification est envoyée via tous les canaux, c'est-à-dire sous forme d'e-mails, de SMS et d'appels vocaux. • Si Notification n'est pas installé, la notification est envoyée par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler avec des équipes, des calendriers et des escalades

La configuration et l'utilisation de vos équipes permettent de développer votre expérience avec SR Ops et d'identifier des champions capables d'encourager l'adoption de SR Ops au sein de votre organisation.

Les équipes sont responsables des problèmes qui se produisent dans les services associés. Vous pouvez ajouter un calendrier d'astreinte à votre équipe afin de vous assurer que la bonne personne est toujours disponible pour répondre rapidement aux alertes d'un service.

Configurer une équipe SR Ops

Configurez une équipe et définissez les services de l'équipe. Les équipes sont responsables des problèmes qui se produisent dans les services associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer votre première équipe, accédez au **Service Portal**. Pour en savoir plus, consultez Configurer la première équipe SR Ops. Après avoir créé votre première équipe, vous pouvez configurer toutes les équipes suivantes à l'aide du processus décrit dans cette rubrique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir le formulaire Créer une nouvelle équipe, puis remplissez le formulaire :
   - Sur la page d'accueil, dans la section Mes équipes, cliquez sur l'icône Créer une nouvelle équipe (+).
   - Sur la page Équipes (), cliquez sur **Créer une nouvelle équipe**i

Formulaire Créer une équipe

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour l'équipe.
Gestionnaire	Personne qui gère l'équipe. **Remarque :** Lorsque votre demande d'équipe est approuvée, le rôle sro_manager vous est affecté.
Membres	Utilisateurs qui seront membres de l'équipe.
Description	Description de l'équipe afin d'aider d'autres personnes à comprendre son organisation et son but.
E-mail	Adresse e-mail qui inclut tous les membres de l'équipe.
Balises	Balises pouvant aider d'autres utilisateurs à trouver 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.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Votre demande est soumise pour approbation à l'administrateur. Une fois la demande approuvée :

   - L'équipe est créée. Le terme **sr_ops** apparaît à côté du titre de l'équipe pour indiquer que l'équipe est créée à partir de SR Ops.
   - Le rôle sro_manager vous est affecté.
   - L'équipe peut être affectée à la prise en charge d'un service.

   Remarque :
   Les utilisateurs SR Ops créent et gèrent les équipes par le biais de flux asynchrones. Les approbations sont requises par défaut. Par conséquent, il peut arriver que les changements apportés à l'interface utilisateur et les mises à jour de base de données correspondantes soient retardés.

Que faire ensuite

Si aucun calendrier d'astreinte n'est associé à votre équipe, l'espace de travail affiche une notification pour configurer le calendrier.

Information associée

Configurer la première équipe SR Ops

Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SR Ops

Configurer un calendrier d'astreinte et des règles d'escalade pour votre équipe

Configurez un calendrier d'astreinte pour votre équipe afin de vous assurer que la bonne personne est toujours disponible pour répondre rapidement aux incidents et aux alertes critiques. Les calendriers d'astreinte déterminent qui est d'astreinte ou disponible à un moment donné.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

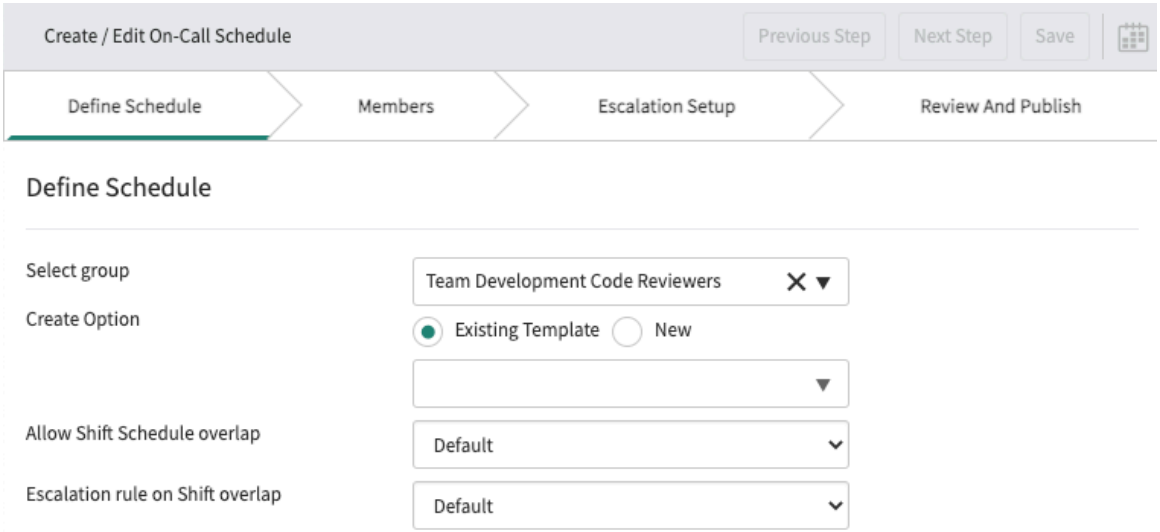
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).
3. Sur la carte de l'équipe, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Créer un calendrier d'astreinte**.

   L'application On-Call Scheduling ouvre un assistant qui vous aide à configurer le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Configurez un calendrier d'astreinte et des règles d'escalade pour votre équipe.
   Pour plus d'informations sur la configuration de la planification, voir Configurer ou mettre à jour une planification d'astreinte.

> **Remarque :**
> Pour obtenir des détails sur les escalades actives ou fermées, consultez le journal des escalades d'astreinte.

Gérer les détails de votre équipe

Ajoutez ou modifiez la description, les informations de contact ou les membres de votre équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).
3. Cliquez sur la carte de l'équipe dont vous souhaitez mettre à jour les détails.
4. Sur le formulaire, mettez à jour les détails selon vos besoins.

Détails de l'équipe

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'équipe.
Gestionnaire	Personne qui gère l'équipe.
Description	Description de l'équipe afin d'aider d'autres personnes à comprendre son organisation et son but.
E-mail	Adresse e-mail qui inclut tous les membres 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.

Champ	Description
Équipe parente	Équipe dont l'équipe actuelle est une sous-équipe. Le sous-groupement permet une meilleure gestion du groupe.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les membres de votre équipe

Ajoutez de nouveaux membres à votre équipe. Modifiez la liste des membres d'équipe existants selon les besoins pour planifier, gérer, résoudre les problèmes et augmenter l'efficacité de vos opérations business.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).
3. Cliquez sur la carte de l'équipe, puis sur l'onglet **Membres**.
4. Cliquez sur **Gérer les membres**.
5. Dans la boîte de dialogue **Gérer les membres**, ajoutez ou supprimez des membres, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les services de votre équipe

Ajoutez ou mettez à jour la liste des services associés à votre équipe. Abonner une équipe à un service crée des alertes à destination des membres de l'équipe de ce service. Les membres de l'équipe sont informés chaque fois qu'un nouvel incident se produit au sein du service ou que des modifications sont apportées à l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).
3. Cliquez sur la carte de l'équipe, puis sur l'onglet **Membres**.
4. Cliquez sur **Gérer les services**.
5. Dans la boîte de dialogue **Gérer les services**, ajoutez ou supprimez les services requis, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un calendrier d'astreinte pour votre équipe

Créez un calendrier d'astreinte pour votre équipe afin de vous assurer que les membres de l'équipe d'assistance dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Les calendriers d'astreinte déterminent qui est d'astreinte ou disponible à un moment donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour créer un calendrier d'astreinte pour votre équipe :
   - Cliquez sur l'icône de la page d'accueil ( ) puis, dans la section Mes équipes, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Créer un calendrier d'astreinte**.
   - Cliquez sur une carte d'équipe pour l'ouvrir dans la vue de formulaire, puis cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Créer un calendrier d'astreinte**.

Afficher le calendrier d'astreinte d'une équipe

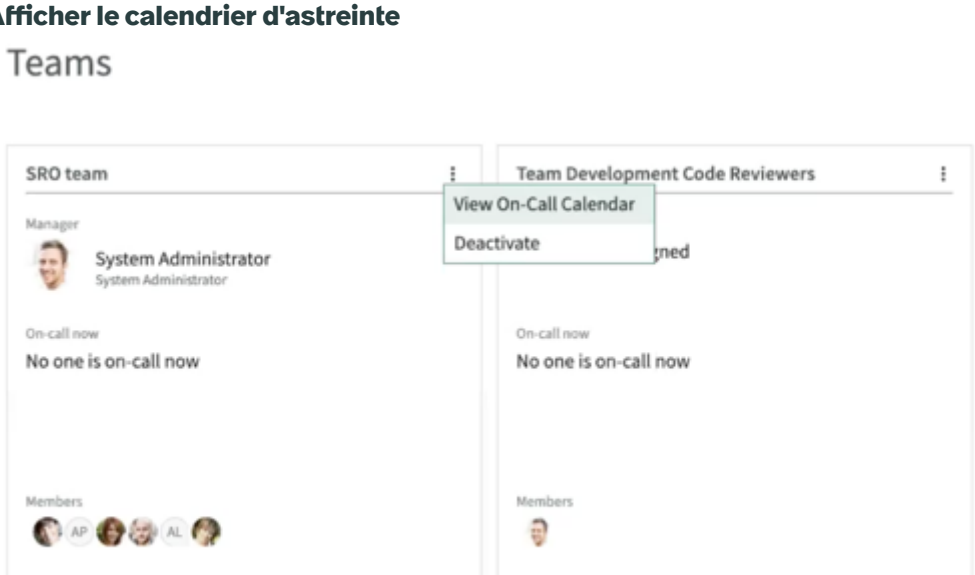
Affichez les calendriers d'astreinte de votre équipe afin de vous assurer que la bonne personne est toujours disponible pour répondre rapidement aux incidents et aux pannes.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).
3. Sur la carte de l'équipe, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Afficher le calendrier d'astreinte**.

Afficher le calendrier d'astreinte



Afficher les calendriers d'astreinte

Consultez tous vos calendriers d'astreinte afin de répondre rapidement aux incidents et aux pannes.

Traduction automatique

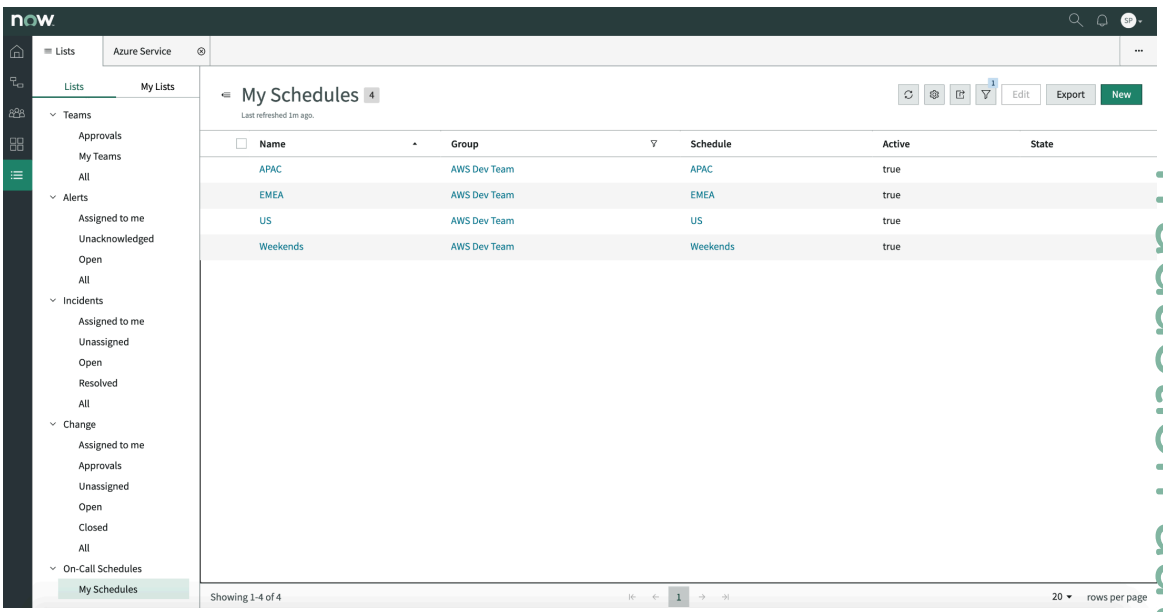
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Liste (puis cliquez sur **Calendriers d'astreinte** > **Mes calendriers**.

   Vous pouvez afficher tous vos calendriers que vous gérez ou dont vous êtes membre.



Désactiver une équipe

Désactivez une équipe lorsque vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
une équipe ne peut être réactivée que par un administrateur.

Procédure

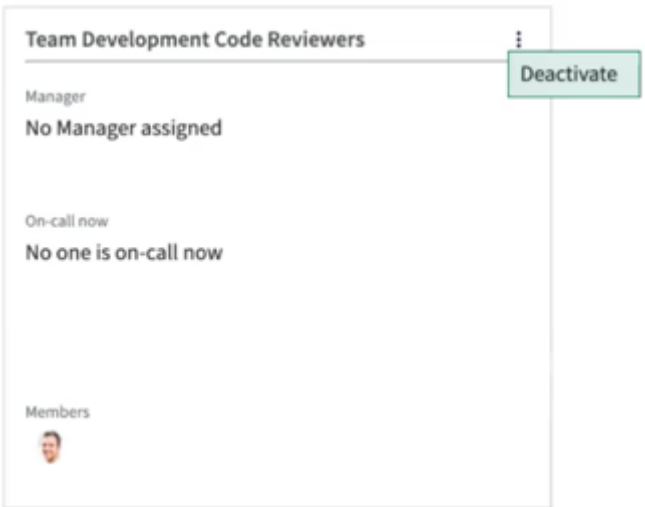
1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône Équipes ( ).

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.

3. Sur la carte de l'équipe, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮), puis sélectionnez **Désactiver**.

Désactiver une équipe



Travailler avec des services

Un service peut représenter une équipe pour laquelle vous souhaitez ouvrir des incidents. Lorsque vous créez un service dans SR Ops, il doit refléter l'un des services de votre infrastructure. Vous pouvez ajouter des intégrations d'outils de gestion des performances de l'application (APM) Gestion des événements à ce service pour recevoir les événements de ces APM.

Configurer et intégrer un service

Lorsque vous créez un service, vous indiquez les tâches et paramètres de base qui définissent ce qui constitue votre service, ainsi que le comportement de celui-ci.

Processus de configuration d'un service

Pour ajouter et enregistrer des services dans l'espace de travail SR Ops, veuillez suivre le processus suivant :

Créer un compte de service Web

Configurez un compte de service Web sur votre instance. Un outil APM (Application Performance Management) Gestion des événements utilise le compte pour authentifier l'instance afin qu'elle puisse envoyer des alertes à ce service sur SR Ops.

Créer des services et configurer des relations entre eux

Vous pouvez ajouter à la carte **Service Dependencies** (Dépendances de service) un service existant ou un nouveau service créé sur la page. Si vous choisissez de créer un service, commencez par un service parent, puis connectez-le à d'autres services et connectez les services entre eux.

Configurer les paramètres de service généraux

Pour chaque service que vous prenez en charge dans SR Ops, fournissez des informations générales sur le service et sur l'équipe SR Ops qui le prend en charge.

Configurer un calendrier d'astreinte pour 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.

L'application Opérations pour la fiabilité des sites est entièrement intégrée dans l'application On-Call Scheduling. Une fois que vous avez configuré une équipe SR Ops, vous configurez le calendrier à l'aide d'un assistant d'astreinte.

Intégrer à un APM outil

Configurez l'intégration avec un outil APM (Application Performance Management) Gestion des événements, le connecteur push qui envoie des alertes à SR Ops.

Créer un compte de service Web

Configurez un compte de service Web sur votre instance. Un outil APM (Application Performance Management) Gestion des événements utilise le compte pour authentifier l'instance afin qu'elle puisse envoyer des alertes à ce service sur SR Ops.

Avant de commencer

Rôle requis : sys_admin

Procédure

Créez un compte de service Web avec le rôle *`event_management_integration`*.
Lorsque vous configurez l'outil APM, indiquez ce compte afin que l'outil APM puisse accéder à l'instance lors de l'envoi des alertes.

Information associée

Affecter un rôle à un utilisateur

Créer des services et configurer des relations entre eux

Utilisez un canevas de carte pour ajouter, configurer et organiser des services. Vous pouvez ajouter des services enfants qui dépendent des services parents.

Avant de commencer

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter un service d'application en tant qu'enfant d'un service d'entreprise, mais pas l'inverse.

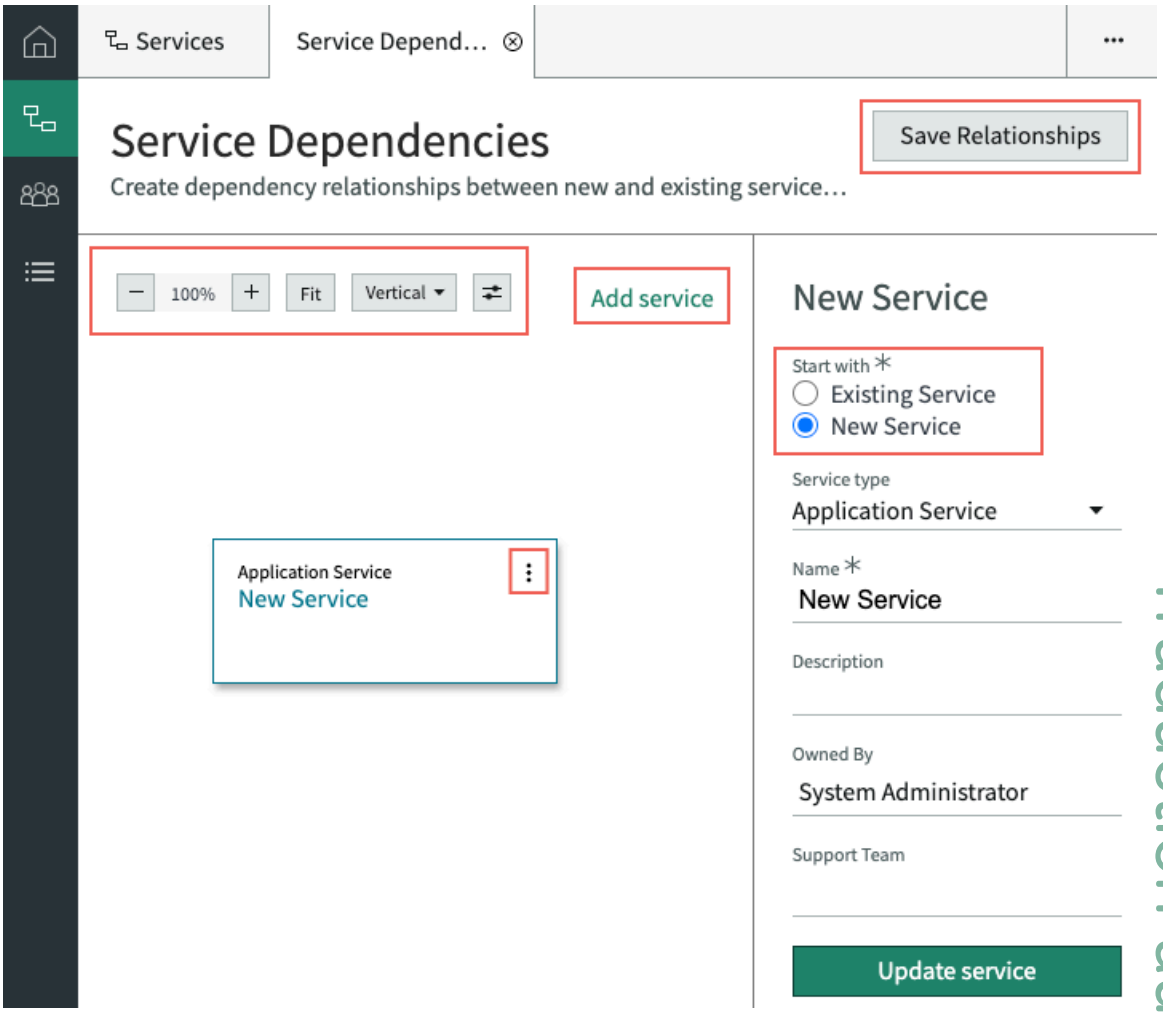
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour créer un enregistrement de service :
   - Sur la page d'accueil ( ), dans la section Services, cliquez sur **Créer un nouveau service**.
   - Sur la page Vue d'ensemble des services ( ), cliquez sur **Créer un nouveau service**.

   La page **Service Dependencies** (Dépendances de service) s'ouvre sur un canevas de carte vide. Vous pouvez ajouter à la carte **Service Dependencies** (Dépendances de service) un service existant ou un nouveau service créé sur la page. Si vous choisissez de créer un service, commencez par un service parent, puis connectez-le à d'autres services et connectez les services entre eux.
3. Cliquez sur **Ajouter un service**.
   Une zone **Service d'application** apparaît sur le canevas de la carte. Vous pouvez configurer plusieurs propriétés de service dans la zone Nouveau 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.



4. Pour la valeur **Commencer par**, indiquez s'il faut ajouter un nouveau service ou un service existant en tant que parent pour le service global que vous définissez.
5. Si vous indiquez **Service existant**, sélectionnez ensuite le service dans la liste **Service**.
6. Indiquez les paramètres de propriété du service.

Paramètres de propriété du service

Propriété	Description
Type de service	○ Service d'application : service composé d'un ou de plusieurs CI qui exécute un sous-ensemble de tâches qui, ensemble, exécutent une fonction au niveau de l'entreprise. Il peut par exemple s'agir dune application de calcul des coûts ou de serveurs de base de données. ○ Service d'entreprise : le service parent global qui effectue une fonction au niveau de l'entreprise. Par exemple, « Panier » ou « Pages Description du produit » ou « Pages Contactez-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.

Propriété	Description
	○ Un service d'entreprise peut être le parent ou l'enfant d'un autre service d'entreprise ○ Un service d'application peut être le parent ou l'enfant d'un autre service d'application ○ Un service d'entreprise peut être le parent d'un service d'application, mais un service d'application ne peut pas être le parent d'un service d'entreprise. Si vous souhaitez lier un service d'application à un autre service, il s'agira toujours d'un autre service d'application. La valeur du champ **Type de service** est grisée. **Remarque :** Lors de la création d'un nouveau service à l'aide d'une option de service d'entreprise, le service est créé dans la table cmdb_ci_service. Mais plus tard, si vous le souhaitez, vous pouvez convertir les services en services d'entreprise ou techniques. Vous pouvez convertir les services à partir de la Opérations pour la fiabilité des sites version v14.2 (ServiceNow Store).
Nom Nouveau service uniquement	Nom unique et significatif pour le service.
Description Nouveau service uniquement	Description du service global afin d'aider d'autres personnes à comprendre le but du service et autres informations pertinentes.
Propriété de Nouveau service uniquement	Personne responsable du service global. Cliquez ou commencez à saisir pour afficher la liste de sélection.
Équipe d'assistance Nouveau service uniquement	L'équipe SR Ops qui prend en charge le service. Cliquez ou commencez à saisir pour afficher la liste de sélection.

7. Cliquez sur **Mettre à jour le service**.
   La zone du service apparaît sur le canevas et affiche le type et le nom du service.
8. Si la carte inclut un service d'entreprise en tant que parent d'un service d'application, cliquez sur l'icône Paramètres ( ) et sélectionnez **Offre de service**.

   Le système ajoute une offre de service avec le nom *<business service name>-<application service name> offering*. Basculez le bouton **Afficher sur la carte** selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
une offre de service est requise pour connecter un service d'application à un service d'entreprise. Vous ne pouvez pas modifier les paramètres d'une offre de service.

9. Continuez à ajouter des services et connectez-les à l'aide des méthodes suivantes :
   - Cliquez sur **Ajouter un service**. Un nouveau service est ajouté à la carte sans connexion. Faites glisser de n'importe où à l'intérieur d'un service parent vers le service. Une flèche de connexion s'affiche et l'enfant se met en place.
   - Cliquez sur le symbole plus (+) sur un service. Le nouveau service est connecté en tant qu'enfant. Une flèche de connexion s'affiche et l'enfant se met en place.
   - Modifiez une connexion. Sélectionnez une flèche de connexion et faites-la glisser vers un autre service. Appuyez sur la touche **Supprimer** pour supprimer la connexion.
   - Cliquez sur l'icône Menu (⋮), puis sélectionnez l'opération :
     - **Ajouter un enfant** : un nouveau service est connecté en tant qu'enfant. Une flèche de connexion s'affiche et l'enfant se met en place.
     - **Ajouter un parent** : un nouveau service est connecté en tant que parent. Une flèche de connexion s'affiche et le parent se met en place.
     - **Gérer les relations** : dans une boîte de dialogue, indiquez un autre parent ou enfant pour le service. Cette opération est identique aux actions Ajouter un enfant et Ajouter un parent.
     - **Ouvrir l'enregistrement** : ouvrez l'enregistrement du service dans l'onglet **Détails** dans l'espace de travail Site Reliability Ops. Cette option s'affiche uniquement pour les services enregistrés.
     - **Supprimer le service** : le service sélectionné est supprimé de la carte et son entrée CI dans la CMDB est supprimée. Cette option s'affiche uniquement pour les services enregistrés.

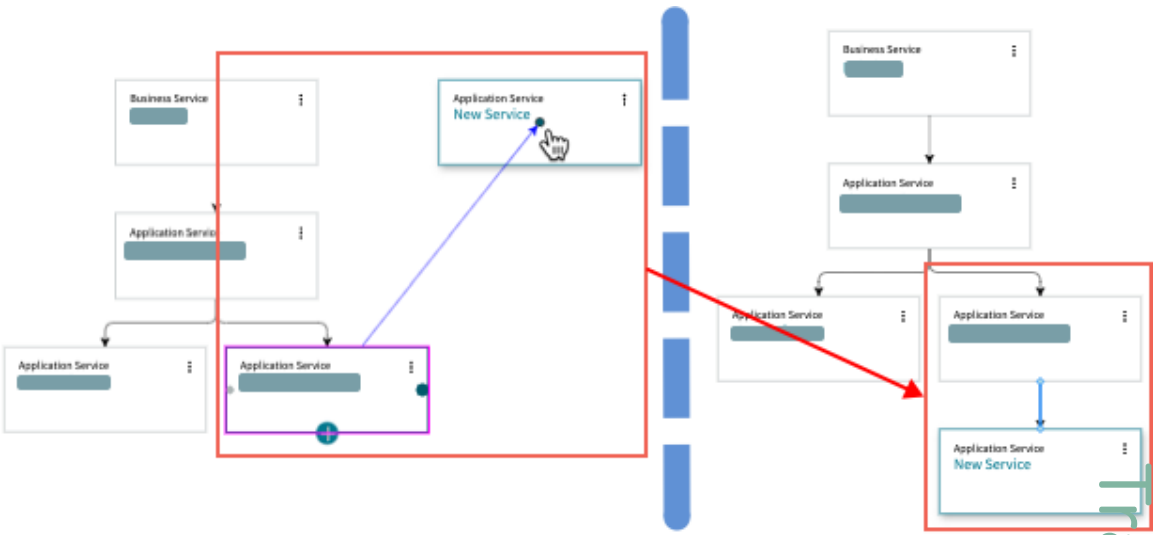
       Avertissement :
       si vous supprimez l'enfant immédiat d'un service d'entreprise, l'offre de service associée est également supprimée et le service d'entreprise n'est plus opérationnel.

     - **Supprimer de la carte** : le service sélectionné est supprimé de la carte. L'entrée CI dans la CMDB n'est pas 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.

- Connectez les services en cliquant sur le parent voulu et en déposant l'enfant voulu. Une flèche de connexion apparaît entre les services.



10. Mettez à jour l'apparence de la carte.
    - Cliquez sur + ou - pour effectuer un zoom avant ou arrière.
    - Cliquez sur **Ajuster** pour ajuster l'ensemble de la carte à la zone de travail.
    - Faites basculer le bouton vers **Vertical** ou **Horizontal** pour faire pivoter l'affichage.
    - Cliquez sur l'icône Actualiser ( ) pour vous assurer que l'image à l'écran est exacte. Vous pouvez actualiser lorsqu'un autre utilisateur modifie des services.
11. Lorsque tous les services sont correctement configurés et connectés, cliquez sur **Enregistrer les relations**.

Remarque :
vous ne pouvez pas modifier les paramètres de propriété d'un service qui fait partie d'une carte de relation enregistrée. À la place, vous devez remplacer le service par une version mise à jour.

Modifier les détails du service

Modifiez un service existant appartenant à votre équipe. Pour chaque service que vous prenez en charge dans SR Ops, fournissez des informations générales sur le service et sur l'équipe SR Ops qui le prend en charge.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez pour ouvrir le service que vous souhaitez mettre à jour. L'onglet **Détails** est sélectionné par défaut.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de service

Champ	Description
Nom	Nom du service.
Description	Description du service global afin d'aider d'autres personnes à comprendre le but du service et autres informations pertinentes.
Criticité opérationnelle	La valeur de Criticité opérationnelle telle que définie dans la CMDB. Cette valeur provient de la CMDB.
Version	La valeur de Version telle que définie dans la CMDB. Cette valeur provient de la CMDB.
État opérationnel	La valeur d'État opérationnel telle que définie dans la CMDB. Cette valeur provient de la CMDB.
Environnement	La valeur d'Environnement telle que définie dans la CMDB. Cette valeur provient de la CMDB.
Équipe d'assistance	L'équipe SR Ops qui prend en charge le service. Cliquez ou commencez à saisir pour afficher la liste de sélection.
Propriété de	Personne responsable du service. Cliquez ou commencez à saisir pour afficher la liste de sélection.

5. Pour ouvrir le service pour modification dans la vue Canevas, cliquez sur l'onglet **Relations**.
   Le contenu du canevas est visible en lecture seule.
6. Pour modifier les informations du service, cliquez sur **Modifier les relations**.
7. Pour enregistrer les détails du service mis à jour après la modification, cliquez sur **Enregistrer les relations**.

Résultats

Les paramètres de service généraux sont configurés. La procédure suivante explique comment configurer l'intégration avec un connecteur par push qui envoie des messages au service.

Facultatif : configurer un calendrier d'astreinte

L'application Opérations pour la fiabilité des sites est entièrement intégrée dans l'application On-Call Scheduling. Une fois que vous avez configuré une équipe SR Ops, vous configurez le calendrier à l'aide d'un assistant d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

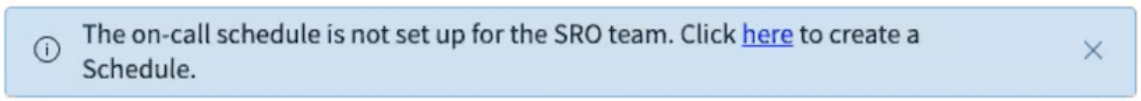
1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).

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.

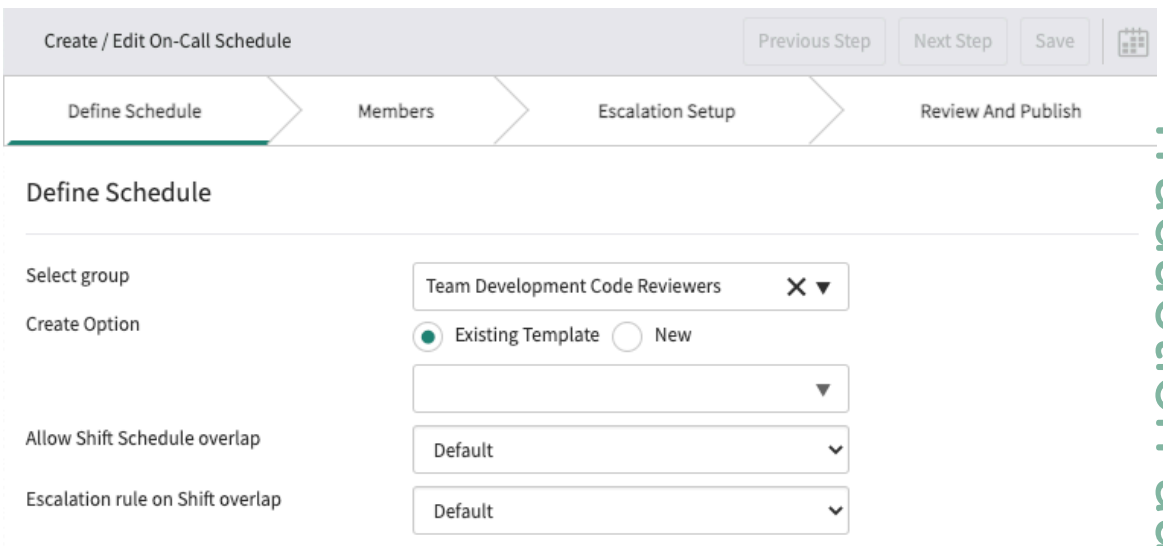
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, ouvrez n'importe quel service pour lequel une équipe SR Ops n'a pas encore de calendrier d'astreinte.

   L'espace de travail affiche une notification pour configurer le calendrier.



4. Cliquez sur le lien.

   L'application On-Call Scheduling ouvre un assistant qui vous aide à configurer le calendrier.



5. Configurez le calendrier.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer ou mettre à jour un calendrier d'astreinte.

Supprimer un service de la carte de services

Supprimez un service de la carte de services lorsque le service n'est pas requis. L'entrée CI du service dans la CMDB n'est pas affectée.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez pour ouvrir le service que vous souhaitez mettre à jour.
   L'onglet **Détails** est sélectionné par défaut.
4. Cliquez sur l'onglet **Relations**.
   Le contenu du canevas est visible en lecture seule.
5. Pour modifier les informations du service, cliquez sur **Modifier les relations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour le service que vous souhaitez supprimer, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Supprimer de la carte**.



7. Pour enregistrer les relations mises à jour après la modification, cliquez sur **Enregistrer les relations**.

Information associée

Supprimer un service de la carte de services

Supprimer un service de la carte de services

Supprimez un service de la carte lorsqu'un service apparaît en double, a été créé par erreur ou n'est plus nécessaire. L'entrée CI du service dans la CMDB est supprimée. Cette option s'affiche uniquement pour les services enregistrés.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avertissement :
si vous supprimez l'enfant immédiat d'un service d'entreprise, l'offre de service associée est également supprimée et le service d'entreprise n'est plus opérationnel.

Procédure

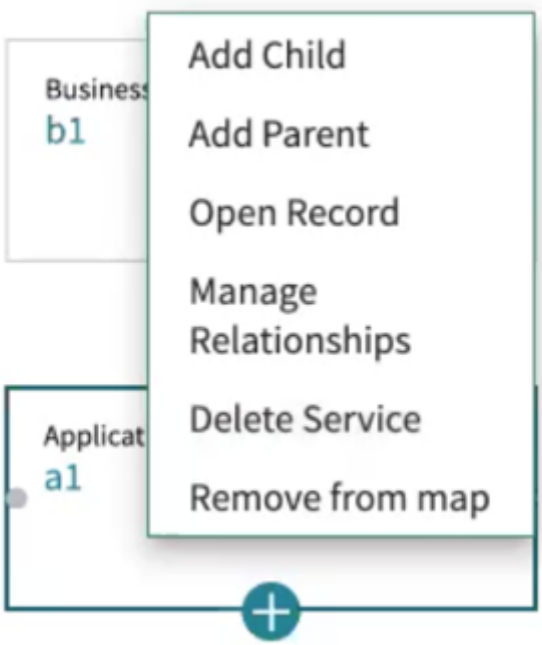
1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez pour ouvrir le service que vous souhaitez mettre à jour. L'onglet **Détails** est sélectionné par défaut.
4. Cliquez sur l'onglet **Relations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le contenu du canevas est visible en lecture seule.

5. Pour modifier les informations du service, cliquez sur **Modifier les relations**.
6. Pour le service que vous souhaitez supprimer, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) et sélectionnez **Supprimer le service**.
7. Dans la boîte de dialogue de confirmation Supprimer le service, cliquez sur **Supprimer**.



8. Pour enregistrer les relations mises à jour après la modification, cliquez sur **Enregistrer les relations**.

Information associée

Supprimer une offre de service

Utiliser l'interface de ligne de commande pour créer et mettre à jour des services ou des relations

Utilisez l'interface de ligne de commande (CLI) pour effectuer des opérations sur les services et les relations à l'aide d'une seule commande au lieu d'accéder à l'espace de travail SR Ops.

Avant de commencer

Assurez-vous que le client CLI est connecté à l'instance où les applications Site Reliability Operations et CLI store ServiceNow sont installées.

Rôle requis : sro_manager ou sro_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La suppression de services ou de relations n'est actuellement pas prise en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le terminal, saisissez `snc sro` et appuyez sur Entrée.

   Le `sro` de groupe de commande vous permet de créer, de mettre à jour et de supprimer les opérations des services et des relations pour SR Ops. La commande `build` s'affiche sous la liste des commandes disponibles.

```
Name
  sro

Description
  Perform create, update, and delete operations on services and relationships for Site Reliability Operations.

Synopsis
  snc sro <command> [arguments]

Available Commands
  build       : Process services payload to create or update services and relationships

  For additional help information on a specific command, run "snc sro <command> --help"

Global Arguments
  -d, --debug           Print logs to console
  -h, --help            Display detailed help information
  -o, --output string   Set the format for printing command output. The supported formats are json (default), yaml, text, and table.
  -p, --profile string  Use a specific connection profile when executing a command. If you do not provide this argument, the CLI uses the default prof
ile.
```

   Remarque :
   la commande `build` accepte les noms de fichier au format .json comme entrée.

2. Assurez-vous que la payload JSON est au bon format.
   Par exemple, la payload de services-payload.json est la suivante :

```
{
  "services": [
    {
      "name": "Email Enterprise",
      "description": "Email Enterprise service",
      "$class": "cmdb_ci_service"
    },
    {
      "name": "Email Premium",
      "description": "Email Service for Office 365 accounts",
      "$class": "cmdb_ci_service_discovered"
    }
  ],
  "relationships": [
    {
      "parent": "Email Enterprise",
      "child": "Email Premium"
    }
  ]
}
```

3. Saisissez `sro build snc --data <filename>.json` et appuyez sur Entrée.
   Par exemple, `snc sro build --data services-payload.json`.

Résultats

Les services et les relations sont créés ou mis à jour sur l'instance en fonction de la payload JSON.

Modifier les détails d'une offre de service

Modifiez les détails d'une offre de service 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.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si la carte de services inclut un service d'entreprise en tant que parent d'un service d'application, alors une offre de service est créée pour connecter le service d'application au service d'entreprise.

Procédure

1. Pour ouvrir l'offre de service dans la vue de formulaire, cliquez sur l'offre de service sur la carte de services. Les listes connexes **Détails** et **Abonné par** s'affichent.
2. Cliquez sur l'onglet **Détails**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'offre de service

Champ	Description
À propos de cette offre de service	
Nom	Nom unique qui reflète la nature de l'offre de service.
Brève description	Informations brèves sur l'offre de service.
Informations supplémentaires	
Propriété de	Propriétaire de service responsable de ce service au sein de l'organisation.
Responsable de livraison	Le responsable de la livraison de ce service.

4. Pour afficher les utilisateurs abonnés à l'offre de service, cliquez sur l'onglet **Abonné par**.
5. Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer une offre de service

Supprimez une offre de service de la carte de services si le service d'application est supprimé. Supprimer une offre de service supprime définitivement l'offre de service et ses relations.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin

Assurez-vous que le module d'extension Service Portfolio Management (com.snc.service_portfolio) n'est pas actif et que l'offre de service n'est connectée à aucun service d'application.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si la carte de services inclut un service d'entreprise en tant que parent d'un service d'application, alors une offre de service est créée pour connecter le service d'application au service d'entreprise. Lorsque nous supprimons le service d'application, l'offre de service n'est plus requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour l'offre de service que vous souhaitez supprimer, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) et sélectionnez **Supprimer l'offre de service**.
2. Pour enregistrer les relations mises à jour après la modification, cliquez sur **Enregistrer les relations**.

Créer un incident à partir d'un service

Créez un incident à partir d'un service en cas d'écart par rapport à une norme de fonctionnement attendue dans l'un des éléments de configuration (CI). Les enregistrements d'incidents vous permettent de suivre l'enquête, les solutions possibles et la résolution d'un problème.

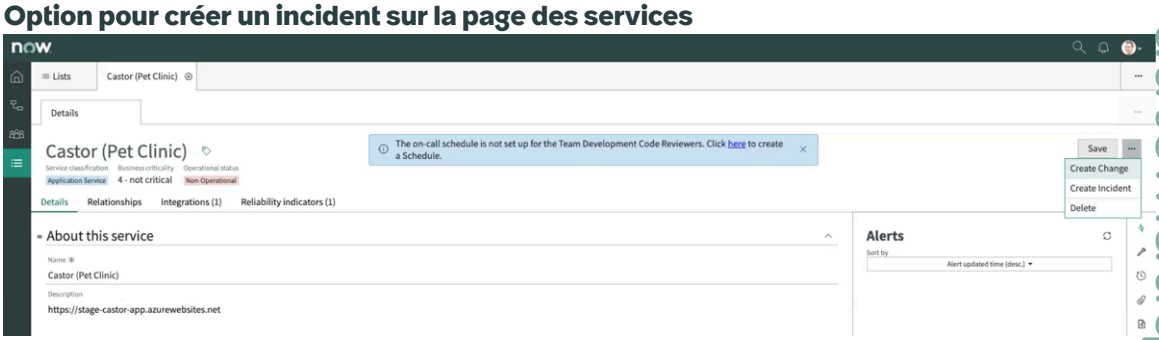
Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement de service.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) et sélectionnez **Créer un incident**.

Option pour créer un incident sur la page des services



4. Remplissez les champs sur le formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire d'incident, consultez Créer un incident dans ITSM Agent Workspace
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une demande de changement à partir d'un service

Créez une demande de changement pour proposer la modification d'un élément de configuration (CI) pris en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

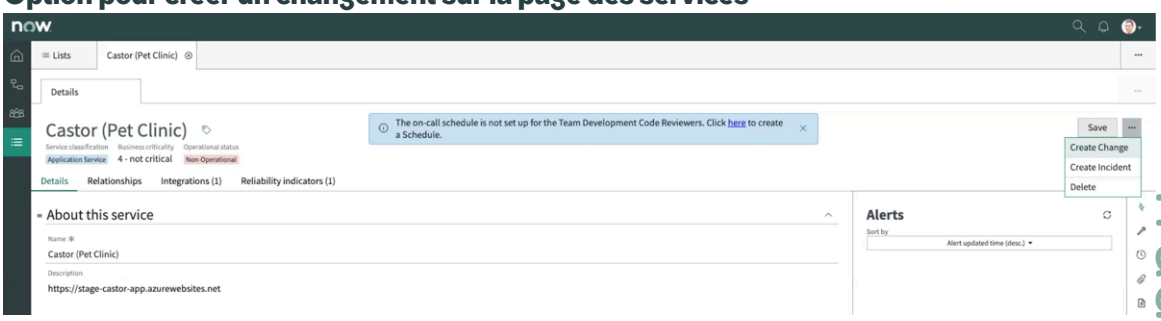
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

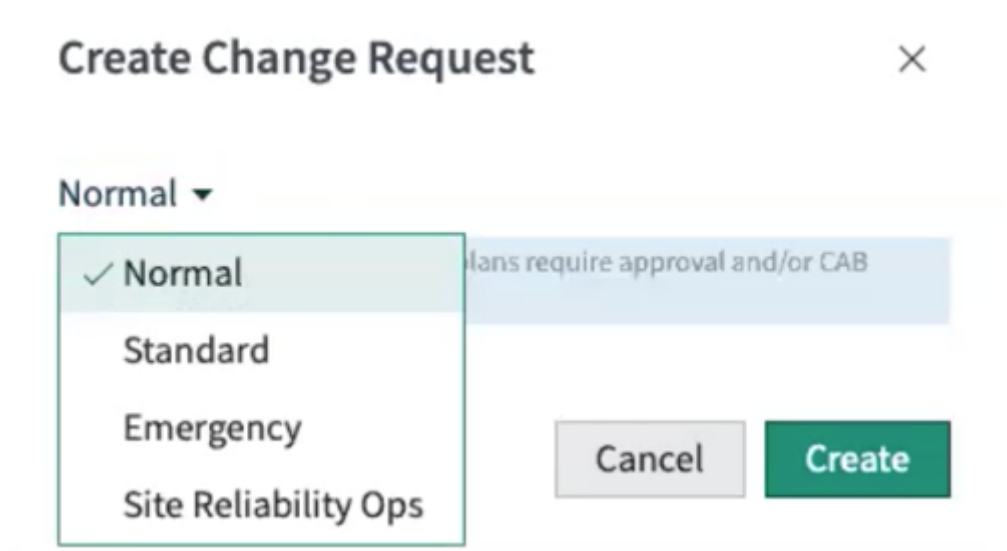
1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement de service.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋮) et sélectionnez **Créer un changement**.

Option pour créer un changement sur la page des services



4. Dans la boîte de dialogue Créer une demande de changement, sélectionnez le type de changement et cliquez sur **Créer**.

Boîte de dialogue Créer une demande de changement



Le modèle de changement Site Reliability Ops est disponible depuis la version Quebec. Le modèle de changement Site Reliability Ops est exécuté lorsque les propriétés suivantes sont fausses :

- com.snc.change_management.change_model.manage_workflow : fausse
- com.snc.change_management.change_model.type_compatibility : fausse

5. Remplissez les champs sur le formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de demande de changement, consultez Créer une demande de changement dans Agent Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Si la valeur du champ **Priorité** de la demande de changement est **Élevée**, alors la demande de changement doit être approuvée par une personne autorisée. Sinon, la demande de changement est créée automatiquement.

Information associée

Approuver une demande de changement

Supprimer un enregistrement de service

Supprimez un enregistrement de service s'il n'est plus nécessaire.

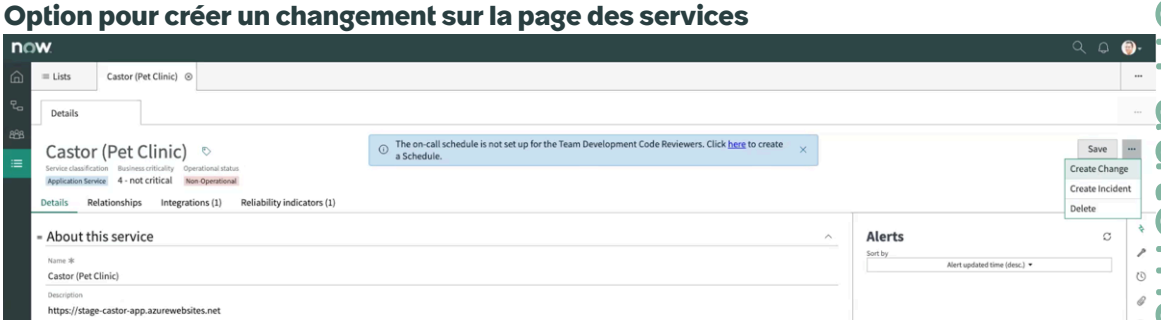
Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement de service.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Supprimer**.

Option pour créer un changement sur la page des services



4. Dans la boîte de dialogue de confirmation Supprimer le service, cliquez sur **Supprimer**.

Intégrer à un APM outil

APM Configurez l'intégration avec un outil APM (Application Performance Management) Gestion des événements, le connecteur push qui envoie des alertes à SR Ops. s'assure de fournir des services au client jusqu'au niveau défini et identifie les problèmes liés aux performances de l'application. Les performances de l'application peuvent être surveillées ou suivies à l'aide de différentes catégories telles que la durée de chargement et le délai de réponse de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_user ou sro_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des événements Connectors permet à SR Ops d'accéder aux outils APM.

Vous avez configuré un compte de service Web sur votre instance. L'outil APM utilise le compte pour authentifier l'instance afin qu'elle puisse envoyer des alertes à ce service sur SR Ops. Dans cette tâche, configurez 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.

1. Dans SR Ops :
   - Indiquez si vous souhaitez créer un incident pour chaque alerte.
   - Indiquez si vous souhaitez envoyer une notification aux membres de l'équipe lorsqu'une alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé.
   - Indiquez l'outil APM qui transmet les alertes à partir du service.
2. Sur la console de gestion de l'outil APM, configurez l'en-tête d'authentification en suivant les paramètres des actions sur les alertes :
   - Le point de terminaison sécurisé auquel l'outil APM envoie les alertes.
   - Le compte de service que l'outil APM utilise pour envoyer les alertes. Le compte sert habituellement à générer l'en-tête d'authentification pour le point de terminaison des alertes.

Procédure

1. Créez un compte de service Web avec le rôle evt_mgt_integration.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un compte de service Web.
2. Accédez à la **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
3. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement de service :
   - Sur la page d'accueil ( ), dans la section Services, ouvrez un service.
   - Sur la page Vue d'ensemble des services ( ), ouvrez un service.

   La page de service affiche les onglets **Détails**, **Relations**et **Intégrations**.
4. Cliquez sur l'onglet **Intégrations**, puis cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Intégrations

Champ	Description
Nom	Nom de l'intégration.
Source	Le connecteur par push qui envoie des messages à partir du service. SR Ops utilise ces informations pour déterminer comment décoder les messages entrants. Cliquez sur l'icône Rechercher ( ) dans le champ **Source**, puis sélectionnez la source à utiliser pour le service.
Créer un incident	Option pour créer un incident pour chaque alerte reçue.
Déclencher la notification/Notification active	Option permettant d'envoyer des notifications lorsqu'une alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé. Cochez la case **Déclencher la notification** pour envoyer des notifications. Le paramètre **Notification active** indique s'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.

Champ	Description
	faut envoyer une notification lorsqu'une alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé. Si un calendrier d'astreinte est configuré pour le groupe, alors la notification est envoyée aux membres de l'équipe d'astreinte. Si aucun calendrier n'est défini, alors le système envoie la notification à tous les membres du groupe. Le système envoie les notifications via les canaux spécifiés par la propriété *sn_sro.notification_communication_channels*. Consultez SR Ops Propriétés système de pour en savoir plus. **Remarque :** L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une action. Consultez Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions et Définir une action personnalisée.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

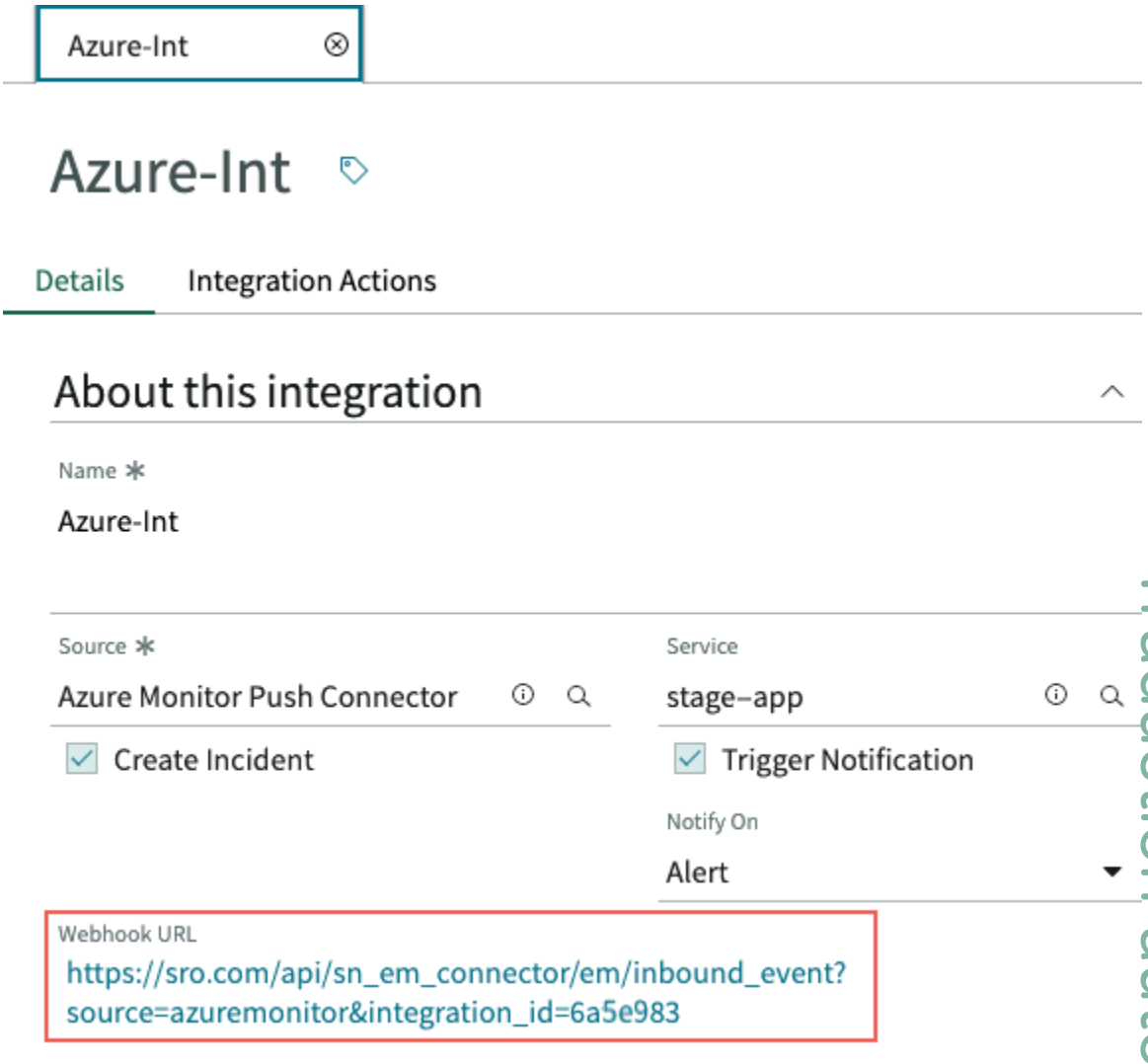
   L'onglet **Intégrations** est remplacé par deux onglets : les onglets **Détails** et **Actions d'intégration** pour la nouvelle intégration.

   - L'onglet **Détails** affiche les valeurs que vous avez définies jusqu'à maintenant.
   - L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une action. Les paires condition/action personnalisées pour l'intégration s'affichent dans l'onglet **Actions d'intégration**. Consultez Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions et Définir une action personnalisée.

   Le système génère une **URL Webhook**, qui correspond au point de terminaison sécurisé auquel l'APM doit envoyer des messages. L'URL apparaît dans l'onglet **Détails** de l'intégration. Veuillez copier l'URL afin de pouvoir l'utiliser à l'étape suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Ouvrez la console de gestion de l'outil APM et configurez les paramètres suivants :

a. Indiquez l'URL Webhook comme point de terminaison pour les messages d'alerte.
Certains outils APM appellent cela « l'action » à effectuer pour les événements d'alerte.

b. Indiquez le compte de service que vous avez configuré.
L'APM utilise le compte pour se connecter et authentifier l'instance afin d'envoyer des messages d'alerte à SR Ops.

Résultats

Le service est désormais entièrement inscrit dans SR Ops.

Information associée

Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions

Définir une action personnalisée

Définir une action personnalisée

L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une 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.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Intégrité du service** > **Actions**.
2. Dans le formulaire Actions, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Action

Champ	Description
Nom	Nom de l'action.
Description	Description de l'action afin d'aider d'autres personnes à comprendre son but.
S'applique à	Type d'entité pour laquelle effectuer l'action.
Type	Type d'action à effectuer.
Action de concentrateur d'intégration	Action à effectuer lorsque la condition spécifiée est remplie. **Remarque :** Hub d'intégration les flux et les actions doivent respecter les conventions décrites dans Créer un flux secondaire personnalisé .
Script	Script exécutable pour chaque action personnalisée que vous souhaitez implémenter. Le script peut accepter et traiter les paramètres qui lui ont été transmis par APM.
Flux secondaire	Flux secondaire exécuté pour résoudre une alerte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'action est ajoutée à la liste des actions dans l'onglet **Intégrations**.

Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions

L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une action. Contrôlez quand un flux utilise un résultat de décision spécifique ou attend un événement de reprise spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Intégrité du service** > **Conditions**.

   Le formulaire Condition s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans le formulaire Condition, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Condition

Champ	Description
Nom	Nom de la condition.
Description	Description de la condition afin d'aider d'autres personnes à comprendre son but.
S'applique à	Type d'entité auquel la condition doit être appliquée.
Type	Type de condition : ○ Critères : ensemble de conditions de la paire paramètre/valeur à appliquer aux données. ○ Script : code qui applique la condition aux données.
Conditions	Ensemble de conditions de paire paramètre/valeur à appliquer aux données. Sélectionnez des paramètres et des valeurs pour créer les conditions, ainsi que des opérateurs logiques pour joindre les conditions. Cette option s'affiche uniquement si la valeur de **Type** est **Critères**.
Script	Code qui applique la condition aux données. Cette option s'affiche uniquement si la valeur de **Type** est **Script**.

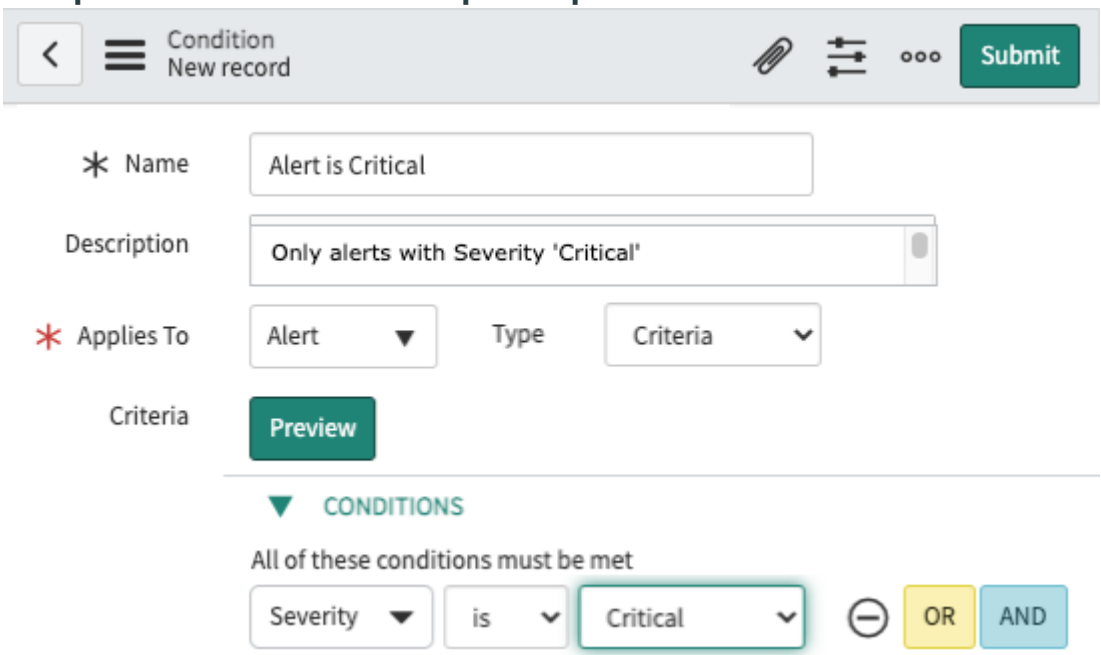
4. Cliquez sur **Aperçu** pour appliquer la condition aux données actuelles.
   Le système renvoie un lien qui indique combien d'enregistrements correspondent à la condition. Cliquez sur le lien pour afficher les résultats.
5. Lorsque vous avez terminé de définir la condition, cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Cet exemple de condition ne correspond qu'aux alertes 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.

Exemple de condition d'alertes critiques uniquement



Créer des règles d'alerte pour un service

Vous pouvez créer des règles d'alerte pour déclencher une action pour un service. Vous pouvez également créer des conditions dans les règles d'alerte et créer d'autres actions à associer à des règles d'alerte. SR Ops prend en charge l'exécution d'actions telles que la création d'un incident ou l'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue ou qu'un incident est créé.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_user ou sro_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, ouvrez un service.
4. Cliquez sur l'onglet **Règles d'alerte**.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvelle règle d'alerte

Champ	Description
Détails	
Type de déclencheur de service	Types du service pour lequel vous souhaitez déclencher la règle d'alerte. Vous pouvez définir un déclencheur pour l'un des types suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Service** : l'alerte est déclenchée uniquement pour le service pour lequel vous créez la règle d'alerte. ○ **CI** : l'alerte est déclenchée uniquement pour l'élément de configuration (CI) impacté pour le service pour lequel vous créez la règle d'alerte. ○ **Service + CI** : l'alerte est déclenchée pour le service pour lequel vous créez la règle d'alerte et le CI impacté pour le service. **Remarque :** pour les types CI et Service + CI, la règle se déclenche uniquement si le CI est enfant d'un service ou d'un service technique. Si le CI est à plus d'un niveau de profondeur, la règle ne se déclenche pas.
Service	Nom du service. Le champ est automatiquement défini en fonction du service pour lequel vous créez la règle d'alerte.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que les actions soient exécutées.
Conditions	
Conditions	Condition sur laquelle se base l'action de déclenchement. Lorsque le service associé à l'alerte correspond à la valeur dans le champ **Service** et que toutes ces conditions sont remplies, l'action est exécutée. Tant que les conditions des règles d'alerte sont remplies, l'action se déclenche. L'ordre dans lequel les actions sont exécutées entre les actions au niveau de l'intégration et au niveau d'un service n'est pas garanti. Toutes les règles d'alerte sont évaluées et traitées dans l'ordre. Chaque fois qu'une règle correspond à la condition, une action s'exécute une fois pour cette règle de correspondance. Cette action peut se produire en cas de mise à jour de l'alerte. Initialement, une règle peut ne pas se déclencher, mais une des règles suivantes peut modifier l'alerte de sorte que les conditions précédentes non correspondantes, lorsqu'elles correspondent, déclenchent l'action. Vous pouvez créer une condition personnalisée, ou vous pouvez également ajouter d'autres conditions disponibles.

Traduction automatique

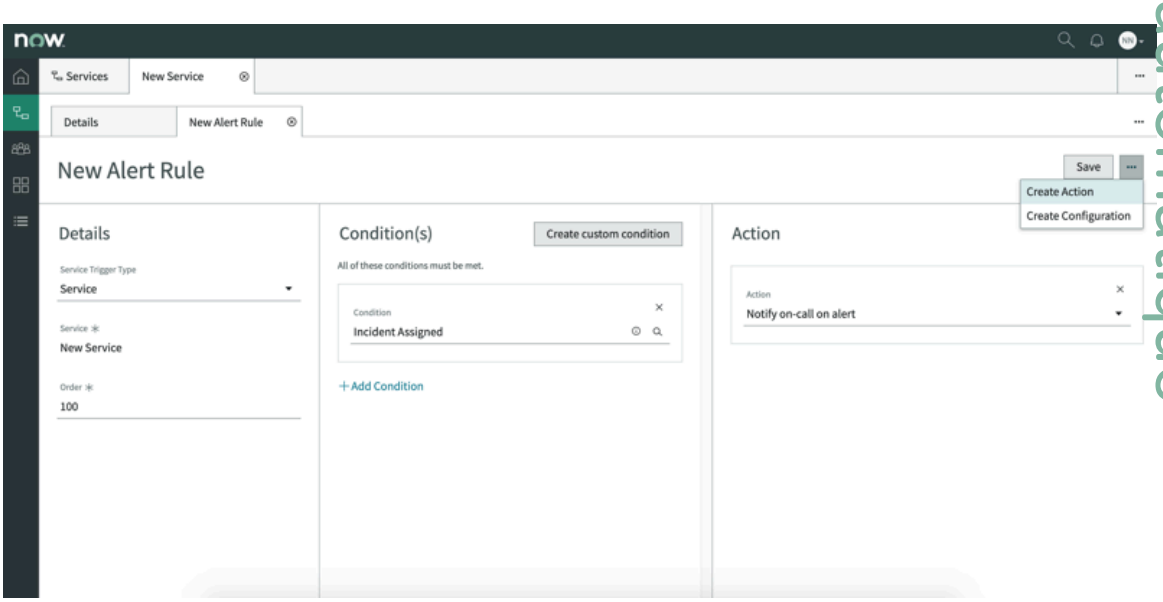
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour créer une condition personnalisée, effectuez les étapes suivantes : **a.** Cliquez sur **Créer une condition personnalisée**. **b.** Renseignez les champs du formulaire Nouvelle condition personnalisée. ▪ **Nom** : nom de la condition. ▪ **Brève description** : brève description de la condition. ▪ **Mode** : le mode que vous souhaitez utiliser pour créer la condition. Vous pouvez créer une condition basée sur des critères ou sur un script. En fonction du mode que vous sélectionnez, entrez la condition qui doit être remplie ou ajoutez un script. **c.** Cliquez sur **Enregistrer**. Si vous souhaitez ajouter d'autres conditions disponibles pour cette règle d'alerte, cliquez sur **+ Ajouter une condition**.
Action	
Ajouter une action	Action que vous souhaitez exécuter pour cette règle d'alerte. Vous pouvez sélectionner une mosaïque d'actions disponibles. Si vous souhaitez utiliser une autre action qui n'est pas disponible dans la mosaïque, cliquez sur **Actions supplémentaires**, puis sélectionnez le nom de l'action. Si vous souhaitez créer d'autres actions, cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires ( ) qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer** sur la page Nouvelle règle d'alerte, puis sélectionnez **Créer une action**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : lors de la définition de l'action pour la règle d'alerte, si la valeur du champ **Configuration requise** de l'action sélectionnée est définie sur **true**, le champ **Configuration** apparaît. Les variables requises pour la configuration sont déterminées par l'action. Ces variables sont spécifiées dans le champ **Description** lorsque vous créez une action sur la page Action.
Configuration	L'action est exécutée avec la configuration que vous avez sélectionnée dans la liste. Pour entrer une valeur dans le champ **Configuration**, pointez sur ce champ et cliquez dessus. Le champ affiche une liste des configurations disponibles à sélectionner. Si vous souhaitez créer une configuration à associer à l'action, cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires (•••) qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer**, puis sélectionnez **Créer une configuration**.



7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Dans le système SR Opsde base , vous pouvez afficher la liste des règles d’alerte en accédant à **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Intégrité du service** > **Règles d'alerte**. Ne modifiez pas ou ne supprimez pas les règles d'alerte dont le nom commence par SRO et dont la description commence par NE PAS MODIFIER.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des règles d'alerte pour une intégration

Vous pouvez créer des règles d'alerte pour déclencher une action pour une intégration. Vous pouvez également créer des conditions dans les règles d'alerte et créer d'autres actions à associer à des règles d'alerte. SR Ops prend en charge l'exécution d'actions telles que la création d'un incident ou l'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue ou qu'un incident est créé.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_user ou sro_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, ouvrez un service.
4. Cliquez sur l'onglet **Intégrations**.
5. Ouvrez l'intégration pour laquelle vous souhaitez ajouter des règles d'alerte.
6. Cliquez sur l'onglet **Règles d'alerte**.
7. Cliquez sur **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvelle règle d'alerte

Champ	Description
Détails	
Type de déclencheur	La valeur de ce champ est automatiquement définie sur **Intégration**, car vous créez l'action pour une intégration.
Intégration	Nom de l'intégration. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'intégration pour laquelle vous créez les règles d'alerte.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que les actions soient exécutées.
Conditions	
Conditions	Condition sur laquelle se base l'action de déclenchement. Lorsque le service associé à l'alerte correspond à la valeur dans le champ **Service** et que toutes ces conditions sont remplies, l'action est exécutée. Tant que les conditions des règles d'alerte sont remplies, l'action se déclenche. L'ordre dans lequel les actions sont exécutées entre les actions au niveau de l'intégration et au niveau d'un service n'est pas garanti.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Toutes les règles d'alerte sont évaluées et traitées dans l'ordre. Chaque fois qu'une règle correspond à la condition, une action s'exécute une fois pour cette règle de correspondance. Cela peut se produire lors d'une mise à jour de l'alerte. Initialement, une règle peut ne pas se déclencher, mais une des règles suivantes peut modifier l'alerte de sorte que les conditions précédentes non correspondantes, lorsqu'elles correspondent, déclenchent l'action. Toutes les règles d'alerte sont évaluées et traitées dans l'ordre. Chaque fois qu'une règle correspond à l'alerte, une action s'exécute une fois pour cette règle de correspondance. Cette action peut se produire en cas de mise à jour de l'alerte. Initialement, une règle peut ne pas se déclencher, mais une des règles suivantes peut modifier l'alerte de sorte que les conditions précédentes non correspondantes, lorsqu'elles correspondent, déclenchent l'action. Vous pouvez créer une condition personnalisée, ou vous pouvez également ajouter d'autres conditions disponibles. Si vous souhaitez créer une condition personnalisée, effectuez les étapes suivantes : **a.** Cliquez sur **Créer une condition personnalisée**. **b.** Renseignez les champs du formulaire Nouvelle condition personnalisée. ▪ **Nom** : nom de la condition. ▪ **Brève description** : brève description de la condition. ▪ **Mode** : le mode que vous souhaitez utiliser pour créer la condition. Vous pouvez créer une condition basée sur des critères ou sur un script. En fonction du mode de la condition que vous sélectionnez, entrez la condition qui doit être remplie ou ajoutez un script. **c.** Cliquez sur **Enregistrer**.

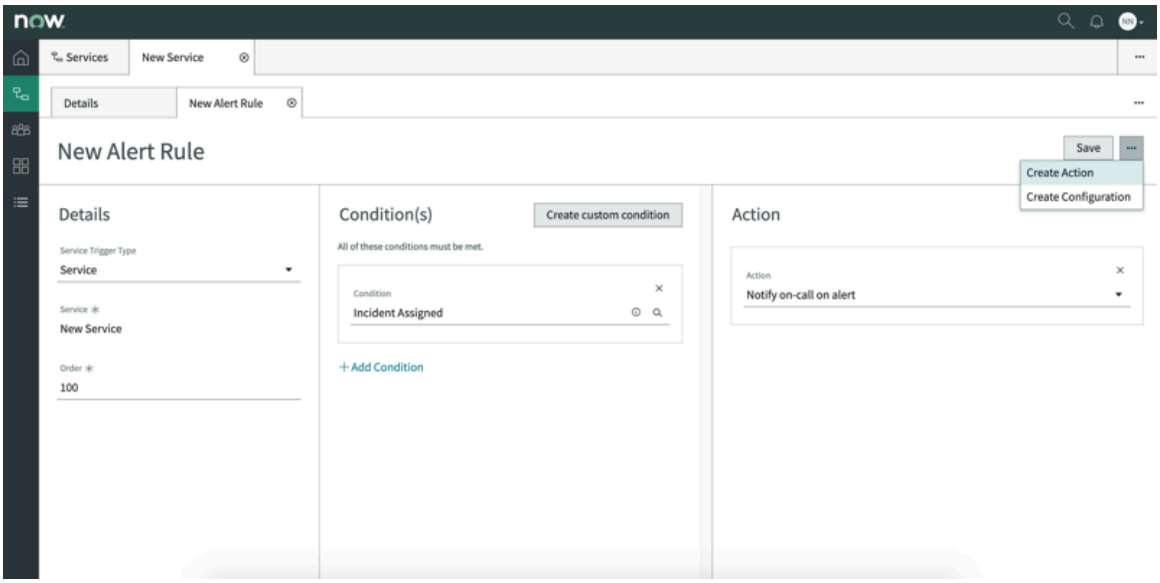
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si vous souhaitez ajouter d'autres conditions disponibles pour cette règle d'alerte, cliquez sur **+ Ajouter une condition**.
Action	
Ajouter une action	Action que vous souhaitez exécuter pour cette règle d'alerte. Vous pouvez sélectionner une mosaïque d'actions disponibles. Si vous souhaitez utiliser une autre action qui n'est pas disponible dans la mosaïque, cliquez sur **Actions supplémentaires**, puis sélectionnez le nom de l'action. Si vous souhaitez créer d'autres actions, cliquez sur l'icône Plus d'options (•••) qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer** sur la page Nouvelle règle d'alerte, puis sélectionnez **Créer une action**. **Remarque :** lors de la définition de l'action pour la règle d'alerte, si le champ **Configuration requise** de l'action sélectionnée est défini sur **true**, le champ **Configuration** apparaît. Les variables requises pour la configuration sont déterminées par l'action. Ces variables sont spécifiées dans le champ **Description** lorsque vous créez une action sur la page Action.
Configuration	L'action est exécutée avec la configuration que vous avez sélectionnée dans la liste. Pour entrer une valeur dans le champ **Configuration**, pointez sur ce champ et cliquez dessus. Le champ affiche une liste des configurations disponibles à sélectionner. Si vous souhaitez créer une configuration à associer à l'action, cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires (•••) qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer**, puis sélectionnez **Créer une 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.



9. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Dans le système SR Opsde base , vous pouvez afficher la liste des règles d'alerte en accédant à **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Intégrité du service** > **Règles d'alerte**. Ne modifiez pas ou ne supprimez pas l'alerte dont le nom commence par SRO et dont la description commence par NE PAS MODIFIER.

Filtrer les alertes, les incidents et les demandes de changement

Affinez les résultats de votre recherche avec des filtres.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur le panneau droit de la page Vue d'ensemble des services, utilisez les icônes et la liste de filtres respective pour ajouter ou supprimer des filtres selon vos besoins.

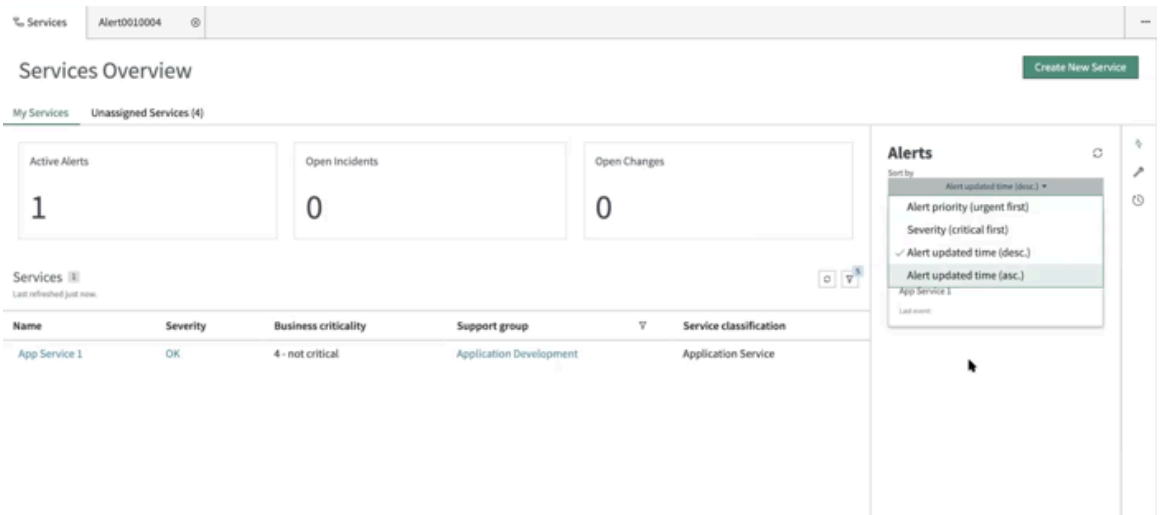
Filtres sur la page Vue d'ensemble des services

Icône	Description
	Utilisez l'icône et la liste de filtres pour affiner l'affichage des alertes qui vous intéressent.
	Utilisez l'icône et la liste de filtres pour affiner l'affichage des incidents qui vous intéressent.
	Utilisez l'icône et la liste de filtres pour affiner l'affichage des demandes de changement qui vous intéressent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres sur le volet droit



Les cartes respectives du résultat apparaissent verticalement. Vous pouvez cliquer sur n'importe quelle carte pour afficher les détails.

Approuver une demande de changement

Approuvez une demande de changement lorsque le changement est examiné et approuvé par la console du comité consultatif sur les changements (CAB).

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin ou sro_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement d'approbation.
3. Cliquez pour ouvrir l'enregistrement.
4. Dans le champ **État**, cliquez sur la liste et sélectionnez **Approuvé**.

États des demandes de 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.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'état de la demande de changement passe de l'état **Évaluation** à l'état **Approuvé**.

Afficher la carte CMDB d'un service SR Ops

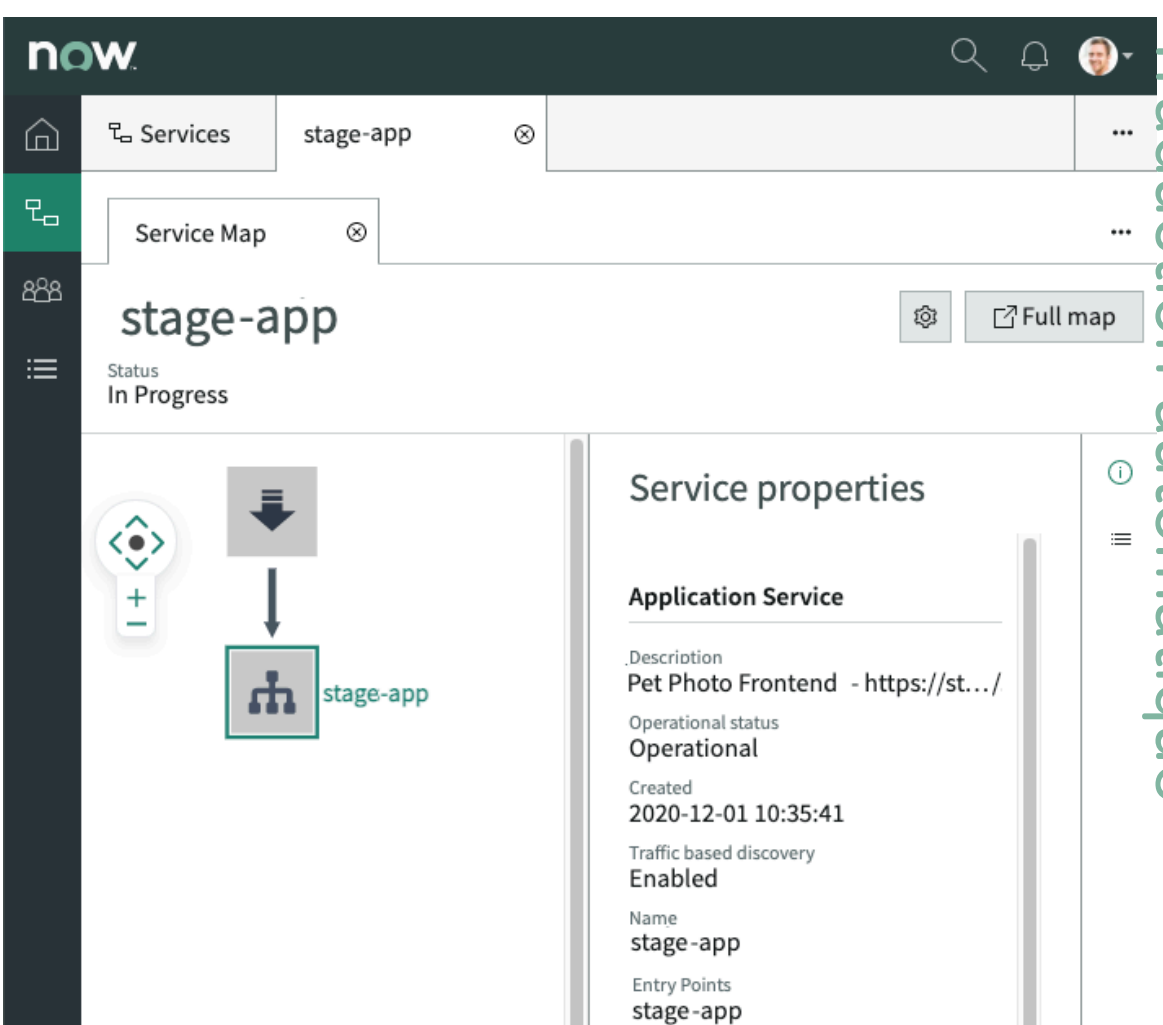
Affichez la carte de services de n'importe quel service SR Ops afin de comprendre comment les services de votre architecture se connectent et communiquent.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Sur n'importe quelle page qui affiche un service SR Ops, cliquez sur **Carte de services**.

   L'onglet **Carte de services** affiche le canevas **Carte de services**.



2. Cliquez sur **Carte complète** pour effectuer des opérations de carte.

Notifications d'alerte dans Microsoft Teams

Recevez des notifications via le canal Microsoft Teams pour les événements spécifiques d'un service. Ces notifications sont destinées à une équipe spécifique dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub

Installez le module d'extension Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub pour configurer les actions pouvant être utilisées par les analystes lors de la création de configurations de façon à automatiser l'envoi de messages sur les alertes sur un canal Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez Microsoft Teams Spoke for ServiceNow IntegrationHub.

   Le module d'extension se nomme com.sn.ms_teams.ah.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Cliquez sur **Installer**.

Créer une URL Webhook pour un canal dans Microsoft Teams

Créez une URL Webhook pour une équipe spécifique dans Microsoft Teams afin de permettre aux services externes d'envoyer des notifications sur les événements d'un service via le canal.

Avant de commencer

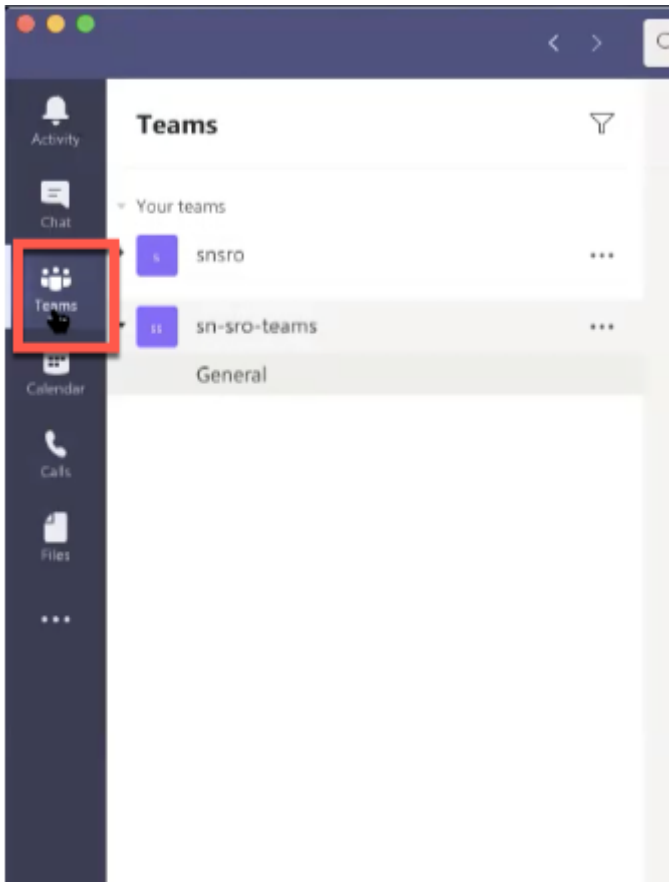
Rôle requis : admin

Procédure

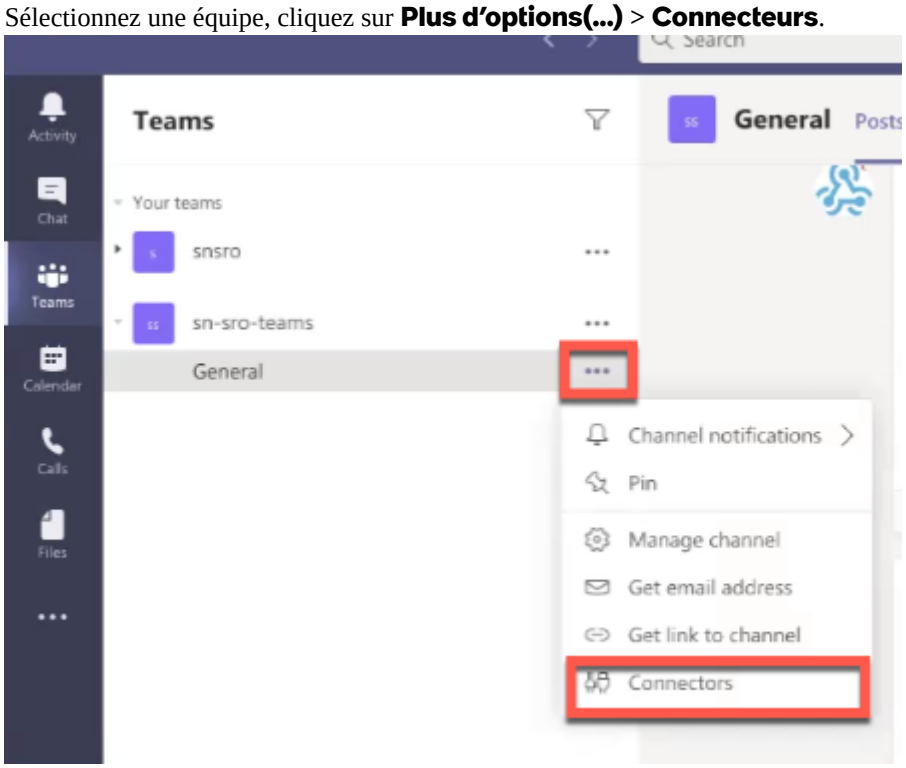
1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Sélectionnez l'onglet **Équipes**.

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.



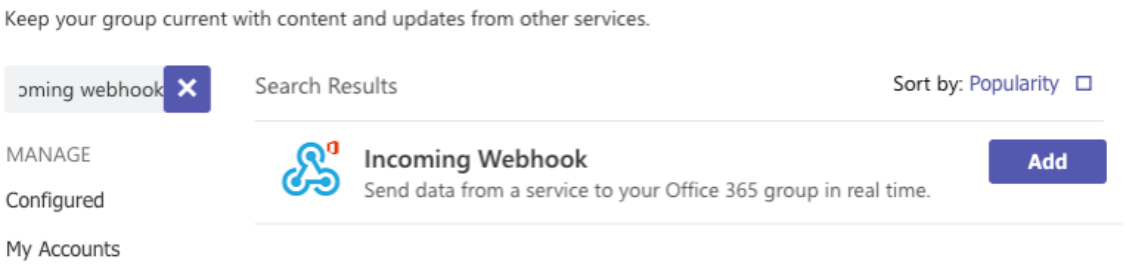
3. Sélectionnez une équipe, cliquez sur **Plus d'options(...)** > **Connecteurs**.



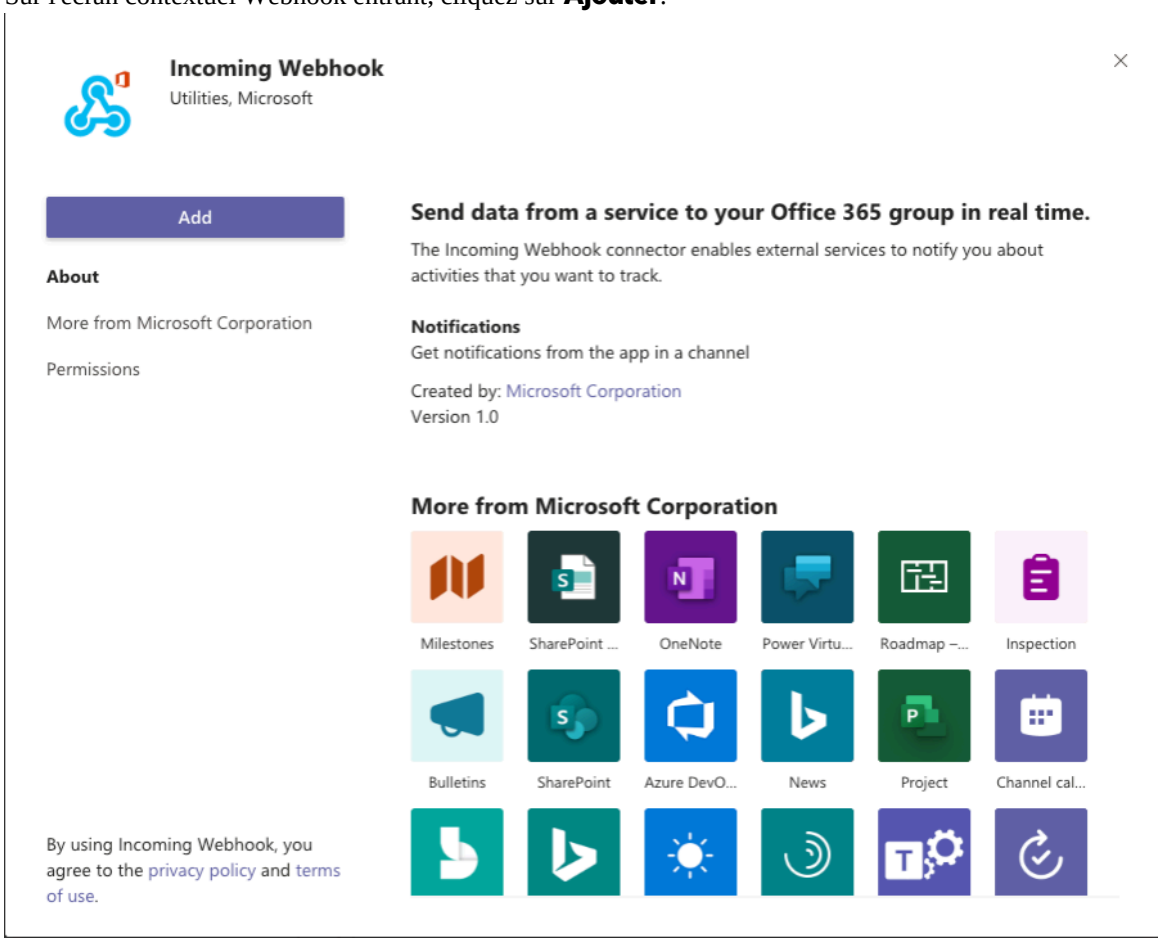
4. Dans l'écran contextuel **Connecteurs**, dans le champ de recherche, saisissez le Webhook entrant.
5. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sur l'écran contextuel Webhook entrant, cliquez sur **Ajouter**.



7. Sur l'écran Webhook entrant, indiquez les valeurs suivantes :

   a. **Pour configurer un Webhook entrant, indiquez un nom et sélectionnez Créer** : saisissez un nom unique pour le Webhook.

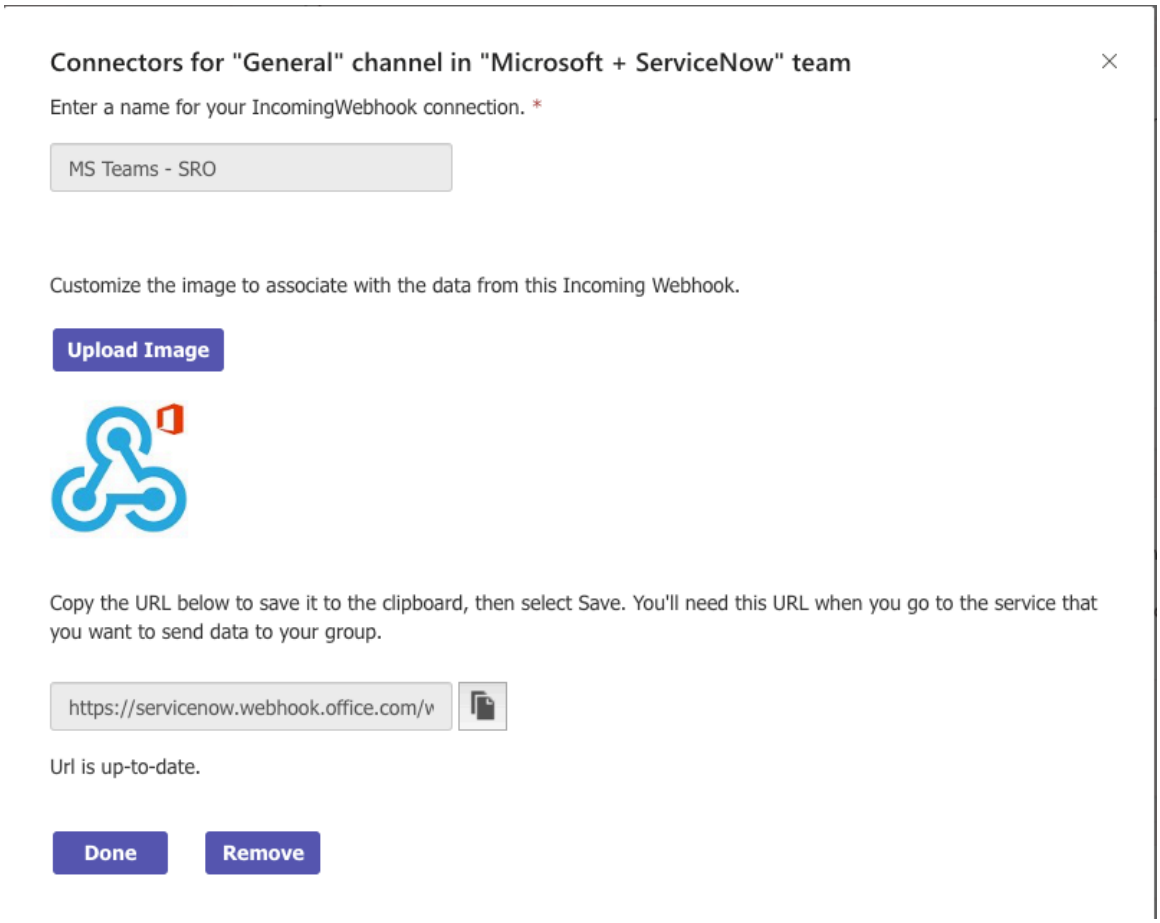
   b. **Charger une image** : cliquez sur **Charger une image**, sélectionnez une image pour le Webhook entrant, puis cliquez sur **Ouvrir.**

   c. Cliquez sur **Créer**.

      L'URL Webhook entrante est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Pour copier l'URL, cliquez sur  .

e. Cliquez sur **Terminé**.

Créer une configuration de règle d'alerte pour Microsoft Teams

Créez une configuration à associer à une règle d'alerte pour un service ou une intégration. Les notifications sont envoyées lors d'événements spécifiques dans un service vers un canal du service de messagerie Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page Vue d'ensemble des services (), ouvrez un service.
3. Cliquez sur l'onglet **Règles d'alerte**.
4. Sélectionnez une alerte pour laquelle vous souhaitez créer une configuration.
5. Cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires ( ) qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer**, puis sélectionnez **Créer une configuration**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration. Par exemple, Notifications d'alerte Microsoft Teams.
Joindre à une table	Table sur laquelle l'action est effectuée. Sélectionnez **Action**.
Joindre à un document	Action à exécuter sur la table sélectionnée. Cliquez sur **Rechercher**. Le formulaire Sélectionner le document apparaît. Pour sélectionner un document, effectuez les étapes suivantes : **a.** Dans le champ **Nom de la table**, sélectionnez **Action**. **b.** Dans le champ **Document**, recherchez et sélectionnez **Publier un message MS Teams**. **c.** Cliquez sur **OK**.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   La liste connexe Variables de configuration est créée.

8. Sous Variables de configuration, cliquez sur **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Variable de configuration

Champ	Description
Configuration	Nom de la configuration pour laquelle vous créez la variable de configuration. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom de la variable de configuration. Saisissez la valeur `ah_webhook_url`.
Type	Type de la variable de configuration. Sélectionnez **Scalaire**.
Valeur	URL Webhook obtenue lors de la création du connecteur dans le service de messagerie Microsoft Teams. Collez l'URL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la création d'une URL Webhook, consultez la rubrique Créer une URL Webhook pour un canal dans Microsoft Teams.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

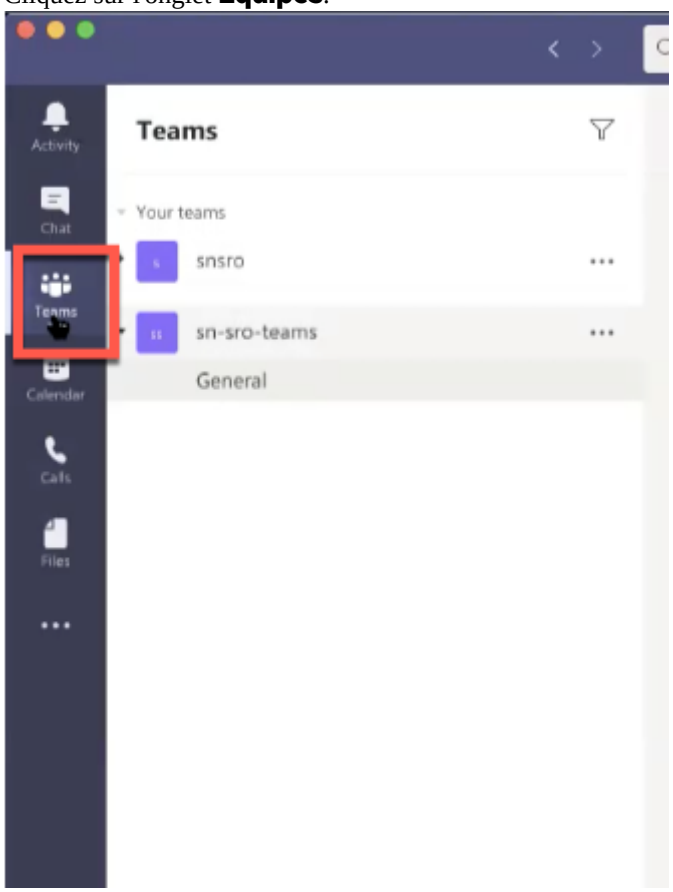
Afficher les notifications d'un événement dans un service

Affichez les notifications envoyées pendant un événement spécifique dans un service. Ces notifications sont envoyées aux utilisateurs pour le canal spécifique dans Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur

Procédure

1. Lancez Microsoft Teams.
2. Cliquez sur l'onglet **Équipes**.

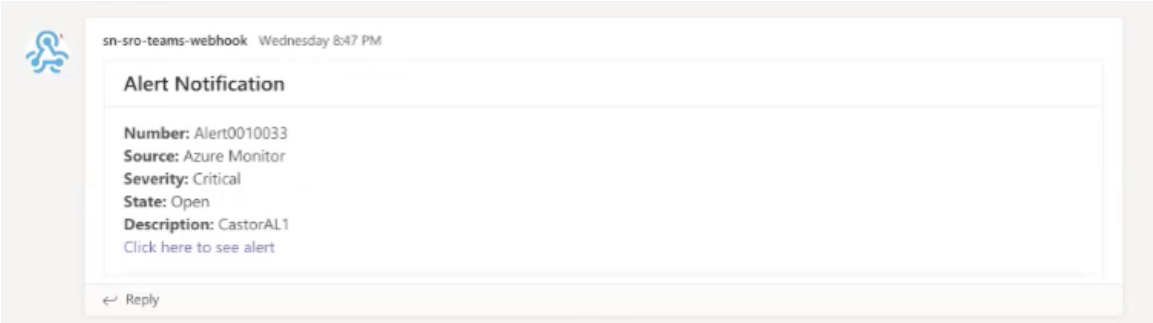


3. Cliquez sur votre équipe.

Une notification d'événement s'affiche dans 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.



4. Cliquez sur le lien **Cliquer ici pour afficher l'alerte** afin d'afficher l'enregistrement dans l'instance ServiceNow.

Variables de configuration

Vous pouvez créer les variables suivantes pour une notification. La notification est transmise à l'utilisateur en fonction des variables de configuration définies.

Variables de configuration

Nom	Description	Obligatoire	Exemple
ah_webhook_url	URL du connecteur Webhook MS Teams	Vrai	https://sro-webhook.office.com/webhook2121aw
ah_title	Titre de la notification	Faux	${number - [$severity] - ${state}
ah_message	Corps du message de la notification	Faux	Nombre : ${number} </br> Source : ${source} </br> <a href="@{link}"> Cliquez ici pour afficher l'alerte.

Notification d'alerte dans Slack

Recevez des notifications via le canal Slack pour les événements spécifiques d'un service. Ces notifications sont destinées à une équipe spécifique dans Slack.

Installer Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub

Installez le module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub pour configurer les actions pouvant être utilisées par les analystes lors de la création de configurations de façon à automatiser l'envoi de messages sur les alertes sur un canal Slack.

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 **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez Slack Webhooks Spoke for ServiceNow IntegrationHub.

   Le module d'extension est com.sn.slack.ah.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Cliquez sur **Installer**.

Créer une URL Webhook pour un canal dans Slack

Créez une URL Webhook pour un canal spécifique dans Slack afin de permettre aux services externes d'envoyer des notifications sur les événements d'un service via le canal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail Slack.
2. Recherchez le webhook.
3. Cliquez sur **Webhooks entrants**.
4. Cliquez sur **Ajouter à Slack**.
5. Pour la liste Publier sur le canal, sélectionnez un canal existant ou cliquez sur **Créer un canal** pour créer un canal.
   Si vous créez un canal, effectuez les actions suivantes :
   a. Dans le formulaire Créer un canal, dans les champs **Nom** et **Description**, saisissez le nom et la description du canal.
   b. Cliquez sur **Créer**.
6. Cliquez sur **Ajouter l'intégration des webhooks entrants**.

   Le canal Slack est créé et le webhook est intégré au canal Slack.

   Remarque :
   sur la page Webhooks entrants, à partir du champ **URL Webhook**, copiez l'URL Webhook, car vous en aurez besoin lors de la création de l'intégration ServiceNow.

Créer une configuration de règle d'alerte pour Slack

Créez une configuration à associer à une règle d'alerte pour un service ou une intégration. Les notifications sont envoyées lors d'événements spécifiques dans un service vers un canal du service de messagerie Slack.

Avant de commencer
Rôle requis : sro_admin, sro_manager ou sro_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Sur la page Vue d'ensemble des services (), ouvrez un service.
3. Cliquez sur l'onglet **Règles d'alerte**.
4. Sélectionnez une alerte pour laquelle vous souhaitez créer une configuration.
5. Cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires () qui apparaît en regard du bouton **Enregistrer**, puis sélectionnez **Créer une configuration**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration. Par exemple, Notifications d'alerte Slack.
Joindre à une table	Table sur laquelle l'action est effectuée. Sélectionnez **Action**.
Joindre à un document	Action à exécuter sur la table sélectionnée. Cliquez sur **Rechercher**. Le formulaire Sélectionner le document apparaît. Pour sélectionner un document, effectuez les étapes suivantes : **a.** Dans le champ **Nom de la table**, sélectionnez **Action**. **b.** Dans le champ **Document**, recherchez et sélectionnez **Publier un message Slack**. **c.** Cliquez sur **OK**.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   La liste connexe Variables de configuration est créée.
8. Sous Variables de configuration, cliquez sur **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Variable de configuration

Champ	Description
Configuration	Nom de la configuration pour laquelle vous créez la variable de configuration. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom de la variable de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Saisissez la valeur ah_webhook_url.
Type	Type de la variable de configuration. Sélectionnez **Scalaire**.
Valeur	URL Webhook obtenue lors de la création du connecteur dans le service de messagerie Slack. Collez l'URL dans ce champ.

Pour en savoir plus sur la création d'une URL Webhook, consultez la rubrique Créer une URL Webhook pour un canal dans Slack.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher les notifications Slack d'un événement dans un service

Affichez les notifications envoyées pendant un événement spécifique dans un service. Ces notifications sont envoyées aux utilisateurs pour le canal spécifique dans Slack.

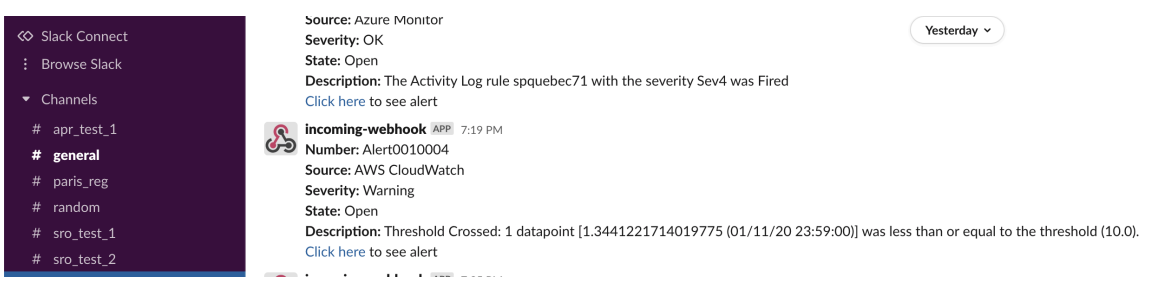
Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur

Procédure

1. Lancez Slack.
2. Cliquez sur le canal Slack que vous avez créé.

   Une notification d'événement s'affiche dans le canal.



3. Cliquez sur le lien **Cliquer ici pour afficher l'alerte** afin d'afficher l'enregistrement dans l'instance ServiceNow.

Variables de configuration pour Slack

Vous pouvez créer les variables suivantes pour une notification. La notification est transmise à l'utilisateur en fonction des variables de configuration définies.

Variables de configuration

Nom	Description	Obligatoire	Exemple
ah_webhook_url	URL du connecteur Webhook Slack	Vrai	https://hooks.slack.com/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.

Variables de configuration (suite)

Nom	Description	Obligatoire	Exemple
			TO1XXXXXXXX/ 3vTC1XXXXXXX
ah_message	Corps du message de la notification	Faux	• *Number:* ${number} • *Source:* ${source} • *Severity:* $[severity] • *State:* ${state} • *Description:* ${description} • <@{link}|Click here> pour afficher l'alerte

Travailler avec les intégrations

Dans SR Ops, les intégrations offrent la possibilité d'utiliser des outils de surveillance et de collaboration permettant aux utilisateurs de gérer efficacement les alertes et les incidents.

SR Ops intègre des outils nécessaires aux utilisateurs pour collaborer et résoudre efficacement les incidents. Notre objectif est de proposer des intégrations bi-directionnelles. Si l'intégration de l'un de vos outils n'existe pas, notre équipe d'intégrations évaluera les options de création.

Le module d'extension Gestion des événements Connectors permet à SR Ops d'accéder aux outils APM (Application Performance Management).

Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops

Créez un point de terminaison Webhook afin que les outils APM (Application Performance Management) envoient des messages ou des informations automatisées en temps réel à SR Ops.

Avant de commencer
Rôle requis : evt_mgmt_integration

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des événements Connectors permet à SR Ops d'accéder aux outils APM.

Vous avez configuré un compte de service Web sur votre instance. L'outil APM utilise le compte pour authentifier l'instance afin qu'elle puisse envoyer des alertes à ce service sur SR Ops. Dans cette tâche, configurez 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.

1. Dans SR Ops :
   - Indiquez si vous souhaitez créer un incident pour chaque alerte.
   - Indiquez si vous souhaitez envoyer une notification aux membres de l'équipe lorsqu'une alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé.
   - Indiquez l'outil APM qui transmet les alertes à partir du service.
2. Sur la console de gestion de l'outil APM, configurez l'en-tête d'authentification en suivant les paramètres des actions sur les alertes :
   - Le point de terminaison sécurisé auquel l'outil APM envoie les alertes.
   - Le compte de service que l'outil APM utilise pour envoyer les alertes. Le compte sert habituellement à générer l'en-tête d'authentification pour le point de terminaison des alertes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Dans l'espace de travail Site Reliability Ops, utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un enregistrement de service :
   - Sur la page d'accueil ( ), dans la section Services, ouvrez un service.
   - Sur la page Vue d'ensemble des services ( ), ouvrez un service.

   La page de service affiche les onglets **Détails**, **Relations**et **Intégrations**.
3. Cliquez sur l'onglet **Intégrations**, puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Intégrations

Champ	Description
Nom	Nom de l'intégration.
Source	Le connecteur par push qui envoie des messages à partir du service. SR Ops utilise ces informations pour déterminer comment décoder les messages entrants. Cliquez sur l'icône Rechercher ( ) dans le champ **Source**, puis sélectionnez la source à utiliser pour le service.
Créer un incident	Option pour créer un incident pour chaque alerte reçue.
Déclencher la notification/Notification active	Option permettant d'envoyer des notifications lorsqu'une alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé. Cochez la case **Déclencher la notification** pour envoyer des notifications. Le paramètre **Notification active** indique s'il faut envoyer une notification lorsqu'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.

Champ	Description
	alerte est reçue ou lorsqu'un incident est créé. Si un calendrier d'astreinte est configuré pour le groupe, alors la notification est envoyée aux membres de l'équipe d'astreinte. Si aucun calendrier n'est défini, alors le système envoie la notification à tous les membres du groupe. Le système envoie les notifications via les canaux spécifiés par la propriété *sn_sro.notification_communication_channels*. Consultez SR Ops Propriétés système de pour en savoir plus. **Remarque :** L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une action. Consultez Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions et Définir une action personnalisée.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

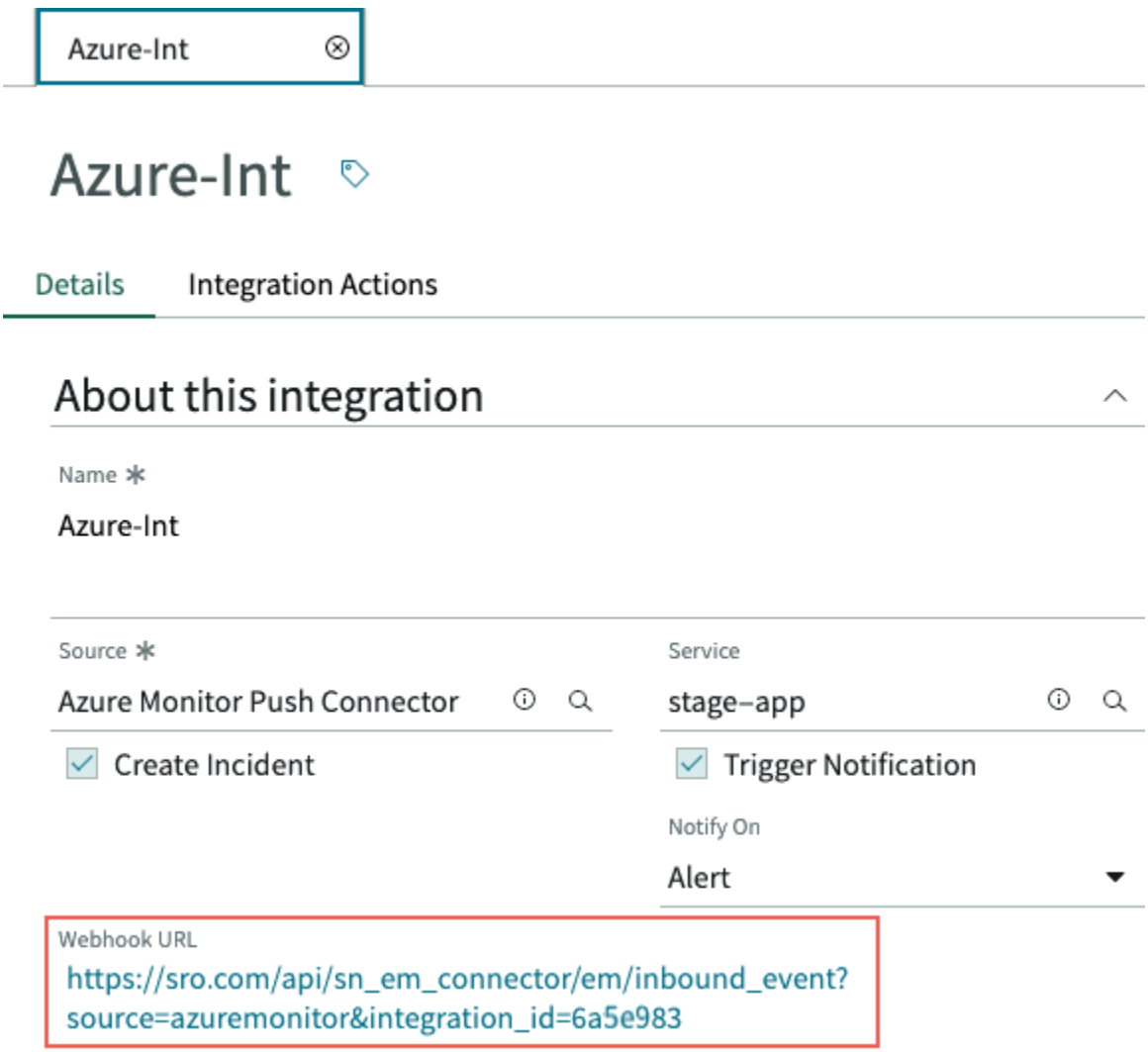
   L'onglet **Intégrations** est remplacé par deux onglets : les onglets **Détails** et **Actions d'intégration** pour la nouvelle intégration.

   - L'onglet **Détails** affiche les valeurs que vous avez définies jusqu'à maintenant.
   - L'application système-de-base SR Ops prend en charge les actions d'envoi de notifications lorsqu'une alerte est reçue et lorsqu'un incident est créé. Vous pouvez définir à la fois des actions personnalisées et des conditions personnalisées qui déclenchent une action. Les paires condition/action personnalisées pour l'intégration s'affichent dans l'onglet **Actions d'intégration**. Consultez Définir une condition personnalisée pour déclencher des actions et Définir une action 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 système génère une **URL Webhook**, qui correspond au point de terminaison sécurisé auquel l'APM doit envoyer des messages. L'URL apparaît dans l'onglet **Détails** de l'intégration. Veuillez copier l'URL afin de pouvoir l'utiliser à l'étape suivante.



Intégrations spécifiques dans SR Ops

La plupart des applications au niveau de l'entreprise doivent intégrer d'autres applications utilisées par la même organisation ou organisation externe. Ces intégrations couvrent généralement différentes couches, telles que les données, la logique métier, la présentation et la sécurité, en fonction des besoins. Cela aide les organisations à atteindre des niveaux plus élevés de cohérence opérationnelle, d'efficacité et de qualité.

Pour configurer des intégrations spécifiques, procédez comme suit :

1. Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops.
2. Configurez le point de terminaison Webhook dans l'outil APM respectif.

Intégrer Microsoft Azure à SR Ops

Microsoft Azure fournit des alertes basées sur les mesures de surveillance ou les événements liés aux services. Azure génère des alertes pour les problèmes détectés et SR Ops s'assure que les bonnes personnes travaillent dessus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concernant les règles d'alerte portant sur une valeur de mesure, une règle d'alerte devient active et envoie une notification lorsque la valeur d'une mesure spécifiée dépasse un seuil affecté. Quant aux règles d'alerte sur les événements, une règle peut envoyer une notification sur chaque événement, ou uniquement lorsqu'un certain nombre d'événements se produit.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs Azure ?

Azure génère des alertes basées sur les mesures et les événements. SR Ops agit en tant que répartiteur des alertes générées par Azure. SR Ops identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte et des escalades, et envoie les notifications par e-mail, messages texte (SMS), appels téléphoniques et notifications push Android et iOS.

Fonctionnalité de l'intégration

Lorsqu'une alerte est créée dans Azure, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.

Configurer le Webhook dans Azure

Configurez le point de terminaison Webhook dans Azure afin que SR Ops puisse communiquer avec Azure via le point de terminaison.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops (pour en savoir plus, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops) ;
- créé un compte dans Azure.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console Azure.
2. Créez une ressource telle qu'un service d'application.
3. Sous **Alertes** > **Gérer les actions**, créez ou ouvrez la règle d’alerte pour laquelle vous souhaitez recevoir des alertes dans SR Ops.
4. Intégrer ServiceNow l’URL Webhook à la règle d’alerte sous **Actions** > **Type d'action**.

   Remarque :
   Vous devez saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe au début de l'URL Webhook. Par exemple, `https://eventuser:password@spparis34.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=azuremonitor&integration_id=b23ac4621bc6a010391f59ff034bcb8e`

5. Pour mettre à jour les changements dans le groupe d'actions, cliquez sur **Enregistrer les changements**.

Que faire ensuite
Pour vérifier si les alertes sont générées correctement, vous pouvez effectuer des actions pour déclencher les règles d'alerte.

Exemple de payload Azure

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans Azure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de payload envoyée depuis Azure


```
{
 "schemaId" : "azureMonitorCommonAlertSchema",
 "data" : {
  "essentials" : {
   "alertId" :
"/subscriptions/39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19/providers/Microsoft.AlertsManagement/alerts/f7068659-5c39-4c06-95b8-b3c80213b0d5",
   "alertRule" : "CastorAL1",
   "severity" : "Sev0",
   "signalType" : "Metric",
   "monitorCondition" : "Fired",
   "monitoringService" : "Platform",
   "alertTargetIDs" :
[ "/subscriptions/39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19/resourcegroups/castor-rg/providers/microsoft.web/sites/stage-castor-app" ],
   "originAlertId" :
"39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19_castor-rg_Microsoft.Insights_metricalerts_CastorAL1_-278978067",
   "firedDateTime" : "2020-06-29T21:52:19.5607503Z",
   "description" : "CastorAL1",
   "essentialsVersion" : "1.0",
   "alertContextVersion" : "1.0"
  },
  "alertContext" : {
   "properties" : null,
   "conditionType" : "SingleResourceMultipleMetricCriteria",
   "condition" : {
    "windowSize" : "PT1M",
    "allOf" : [ {
     "metricName" : "HttpResponseTime",
     "metricNamespace" : "Microsoft.Web/sites",
     "operator" : "GreaterThan",
     "threshold" : "0.01",
     "timeAggregation" : "Maximum",
     "dimensions" : [ {
      "name" : "ResourceId",
      "value" : "stage-castor-app.azurewebsites.net"
     } ],
     "metricValue" : 0.143,
     "webTestName" : null
    } ],
    "windowStartTime" : "2020-06-29T21:48:05.715Z",
    "windowEndTime" : "2020-06-29T21:49:05.715Z"
   }
  }
 }
}
```


Intégrer Amazon Web Services (AWS) Events Transform dans SR Ops

Intégrez Amazon Web Services (AWS) dans SR Ops. L'ajout de la plateforme AWS en tant que source de données requiert une configuration dans la plateforme AWS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 configurer des règles d'acheminement pour déterminer où envoyer vos données afin de créer des architectures d'application qui réagissent en temps réel à toutes vos sources de données. AWS Events Transform facilite le développement d'applications axées sur les événements, car il traite la réception et la livraison d'événements et gère la sécurité, les autorisations et les erreurs pour vous.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs AWS ?

Intégrez Amazon Events Transform dans SR Ops pour transmettre les événements d'alerte à SR Ops.

Fonctionnalité de l'intégration

Selon la règle jointe à la source de l'événement, les événements d'alerte peuvent être transmis à de nombreux services AWS différents tels que SNS, SQS, Lambda, Kinesis, CloudWatch et SSM.

Le connecteur Amazon Events Transform est un service géré qui assure la livraison des messages des éditeurs aux abonnés (également appelés producteurs et consommateurs). Les éditeurs communiquent de manière asynchrone avec les abonnés en envoyant des messages à une rubrique, qui constitue un canal de communication et un point d'accès logiques. Les clients peuvent s'abonner à la rubrique et recevoir les messages publiés à l'aide d'un protocole pris en charge tel que HTTP, HTTPS, Amazon Kinesis Data Firehose, Amazon SQS, AWS Lambda, ou par e-mail, notifications push mobiles et messages texte mobiles (SMS).

Configurer le Webhook dans AWS

Pour recevoir des messages publiés dans une rubrique, abonnez un point de terminaison à la rubrique en question. Lorsque vous abonnez un point de terminaison à une rubrique, le point de terminaison commence à recevoir les messages publiés dans la rubrique associée.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

- créé une rubrique dans AWS ;
- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops (pour en savoir plus, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops) ;
- créé un compte dans AWS.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

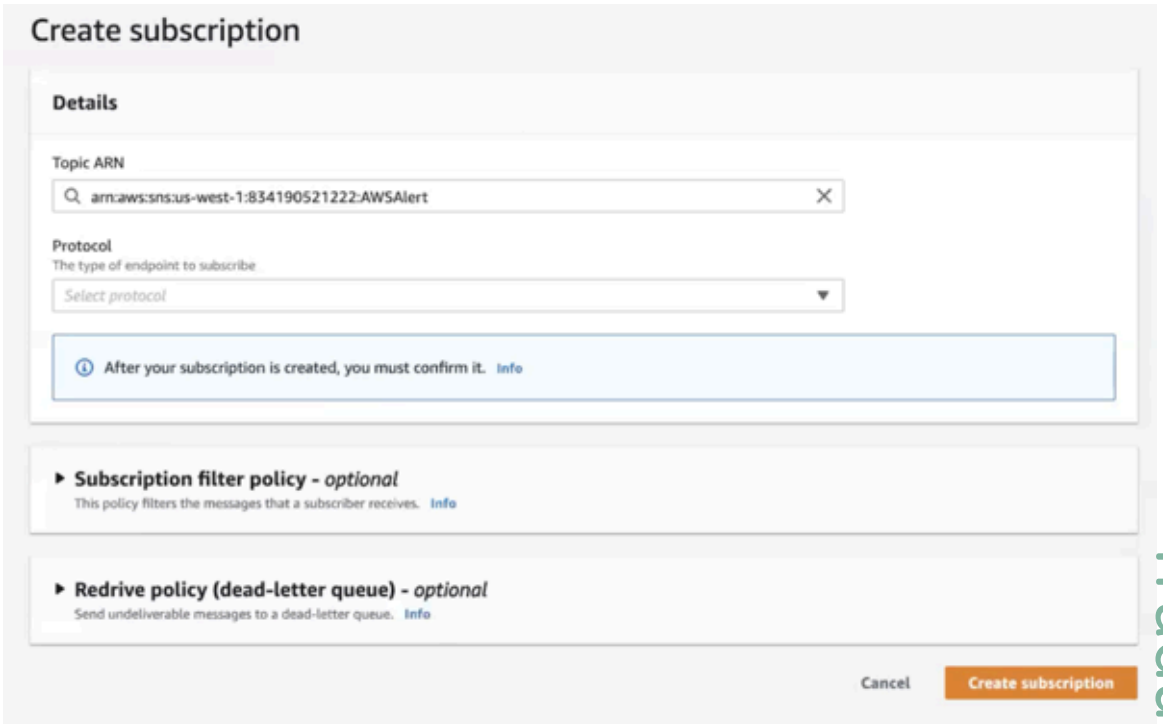
Procédure

1. Connectez-vous à la console AWS.
2. Ouvrez Simple Notification Service.
3. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Rubriques** puis, dans la liste des rubriques existantes, ouvrez la rubrique à laquelle vous souhaitez vous abonner.
4. Cliquez sur l'onglet **Abonnements**.
5. Cliquez sur **Créer un 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.

Formulaire Créer un abonnement



6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un abonnement

Champ	Description
ARN de la rubrique	Nom de ressource Amazon (ARN) d'une rubrique. **Remarque :** Un nom de ressource Amazon (ARN) est une convention de dénomination de fichier utilisée pour identifier une ressource particulière dans le cloud public Amazon Web Services (AWS). Les ARN, qui sont spécifiques à AWS, aident les administrateurs à suivre et à utiliser les éléments et les règles AWS sur tous les appels d'API et produits AWS.
Protocole	Type de point de terminaison. Sélectionnez **HTTPS**.
Point de terminaison	Valeur du point de terminaison, par exemple une adresse e-mail ou le serveur Web qui peut recevoir les notifications AWS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Saisissez votre URL Webhook dans ce champ. Exemple : https://admin:admin@valarem.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=aws, où admin:admin correspond au nom d'utilisateur et au mot de passe pour l'authentification de base.
Activer la remise de messages bruts	Option pour éviter que des points de terminaison ne traitent le formatage JSON des messages.
(Facultatif) Règle de filtre des abonnements	Les règles de filtre des abonnements vous permettent d'indiquer des noms d'attributs et d'affecter une liste de valeurs à chaque nom d'attribut.
(Facultatif) Règle de redirection (file d'attente de lettres mortes)	File d'attente de lettres mortes ciblant les messages qui ne peuvent pas être remis aux abonnés. Les messages qui ne peuvent pas être remis en raison d'erreurs client ou d'erreurs serveur sont placés dans la file d'attente de lettres mortes pour être traités de nouveau ou analysés de manière plus approfondie.

7. Cliquez sur **Créer un abonnement**.
   Si l'abonnement réussit, l'état de l'abonnement passe de En attente à Confirmé.
8. Recherchez et ouvrez CloudWatch.
9. Créez des alarmes pour la rubrique.
   Par exemple, une alarme se déclenchant lorsque l'utilisateur publie un message plus d'une fois par minute.
10. Ouvrez Simple Notification Service.
11. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Rubriques**.
12. Cliquez sur **Publier le message**.
13. Dans le corps du message, saisissez le message JSON que vous souhaitez envoyer au point de terminaison.

```
{
 "default": "Sample fallback message",
}
```

14. Cliquez sur **Publier le message**.

Que faire ensuite

L'instance ServiceNow est désormais en mesure de recevoir des événements AWS. Les événements sont enregistrés dans la table [em_event]. Vous pouvez voir les alertes respectives dans la colonne **Alerte**.

Exemple de payload AWS

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans AWS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de payload envoyée depuis AWS


```
{
   "Type": "Notification",
   "MessageId": "1466ec57-215a-5e3c-ad5f-b44e6e6c2698",
   "TopicArn": "arn:aws:sns:ap-southeast-2:17533345645675:AWS_DCS_PROD_WINDOWS",
   "Subject": "ALARM: \"server-logicaldiskfree-moni-083ee6547856a1bc1\" in Asia Pacific
 (Sydney)",
   "Message":
 "{\"AlarmName\":\"server-logicaldiskfree-moni-083ee6547856a1bc1\",\"AlarmDescription\":
\"Alarm when Logical free disk is less than
 10%\",\"AWSAccountId\":\"175332051639\",\"NewStateValue\":\"ALARM\",
\"NewStateReason\":\"Threshold Crossed: 1 datapoint [1.3441221714019775
 (01/11/20 23:59:00)] was less than or equal to the threshold
 (10.0).\",\"StateChangeTime\":\"2020-11-02T00:04:06.730+0000\",\"Region\":\"Asia Pacific
 (Sydney)\",\"AlarmArn\":
\"arn:aws:cloudwatch:ap-southeast-2:175332051639:alarm:server-logicaldiskfree-moni-083ee6
547856a1bc1\",\"OldStateValue\":\"INSUFFICIENT_DATA\",\"Trigger\":{\"MetricName\":
\"LogicalDisk % Free
 Space\",\"Namespace\":\"CWAgent\",\"StatisticType\":\"Statistic\",\"Statistic\":
\"AVERAGE\",\"Unit\":null,\"Dimensions\":[{\"value\":\"C:\",\"name\":\"instance\"},{\"value\":
\"i-0987654321\",\"name\":\"InstanceId\"},{\"value\":\"ami-04604b4eb0ec93b5f\",\"name\":
\"ImageId\"},{\"value\":\"LogicalDisk\",\"name\":\"objectname\"},{\"value\":\"t3.medium\",
\"name\":\"InstanceType\"}],\"Period\":300,\"EvaluationPeriods\":1,\"ComparisonOperator\":
\"LessThanOrEqualToThreshold\",\"Threshold\":10.0,\"TreatMissingData\":\"-
 TreatMissingData: missing\",\"EvaluateLowSampleCountPercentile\":\"\"}}",
   "Timestamp": "2020-11-02T00:04:06.776Z",
   "SignatureVersion": "1",
   "Signature":
 "S0hCeJzpTkdOBEp4zU3csNUrVIewsV0azPSEcnZS6fnHFXU78OvsytfxIr46Cb+yWgVLcXIUIo/rt
1nuhn0wybJwoHmB1EAUio8fDvmL63yWs7LfWQqO/QHc2nE76BFaPDejC9KSnjZMe4oqdhqNM
GbeqBe+WaGQM+vacm58x012ZeUCv6Hb2o7MxplkF751R20fj0Y7M4FtI5Ry9a9E//
seHvrwGkfmm3D1OoxhGihfQPkQK6/onXwi+w
+T/Qde4pIu2ijYQG1sbsbO1MyHPATD3h+/JvJ8QXevW4BJfcbQTXExRfN1uC6OUx5R5tBMzD45
6sDh84MDmRigXHeHfg==",
   "SigningCertURL":
 "https://sns.ap-southeast-2.amazonaws.com/SimpleNotificationService-a86cb10b4e1f29c941
702d737128f7b6.pem",
   "UnsubscribeURL":
 "https://sns.ap-southeast-2.amazonaws.com/?
Action=Unsubscribe&SubscriptionArn=arn:aws:sns:ap-southeast-2:175332051639:AWS_DCS_
PROD_WINDOWS:10d89240-cba4-4be4-9310-16c0f78b9d82"
}
```


Traduction automatique

Intégrer Dynatrace dans SR Ops

Dynatrace surveille les ordinateurs virtuels à partir de différents clouds et serveurs physiques. Il offre une visibilité totale sur toutes les dimensions des applications, de l'utilisateur final au réseau, en passant par une vision approfondie des applications. Vous pouvez intégrer Dynatrace dans SR Ops pour surveiller de manière intelligente les services en cours d'exécution dans SR Ops.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs Dynatrace ?

Utilisez l'intégration Dynatrace pour envoyer des alertes à l'API SR Ops avec des informations détaillées. SR Ops répartit ces alertes, identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte, envoie des notifications par e-mail, messages texte

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(SMS), appels téléphoniques et notifications push iPhone et Android, et fait remonter les alertes jusqu'à ce qu'elles soient reconnues ou fermées.

Fonctionnalité de l'intégration

Lorsqu'une alerte est créée sur Dynatrace, une alerte est créée dans SR Ops, et lorsque l'alerte est résolue sur Dynatrace, elle est automatiquement fermée dans SR Ops via l'intégration.

Configurer les règles d'alerte et les notifications sur Dynatrace

Configurez des règles d'alerte pour détecter automatiquement les anomalies de performances dans votre environnement.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops (pour en savoir plus, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops) ;
- créé un compte dans Dynatrace.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dynatrace vous permet de définir des seuils spécifiques qui précisent le niveau à partir duquel les écarts par rapport aux performances de référence sont suffisamment importants pour générer des alertes de problème. La définition des seuils consiste avant tout à ajuster la sensibilité de la détection des problèmes. L'adaptation de la sensibilité de détection des anomalies, qu'il s'agisse de s'écarter des références automatisées ou de spécifier des seuils fixes, est prise en charge pour les applications, les services et les services de base de données. Concernant les éléments suivants, on ne peut adapter la sensibilité qu'en spécifiant des seuils fixes :

- Infrastructure
- Événements de module d'extension
- Événements NAM (DC RUM)
- Alertes personnalisées

Procédure

1. Connectez-vous à la console Dynatrace.
2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètre** > **Intégration** > **Notifications de problème**.
   La page système d'intégration avec d'autres notifications s'affiche.
3. Cliquez sur la vignette **Intégration personnalisée**.
   La page Set up custom integration (Configurer l'intégration personnalisée) s'affiche.
4. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'intégration.
5. Dans le champ **URL Webhook**, saisissez l'URL Webhook que vous avez déjà créée.
6. Cliquez sur **Créer un en-tête d'autorisation de base**.
7. Saisissez les informations d'identification et cliquez sur **Ajouter**.
8. Dans le champ **Custom payload** (Payload personnalisée), saisissez la payload de l'intégration.
9. Dans la liste Profil d'alerte, sélectionnez le profil ou les règles d'alerte que vous avez créées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 profil d'alerte contrôle la livraison des notifications de problème liées à l'intégration.

10. Pour vérifier que l'intégration fonctionne correctement avec SR Ops, cliquez sur **Envoyer une notification de test**.
    Un exemple d'événement est créé dans la table em_event.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple de payload Dynatrace

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans Dynatrace.

Exemple de payload envoyée depuis Dynatrace


```
{
 "ImpactedEntities" : [ {
  "type" : "HTTP_CHECK",
  "name" : "srodev",
  "entity" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A"
 } ],
 "ImpactedEntity" : "HTTP monitor global outage for HTTP monitor srodev",
 "PID" : "-7567972756941671037",
 "ProblemDetailsHTML" : "<h3>OPEN Problem 37 in environment
<i>rhl41861</i></h3><br><small>Problem detected at: 20:41 (UTC)
17.08.2020</small><hr><b>1 impacted application</b><hr><br><div><span>HTTP
monitor</span><br><b><span style=\"color:#dc172a;
font-size:120%\">srodev</span></b><br><p style=\"margin-left:1em\"><b><span
style=\"font-size:110%\">HTTP monitor global outage</span></b><br>6
failures<br>Location: N. California</p></div><hr><p><a
href=\"https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-756797275694167
1037_1597696877509V2\">Open in Browser</a></p>",
 "ProblemDetailsJSON" : {
  "id" : "-7567972756941671037_1597696877509V2",
  "startTime" : 1597696877509,
  "endTime" : -1,
  "displayName" : "37",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "status" : "OPEN",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "commentCount" : 0,
  "tagsOfAffectedEntities" : [],
  "rankedEvents" : [ {
   "startTime" : 1597700779435,
   "endTime" : -1,
   "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
   "entityName" : "srodev",
   "severityLevel" : "AVAILABILITY",
   "impactLevel" : "APPLICATION",
   "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
   "status" : "OPEN",
   "severities" : [],
   "isRootCause" : false,
   "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
   "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
  }, {
   "startTime" : 1597699283077,
   "endTime" : 1597699583467,
   "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
  "severities" : [],
  "isRootCause" : false,
  "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
  "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
 }, {
  "startTime" : 1597696877509,
  "endTime" : 1597697474652,
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
  "severities" : [],
  "isRootCause" : false,
  "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
  "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
 }, {
  "startTime" : 1597697780255,
  "endTime" : 1597698084149,
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
  "severities" : [],
  "isRootCause" : false,
  "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
  "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
 }, {
  "startTime" : 1597698377936,
  "endTime" : 1597698674794,
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
  "severities" : [],
  "isRootCause" : false,
  "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
  "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
 }, {
  "startTime" : 1597699880034,
  "endTime" : 1597700179483,
  "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
  "entityName" : "srodev",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
  "status" : "CLOSED",
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 "severities" : [],
 "isRootCause" : false,
 "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
 "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
} ],
"rankedImpacts" : [ {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
} ],
"affectedCounts" : {
 "INFRASTRUCTURE" : 0,
 "SERVICE" : 0,
 "APPLICATION" : 1,
 "ENVIRONMENT" : 0
},
"recoveredCounts" : {
 "INFRASTRUCTURE" : 0,
 "SERVICE" : 0,
 "APPLICATION" : 0,
 "ENVIRONMENT" : 0
},
"hasRootCause" : false
},
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 "ProblemDetailsMarkdown" : "## OPEN Problem 37 in environment
 *rhl41861*\n\nProblem detected at: 20:41 (UTC) 17.08.2020\n\n---\n**1 impacted
 application**\n\n---\n\n\nHTTP monitor\n### **srodev**\n> **HTTP monitor global
 outage**\n>\n> 6 failures\n>\n> Location: N. California\n\n\n---\n\n[Open in
 Browser](https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941
671037_1597696877509V2)\n",
 "ProblemDetailsText" : "OPEN Problem 37 in environment rhl41861\nProblem
 detected at: 20:41 (UTC) 17.08.2020\n\n1 impacted application\n\nHTTP
 monitor\nsrodev\n\nHTTP monitor global outage\n6 failures\nLocation: N.
 California\n
\nhttps://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941671037_
1597696877509V2",
 "ProblemID" : "37",
 "ProblemImpact" : "APPLICATION",
 "ProblemSeverity" : "AVAILABILITY",
 "ProblemTitle" : "HTTP monitor global outage",
 "ProblemURL" :
"https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941671037_
1597696877509V2",
 "State" : "OPEN",
 "Tags" : ""
}
```


Intégration de New Relic dans SR Ops

New Relic est un outil de mesure des performances des applications Web tout-en-un qui fournit un aperçu des performances, de l'expérience de l'utilisateur final aux serveurs, en passant par les lignes de code des applications. New Relic Alerts est la nouvelle plateforme de gestion des incidents de New Relic. Elle permet de surveiller tous les produits New Relic de manière centralisée.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs New Relic ?

SR Ops dispose d'une intégration native à New Relic Alerts. Utilisez l'intégration pour envoyer des incidents New Relic aux API de SR Ops avec des informations détaillées. SR Ops répartit les incidents New Relic, identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte, envoie des notifications par e-mail, messages texte (SMS), appels téléphoniques et notifications push iPhone et Android, et fait remonter les alertes jusqu'à ce qu'elles soient reconnues ou fermées.

Fonctionnalité de l'intégration

- Lorsqu'une alerte est créée dans New Relic Alerts, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.
- Lorsqu'une alerte est fermée dans New Relic Alerts, une alerte est automatiquement fermée dans SR Ops via l'intégration.
- Lorsqu'une alerte est reconnue dans New Relic Alerts, une alerte est automatiquement reconnue dans SR Ops via l'intégration.

- Créez un canal de notification de type Webhook sur NewRelic pour envoyer des événements à ServiceNow et ajoutez ce canal de notification à la politique.
- Configurez les politiques sur NewRelic et joignez les conditions d'alerte à la politique en fonction de l'alerte générée sur NewRelic.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 fois qu'il se produit une violation dans les conditions d'alerte, un incident est créé sur le portail NewRelic et le même incident est envoyé à l'URL ServiceNow définie dans le canal de notification.
- Configurer des règles d'événement sur ServiceNow afin de lier l'hôte affecté à cmdb_ci_vm_object [pour les serveurs virtuels] ou cmdb_ci_server [pour les serveurs physiques]

Créer un canal de notification

Utilisez les alertes pour configurer les canaux de notification, et joignez ces canaux aux politiques. Les canaux sélectionnés permettent d'informer le personnel concerné au sujet des incidents de manière rapide et cohérente.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir créé un point de terminaison Webhook pour New Relic. Pour en savoir plus sur la création d'un Webhook, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops.
- Créez un compte dans New Relic.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console New Relic.
2. Cliquez sur l'onglet **Alerts &AI** (Alertes et IA).
3. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Canaux de notification**.
4. Cliquez sur **New notification channel** (Nouveau canal de notification).
5. Dans le formulaire Créer un canal de notification, sous l'onglet **Channel details** (Détails du canal), procédez comme suit :
   - **Sélectionnez un type de canal** : sélectionnez **Webhook**.
   - **Nom du canal** : saisissez un nom pour le canal.
   - **URL de base** : saisissez l'URL Webhook.
   - **+ Ajoutez une auth. de base** : entrez vos informations d'identification.
   - **+ Ajoutez une payload personnalisée** : pour **Type de charge utile**, sélectionnez **json**.
6. Cliquez sur **Créer un canal**.
7. Pour vérifier que l'intégration fonctionne correctement avec SR Ops, cliquez sur **Envoyer une notification de test**.
8. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.
9. Pour sélectionner une politique d'alerte parmi les politiques existantes, procédez comme suit :
   - Cliquez sur l'onglet **Politiques d'alerte**.
   - Dans la fenêtre contextuelle Ajouter ou supprimer des politiques d'alerte, sélectionnez les politiques d'alerte pour l'intégration.
   - Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

Que faire ensuite

Créer une politique d'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.

Créer une politique d'alerte

Créez une politique d'alerte à associer à un canal de notification. Une politique correspond à une ou plusieurs conditions.

Avant de commencer

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console New Relic.
2. Cliquez sur l'onglet **Alerts &AI** (Alertes et IA).
3. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Politiques**.
4. Sur la page d'index des politiques, cliquez sur **Nouvelle politique d'alerte**.
5. Dans le formulaire Créer une politique d'alerte, effectuez les actions suivantes :
   - **NOM DE LA POLITIQUE D'ALERTE** : saisissez un nom pour la politique.
   - **PRÉFÉRENCE D'INCIDENT** : sélectionnez la préférence d'incident pour définir les conditions dans lesquelles les alertes créent des incidents et comment les violations sont regroupées.
6. Cliquez sur **Créer une politique d'alerte**.

Que faire ensuite

Vous pouvez continuer à partir d'ici pour affecter des canaux de notification ou créer des conditions d'alerte.

Créer des conditions d'alerte

Créez des conditions d'alerte afin de décrire les sources de données surveillées ainsi que les comportements de ces sources de données qui seront considérés comme des violations.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir une politique d'alerte.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console New Relic.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Créer une politique d'alerte et vous serez automatiquement invité à ajouter une condition.
   - À partir de la page d'une politique existante, cliquez sur **Créer une condition d'alerte**.
3. Donnez les détails nécessaires suivants et ajoutez-les à la politique :
   - Sélectionnez un produit/une source de données
   - Sélectionnez un type de condition
   - Définissez des seuils
4. Cliquez sur **Créer une condition d'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.

Exemple de payload New Relic

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans New Relic.

Exemple de payload envoyée depuis New Relic


```
{
 "metadata" : null,
 "open_violations_count_critical" : 1,
 "closed_violations_count_critical" : 0,
 "incident_acknowledge_url" :
"https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/incidents/163450695/acknowledge",
 "targets" : [ {
  "id" : "AWS_US_WEST_1",
  "name" : "srodev2 - synthetic",
  "link" :
"https://synthetics.newrelic.com/accounts/2857531/monitors/7fcbaad0-3dde-48f8-aea7-eca5
b262de22/results/61a98a6f-96e2-4749-9db1-6b3ae910e3db",
  "labels" : {
   "account" : "Account 2857531",
   "accountId" : "2857531",
   "monitorStatus" : "Enabled",
   "monitorType" : "Scripted API",
   "period" : "5",
   "publicLocation" : "San Francisco, CA, USA",
   "trustedAccountId" : "2857531"
  },
  "product" : "SYNTHETICS",
  "type" : "Monitor"
 } ],
 "duration" : 99,
 "open_violations_count_warning" : 0,
 "event_type" : "INCIDENT",
 "incident_id" : 163450695,
 "account_name" : "Account 2857531",
 "details" : "Monitor failed for location San Francisco, CA, USA on 'srodev2 - synthetic'",
 "condition_name" : "All",
 "timestamp" : 1600457850876,
 "owner" : "",
 "severity" : "CRITICAL",
 "policy_url" : "https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/policies/1028989",
 "current_state" : "open",
 "policy_name" : "srodev2 - incident by condition",
 "condition_family_id" : 15900670,
 "incident_url" : "https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/incidents/163450695",
 "account_id" : 2857531,
 "runbook_url" : null,
 "violation_chart_url" : null,
 "condition_description" : null,
 "violation_callback_url" :
"https://synthetics.newrelic.com/accounts/2857531/monitors/7fcbaad0-3dde-48f8-aea7-eca5
b262de22/results/61a98a6f-96e2-4749-9db1-6b3ae910e3db",
 "closed_violations_count_warning" : 0
}
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de Datage dans SR Ops

Datadog est un service de surveillance d'application et de cloud populaire. Datadog offre un aperçu des mesures granulaires des piles entières, du niveau de l'application aux hôtes réels et aux machines virtuelles. Datadog fournit des alertes basées sur les mesures de surveillance ou les événements liés aux services. Datadog génère des alertes pour les problèmes détectés et SR Ops s'assure que les bonnes personnes travaillent dessus.

Concernant les règles d'alerte portant sur une valeur de mesure, une règle d'alerte devient active et envoie une notification lorsque la valeur d'une mesure spécifiée dépasse un seuil affecté. Quant aux règles d'alerte sur les événements, une règle peut envoyer une notification sur chaque événement, ou uniquement lorsqu'un certain nombre d'événements se produit.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs Datadog ?

SR Ops possède une intégration bidirectionnelle native et puissante à Datadog. Utilisez l'intégration pour synchroniser automatiquement vos alertes Datadog avec les alertes SR Ops, et bénéficiez du système enrichi de notifications d'alerte, d'escalades et de rotations d'astreinte de SR Ops. Datadog génère des alertes basées sur les mesures et les événements. SR Ops agit en tant que répartiteur des alertes générées par Datadog. SR Ops identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte et des escalades, et envoie les notifications par e-mail, messages texte (SMS), appels téléphoniques et notifications push Android et iOS.

- Datadog déclenche une alerte lorsqu'une condition définie est remplie. Lorsqu'une alerte est créée dans Datadog, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.
- Lorsqu'une alerte est reconnue dans SR Ops, elle est également reconnue automatiquement dans Datadog.
- Lorsqu'une alerte est fermée dans SR Ops, elle est également fermée automatiquement dans Datadog.
- Lorsqu'une alerte est créée dans SR Ops depuis une source (autre que Datadog), SR Ops peut publier l'alerte dans Datadog (facultatif).
- Reconnaissez (ou fermez) les alertes dans Datadog.
- Notifiez les répondeurs d'astreinte en fonction des alertes envoyées par Datadog.
- Envoyez des données d'événement enrichies depuis Datadog en incluant des visualisations de la mesure/de l'indicateur au niveau du service (SLI) qui a déclenché l'événement.
- Créez des incidents d'urgence élevée et basse en fonction de la gravité de l'événement à partir de la payload de l'événement Datadog.
- Les incidents et les escalades sont synchronisés dans SR Ops et Datadog au fur et à mesure des mises à jour.
- Lorsque la mesure revient à la normale dans Datadog, les incidents sont automatiquement résolus dans SR Ops grâce à la synchronisation bidirectionnelle.

Fonctionnalité de l'intégration

Lorsqu'une alerte est créée dans Datadog, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.

Les mesures Datadog se situant en dehors d'une plage donnée envoient un événement à un service dans SR Ops. Les événements Datadog déclenchent un nouvel incident 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.

le service SR Ops correspondant, ou se regroupent sous forme d'alertes dans un incident existant.

Une fois que la mesure est revenue dans la plage désignée, un événement de résolution est envoyé au service SR Ops pour résoudre l'alerte et l'incident associé dans ce service.

Configurer le Webhook dans Datadog

Configurez le point de terminaison Webhook dans Datadog afin que SR Ops puisse communiquer avec Datadog via le point de terminaison.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops (pour en savoir plus, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops) ;
- créé un compte dans Datadog.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console Datadog.
2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Intégrations** > **Intégrations**.
3. Recherchez le Webhook et cliquez pour ouvrir la carte Webhook.
4. Cliquez sur l'onglet **Configuration**.
5. Pour créer un Webhook, faites défiler vers le bas jusqu'à la section Webhooks et cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire Nouveau Webhook.

Champ	Description
Nom	Nom du Webhook.
URL	Saisissez l'URL que vous avez déjà créée. **Remarque :** Vous devez saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe au début de l'URL Webhook. Par exemple, `https://event:admin@kgsrontop.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=datadog&integration_id=f9a3f75a1b16e090e96c63`
Payload	Objet JSON qui décrit le fichier ou le dossier (cible) qui a déclenché le Webhook, ainsi que l'événement qui a été déclenché. **Remarque :** Les en-têtes personnalisés doivent être au format JSON.
En-têtes personnalisés	Option pour envoyer des champs d'en-tête personnalisé avec la demande sortante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les en-têtes personnalisés doivent être au format JSON.
Encoder en tant que formulaire	Option pour convertir la payload à un format URL valide.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillances** > **Gérer les moniteurs**.
9. Cliquez sur **Nouveau moniteur**.
10. Sous l'onglet **Moniteurs personnalisés**, sélectionnez **Mesure** en tant que type de moniteur.
11. Choisissez la méthode de détection, définissez la mesure et configurez les conditions d'alerte.
12. Dans la section Informer, sous l'onglet **Modifier**, saisissez un nom pour le moniteur.
13. Dans la section Notifier votre équipe, dans le premier champ, sélectionnez l'intégration Webhook que vous avez créée.
14. Pour vérifier que l'intégration fonctionne correctement avec SR Ops, cliquez sur **Notifications de test**.
15. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple de payload Datadog

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans Datadog.

Exemple de payload envoyée depuis Datadog

```
{
  "body": "$EVENT_MSG",
  "last_updated": "$LAST_UPDATED",
  "event_type": "$EVENT_TYPE",
  "title": "$EVENT_TITLE",
  "date": "$DATE",
  "org": {
    "id": "$ORG_ID",
    "name": "$ORG_NAME"
  },
  "id": "$ID",
  "alert_id": "$ALERT_ID",
  "alert_metric": "$ALERT_METRIC",
  "alert_priority": "$ALERT_PRIORITY",
  "alert_transition": "$ALERT_TRANSITION",
  "alert_status": "$ALERT_STATUS",
  "alert_title": "$ALERT_TITLE",
  "alert_type": "$ALERT_TYPE",
  "host_name": "$HOSTNAME",
  "priority": "$PRIORITY",
  "tags": "$TAGS",
  "alert_scope": "$ALERT_SCOPE"
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Google Monitor dans SR Ops

Google Monitor offre de puissantes fonctions de surveillance, de journalisation et de diagnostic. Il vous donne un aperçu de l'intégrité, des performances et de la disponibilité des applications fonctionnant dans le cloud, ce qui vous permet de trouver et de résoudre les problèmes plus rapidement.

Google Monitor est intégré de manière native dans Google Cloud Platform, dans Amazon Web Services et dans les packages open source populaires. Google Monitor fournit une grande variété d'options de mesure, de tableaux de bord, d'alertes, de gestion des journaux, de génération de rapports et de traçage.

Concernant les règles d'alerte portant sur une valeur de mesure, une règle d'alerte devient active et envoie une notification lorsque la valeur d'une mesure spécifiée dépasse un seuil affecté. Quant aux règles d'alerte sur les événements, une règle peut envoyer une notification sur chaque événement, ou uniquement lorsqu'un certain nombre d'événements se produit.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs Google Monitor ?

SR Ops comporte une intégration Webhook à Google Monitor. Grâce à l'intégration, Google Monitor envoie des incident à l'API SR Ops avec des informations détaillées. SR Ops répartit les alertes Google Monitor, identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte, envoie des notifications par e-mail, messages texte (SMS), appels téléphoniques et notifications push iPhone et Android, et fait remonter les alertes jusqu'à ce qu'elles soient reconnues ou fermées.

Fonctionnalité de l'intégration

Lorsqu'une alerte est créée dans Google Monitor, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.

- Lorsque l'état d'une notification est ouvert dans Google Monitor, une alerte est automatiquement créée dans SR Ops via l'intégration.
- Lorsque l'état d'une notification est fermé dans Google Monitor, l'alerte connexe est fermée automatiquement.
- Lorsque l'état d'une notification est reconnu dans Google Monitor, l'alerte connexe est reconnue automatiquement.

Configurer le Webhook dans Google Cloud Platform

Configurez le point de terminaison Webhook dans Google Cloud Platform afin que SR Ops puisse communiquer avec Google Cloud Platform via le point de terminaison.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops (pour en savoir plus, consultez Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops) ;
- créé un compte dans Google Cloud Platform.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console Google Cloud Platform.
2. Dans le volet de navigation de gauche, sous **OPÉRATIONS,** cliquez sur **Surveillance** > **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.

3. Cliquez sur **MODIFIER LES CANAUX DE NOTIFICATION**.
4. Sous la section Webhooks, cliquez sur **AJOUTER UN NOUVEAU**.
5. Renseignez les champs du formulaire Ajouter Webhook statique.
   - URL du point de terminaison : saisissez l'URL Webhook que vous avez déjà créée.
   - Nom d'affichage : saisissez un nom d'affichage pour le point de terminaison Webhook.
6. Sélectionnez **Utiliser l'auth. de base HTTP** et saisissez vos informations d'identification.
7. Pour vérifier que l'intégration fonctionne correctement avec SR Ops, cliquez sur **TESTER LA CONNEXION**.
8. Cliquez sur **ENREGISTRER**.
9. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Alerte**.
10. Cliquez sur **+ CRÉER UNE POLITIQUE**.
11. Dans la section **Que voulez-vous suivre ?**, cliquez sur **AJOUTER UNE CONDITION**et ajoutez les conditions requises pour l'alerte.
12. Cliquez sur **AJOUTER**.
13. Dans la section **Qui doit être notifié ?**, sélectionnez les noms des Webhook dans lesquels vous souhaitez obtenir des notifications d'alerte, puis cliquez sur **OK**.
14. Dans la section **Quelles sont les étapes pour résoudre le problème ?**, dans le champ **Nom de l'alerte**, saisissez un nom d'alerte.
15. **Facultatif :** Dans le champ **Facultatif**, saisissez des instructions ou des suggestions pour résoudre le problème.
16. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple de payload Google Monitor

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans Google Monitor.

Exemple de payload envoyée depuis Google Monitor


```
{
 "incident":
 {
  "incident_id": "0.lsnwib31sglo",
  "resource_id": "",
  "resource_name": "deductive-reach-207607 VM Instance",
  "resource": {"type": "gce_instance","labels": {}},
  "resource_type_display_name": "VM Instance",
  "metric":{"type": "compute.googleapis.com/instance/cpu/usage_time", "displayName": "CPU
usage"},
  "started_at": 1602000626,
  "policy_name": "CPU Usage",
  "condition_name": "VM Instance - CPU usage for deductive-reach-207607 by
label.instance_name [SUM]",
  "condition":
  {

 "name":"projects/deductive-reach-207607/alertPolicies/4416258801778683037/conditions/44
16258801778682826",
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "displayName":"VM Instance - CPU usage for deductive-reach-207607 by
 label.instance_name [SUM]",
  "conditionThreshold":
  {
   "filter":"metric.type=\"compute.googleapis.com/instance/cpu/usage_time\"
 resource.type=\"gce_instance\" resource.label.\"project_id\"=\"deductive-reach-207607\"",
   "aggregations":[{"alignmentPeriod":"60s", "perSeriesAligner":"ALIGN_RATE",
 "crossSeriesReducer":"REDUCE_SUM", "groupByFields":["metric.label.instance_name"]}],
   "comparison":"COMPARISON_GT",
   "thresholdValue":0.6,
   "duration":"300s",
   "trigger":{"count":1}}
  },
 "url":
 "https://console.cloud.google.com/monitoring/alerting/incidents/0.lsnwib31sglo?project=dedu
ctive-reach-207607",
  "state": "open",
  "ended_at": 1602000987,
  "summary": "CPU usage for deductive-reach-207607 VM Instance with metric labels
 {instance_name=gke-yuval-cluster-default-pool-085540ab-3ejv} returned to normal with a
 value of 0.279."
 },
 "version": "1.2"
}
```


Intégration Grafana avec SR Ops

Grafana est un outil de mesure des performances des applications Web tout-en-un qui fournit un aperçu des performances, de l'expérience de l'utilisateur final aux serveurs, en passant par les lignes de code des applications.

Qu'est-ce que SR Ops offre aux utilisateurs Grafana ?

SR Ops possède une intégration native avec Grafana. Utilisez l'intégration pour envoyer des alertes Grafana à l'API de SR Ops avec des informations détaillées. SR Ops répartit ces alertes Grafana, identifie les personnes à notifier en fonction des calendriers d'astreinte, envoie des notifications par e-mail, messages texte (SMS), appels téléphoniques et notifications push iPhone et Android, et fait remonter les alertes jusqu'à ce qu'elles soient reconnues ou fermées.

Fonctionnalité de l'intégration

- Chaque fois qu'il se produit une violation dans les conditions d'alerte, une alerte est créée sur le portail Grafana et la même alerte est envoyée à SR Ops à l'aide de l'URL Webhook définie dans le canal de notification.
- Lorsqu'une alerte est fermée dans Grafana, une alerte associée est automatiquement fermée dans SR Ops via l'intégration.

Configurer le webhook dans Grafana

Configurez le point de terminaison Webhook dans Grafana afin que SR Ops puisse communiquer avec Grafana via le point de terminaison.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- créé un point de terminaison Webhook dans SR Ops Pour plus d'informations, voir Créer un point de terminaison Webhook dans SR Ops.
- créé un compte dans Grafana.

Rôle requis : evt_mgmt_integration

Procédure

1. Connectez-vous à la console Grafana.
2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur l'icône Cloche ( ), puis cliquez sur **Alerte** > **Canaux de notification**.
   La page Alerte s'affiche et l'onglet **Canaux de notification** est sélectionné par défaut.
3. Cliquez sur **Nouveau canal**.
   Le formulaire Nouveau canal de notification s'affiche.
4. Pour créer un Webhook, faites défiler vers le bas jusqu'à la section Webhooks et cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du canal de notification.
Type	Type du canal de notification. **Remarque :** vous devez sélectionner le type **Webhook**.
URL	Saisissez l'URL Webhook que vous avez déjà créée.
Paramètres Webhook facultatifs	
Méthodes HTTP	Protocole permettant d'activer la communication. **Remarque :** vous devez sélectionner **POST**.
Nom d\'utilisateur	Nom d'utilisateur de l'utilisateur ServiceNow qui dispose du rôle principal evt_mgmt_integration.
Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur ServiceNow.
Paramètres de notifications	
Options de gestion de vos notifications.	

6. Pour vérifier votre configuration, cliquez sur **Test**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur l'icône Tableau de bord ( ), puis cliquez sur **Gérer**.
9. Cliquez sur un tableau de bord existant dans lequel vous souhaitez ajouter les règles et les conditions d'alerte.
10. Cliquez avec le bouton droit sur le panneau requis, puis cliquez sur **Modifier**.
11. Cliquez sur l'onglet **Créer une alerte**, puis cliquez sur le bouton **Créer une 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.

12. Fournissez les règles et les conditions de l'alerte.
13. Dans la section Notification, sous **Envoyer à**, cliquez sur le signe + et ajoutez le canal de notification que vous avez créé.
14. Dans la section Balises, ajoutez les balises suivantes :
    - **severity** : (facultatif) gravité avec laquelle l'alerte doit être créée.
    - **count** : (cette balise est obligatoire, sinon les alertes ne se ferment pas automatiquement dans ServiceNow) nombre d'appareils, d'hôtes ou de serveurs surveillés par cette règle d'alerte.
15. Cliquez sur **Enregistrer**.

    La règle d'alerte est créée. Pour accéder à votre règle d'alerte, cliquez sur l'icône Cloche () dans le volet de navigation de gauche. **Alerte** > **Règles d'alerte**.

Remarque :
vous pouvez voir des événements très clairs arrivant dans ServiceNow qui ne sont pas liés à une alerte. Ignorez-les, car ils sont créés pour surmonter le problème selon lequel Grafana n'a pas envoyé d'informations dans la notification claire.

Exemple de payload Grafana

Instantané de l'entité lorsqu'un événement se produit dans Grafana.

Exemple de payload envoyé par Grafana


```
{
 "dashboardId": 2,
 "evalMatches": [
  {
   "value": 19377.996875,
   "metric": "System - Processes executing in kernel mode",
   "tags": {
    "__name__": "process_cpu_seconds_total",
    "instance": "168.62.217.70:9100",
    "job": "prometheus"
   }
  }
 ],
 "orgId": 1,
 "panelId": 3,
 "ruleId": 1,
 "ruleName": "CPU alert",
 "ruleUrl":
"http://localhost:3000/d/rYdddlPWj/node-exporter-full?tab=alert&viewPanel=3&orgId=1",
 "state": "alerting",
 "tags": {
  "severity": "1",
  "count": "1"
 },
 "title": "[Alerting] CPU alert"
}
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Domain Separation et Opérations pour la fiabilité des sites

Opérations pour la fiabilité des sites prend en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Basique*

Le niveau de prise en charge est Basique mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service (SP) de l'application.
- L'interface utilisateur, les clés de cache, les rapports, les déploiements et les agrégations utilisent tous le domaine au moment de l'exécution de la production.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un SP utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir voir la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

- Domain Separation figure dans toutes les tables de métadonnées de l’application. Les tables de niveau instance disposent également d'une fonction explicite de séparation des domaines. D’autres tables internes, telles que la table interne Demande d'équipe, sont séparées implicitement par domaine en faisant référence à des enregistrements séparés par domaine.
- Les propriétés système ne sont pas séparées par domaine, ce qui se répercute sur les fonctionnalités de gestion des équipes. Les propriétés sont partagées par plusieurs domaines et sont définies au niveau de l’instance. La configuration spécifique au domaine de ces propriétés n'est pas prise en charge.
- Lorsqu'une autre application est exploitée (par exemple, les connecteurs Event Management), la séparation par domaine est déterminée par les capacités de séparation par domaine de cette application.

Fonctionnement de Domain Separation dans l'application Opérations pour la fiabilité des sites

Les conditions spécifiques indiquées par l’évaluation du niveau de prise en charge Basic* ci-dessus se rapportent à la gestion des équipes :

- Les nouvelles équipes sont créées via un élément de catalogue soutenu par un flux Hub d'intégration. Le sro_admin doit configurer le flux et peut l’initier à partir de Service Portal ou via l’espace de travail Opérations pour la fiabilité des sites. Les instructions apparaissent dans le guide de configuration.
- Les actions et flux secondaires Hub d'intégration contrôlent la gestion des équipes Opérations pour la fiabilité des sites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un seul élément de catalogue et un seul flux peuvent être configurés pour chaque instance. Le client est responsable de la configuration des propriétés d'équipe pour la prise en charge de Domain Separation en tant que personnalisation des flux existants.
- Le demandeur d'un élément de catalogue d'équipe est associé au domaine et fait partie de l'élément de demande. Par conséquent, si nécessaire, le demandeur peut créer l'équipe dans un domaine spécifique, ou créer l'élément de catalogue et l'étendre afin de capturer le domaine d'une autre façon. Dans les deux cas, le sro_admin doit apporter des modifications aux flux Hub d'intégration et aux actions pour prendre cela en charge.

Tables séparées par domaine

- Action (sn_sro_act)
- Condition (sn_sro_cnd)
- Intégration (sn_sro_em_integration)
- Action d'intégration (sn_sro_em_int_act)
- Configuration (sn_sro_cfg)
- Variable de configuration (sn_sro_cfg_var)
- Métriques de service (sn_sro_service_metrics)

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Domain separation et On-Call Scheduling.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Site Reliability Metrics

Site Reliability Metrics (SRM) est une application qui étend Opérations pour la fiabilité des sites (SRO). Elle sert de point d'agrégation des signaux pour les alertes Application Performance Management (APM).

À partir de la version Washington DC, Site Reliability Metrics ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus installé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

SRM permet aux SRE (Site Reliability Engineers) de capturer les signaux de plusieurs sources, de définir des objectifs de niveau de service (SLO) cibles, d'afficher les budgets d'erreur (EB) et d'invoquer des actions basées sur des politiques telles que la création d'un incident ou l'envoi d'une notification en fonction de seuils de budget d'erreur. Les SRE peuvent mesurer l'expérience de service et gérer la vélocité des mises en production en évaluant les indicateurs clés de niveau de service (SLI) provenant d'un ou de plusieurs outils de gestion des performances. L'évaluation et l'agrégation de ces signaux permettent aux SRE de déclencher des actions basées sur des politiques et de réagir rapidement face à l'évolution des conditions.

Les SRE et les propriétaires de services peuvent utiliser SRM pour s'assurer que le service qu'ils fournissent répond aux attentes des consommateurs. Ils peuvent mesurer la qualité en définissant des objectifs de niveau de service en fonction des types de SLI (par exemple, latence, débit et disponibilité), puis utiliser des politiques de budget d'erreur pour déclencher une ou plusieurs actions basées sur des politiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici les principales fonctionnalités de l'application SRM :

- Agrégation des signaux de SLI
- Création d'objectifs de niveau de service basés sur la durée et le nombre
- Calcul de budgets d'erreur (EB)
- Politiques de budget d'erreur
- Visualisation des budgets d'erreur

Workflow de haut niveau

1. SRM exploite les intégrations SRO pour l'agrégation des signaux.
2. Les indicateurs de fiabilité contenant des SLI et des SLO sont créés pour le service dans SRM.
3. Lorsqu'une alerte reconnue est générée pour un service dans l'outil APM, les valeurs de la violation cumulative et du budget d'erreur sont mises à jour pour les indicateurs de fiabilité dans SRM.
4. Une politique de budget d'erreur est créée pour que le service déclenche des actions telles que la création d'un incident, l'envoi de notifications, etc., afin de corriger les problèmes de service.

Regardez la vidéo suivante pour acquérir une compréhension générale de Site Reliability Metrics et de son utilisation.

Une vue d'ensemble de l'application Site Reliability Metrics.

Installer Site Reliability Metrics

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Site Reliability Metrics (sn_srm). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé l'application dans laquelle vous souhaitez accéder à la vue SRM à partir de l'espace de travail de l'application. Par exemple, l'espace de travail de Opérations pour la fiabilité des sites.

Remarque :
vous pouvez configurer Site Reliability Metrics pour n'importe quel espace de travail que vous utilisez. Si vous souhaitez utiliser SRM pour votre espace de travail, vous devez configurer l'accès à SRM au sein de l'espace de travail souhaité. Vous pouvez ajouter une liste connexe pour l'objectif de niveau de service (sn_srm_service_level_objective) aux vues d'enregistrement des services ou ajouter un objectif de niveau de service (SLO) en tant que liste autonome à la liste principale dans la navigation.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles et les données de démonstration sont installés avec Site Reliability Metrics. Les données de démonstration comprennent des modèles qui accélèrent l'implémentation et aident les utilisateurs à comprendre Site Reliability Metrics rapidement. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez la rubrique Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Site Reliability Metrics (sn_srm).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Site Reliability Metrics.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
5. Sélectionnez **Installer**.

Terminologies de base Site Reliability Metrics

Un guide rapide de certaines terminologies de base pour comprendre Site Reliability Metrics (SRM) et utiliser ses fonctionnalités.

Termes utilisés dans SRM

Conditions	Descriptions
Application Performance Management (APM)	Surveillance et gestion des performances et de la disponibilité des applications. APM vise à détecter et à diagnostiquer les problèmes de performance complexes des applications et à maintenir un niveau de service attendu.
Service Level Management (SLM)	Cadre de travail selon lequel les niveaux de service sont convenus entre un fournisseur et un consommateur pour prendre en charge les processus business. Service Level Management couvre les accords sur les niveaux de service (SLA), les accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats sous-jacents (UC).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes utilisés dans SRM (suite)

Conditions	Descriptions
Accords sur les niveaux de service (SLA)	Un SLA définit le niveau de service convenu entre un fournisseur et un consommateur. Il expose généralement les mesures utilisées pour mesurer le service, ainsi que les corrections ou les pénalités si les niveaux de service convenus ne sont pas atteints.
Objectif de niveau de service (SLO)	Valeur cible ou plage de valeurs pour un niveau de service mesuré par un SLI.
Indicateur de niveau de service (SLI)	Mesure quantitative de certains aspects du niveau de service fourni. Les mesures sont utilisées pour définir les SLO cibles.
Fiabilité mesurée	Possibilité de fournir les services promis de façon cohérente et précise. La fiabilité est calculée automatiquement en soustrayant les pannes de 100 %.
Budget d'erreur	Un budget d'erreur est le montant du SLO que vous pouvez utiliser sur une période spécifiée. Il peut être utilisé pour gérer la vélocité de la mise en production. Il est généralement basé sur la disponibilité, la latence, etc.
Politique de budget d'erreur	Une politique ou une règle créée pour un service afin de déclencher des actions telles que la création d'un incident ou l'envoi de notifications lorsqu'un seuil fixé est atteint.

Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SRM

Les rôles d'utilisateur vous permettent d'accorder aux utilisateurs l'accès à différentes parties de la console Site Reliability Metrics (SRM). En d'autres termes, les rôles d'utilisateur déterminent ce que les utilisateurs peuvent ou ne peuvent pas faire dans SRM.

SRM comporte les rôles prédéfinis suivants :

Rôles et responsabilités

Rôles	Description	Contient des rôles
sn_srm_admin	Les administrateurs peuvent gérer tous les aspects de la configuration Site Reliability Metrics. Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes pour tous les services et groupes :	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et responsabilités (suite)

Rôles	Description	Contient des rôles
	• Créer des intégrations avec des outils Application Performance Monitoring (APM) • Configurer et gérer les indicateurs de fiabilité • Configurer et gérer les politiques de budget d'erreur	
sn_srm_manager	Les gestionnaires supervisent les équipes qui, à leur tour, gèrent des services spécifiques. Les gestionnaires assurent la résilience de tous les systèmes et des workflows DevOps. Les gestionnaires peuvent effectuer les actions suivantes pour les services dont ils sont responsables : • Créer des intégrations avec des outils Application Performance Monitoring (APM) • Configurer et gérer les indicateurs de fiabilité • Configurer et gérer les politiques de budget d'erreur	Aucun
sn_srm_user	Les utilisateurs effectuent les tâches quotidiennes nécessaires pour surveiller l'expérience de service et gérer la vélocité de la mise en production. Les utilisateurs peuvent effectuer les actions suivantes pour les services dont ils sont responsables : • Créer des intégrations avec des outils Application Performance Monitoring (APM) • Configurer et gérer les indicateurs de fiabilité • Configurer et gérer les politiques de budget d'erreur	Aucun
sn_srm_business_stakeholder	Les personnes concernées de l'entreprise sont des parties externes impliquées qui souhaitent surveiller la résilience des services, mais ne sont pas directement impliquées dans la maintenance de ces derniers. Les personnes concernées de l'entreprise peuvent effectuer les actions suivantes :	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et responsabilités (suite)

Rôles	Description	Contient des rôles
	• Afficher les intégrations avec des outils Application Performance Monitoring (APM) • Afficher les indicateurs de fiabilité • Afficher les budgets d'erreur	

Propriétés système de SRM

Vous pouvez configurer les propriétés système qui prennent en charge SRM.

Pour accéder aux propriétés système, entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation, puis appuyez sur Entrée. La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche. Assurez-vous d'avoir le rôle administrateur pour accéder aux propriétés système et les modifier.

Propriétés pour SRM

Propriété	Description
sn_srm.actions.log	Contrôle le niveau de journalisation pour le traitement des actions des politiques de budget d'erreur. Valeur par défaut : **notice**
sn_srm.alert_processing.log	Contrôle le niveau de journalisation pour le traitement des actions des politiques de budget d'erreur. Valeur par défaut : **notice**
sn_srm.error_budget_policies.log	Contrôle le niveau de journalisation du traitement des politiques de budget d'erreur. Valeur par défaut : **notice**
sn_srm.sli_slo.log	Contrôle le niveau de journalisation du traitement des indicateurs de niveau de service (SLI) et des objectifs de niveau de service (SLO). Valeur par défaut : **notice**
Liste des canaux de communication (séparés par des virgules) utilisés pour envoyer des notifications aux utilisateurs du groupe si aucune préférence	Liste des canaux de notification (séparés par des virgules) à utiliser pour les membres de l'équipe lorsque aucune préférence de contact n'est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour SRM (suite)

Propriété	Description
de contact n'est définie. Vous pouvez utiliser les valeurs suivantes : • email pour E-mail • sms pour SMS • voice pour Appels vocaux *sn_srm.notification_communication_channels*	définie. Vous pouvez utiliser les valeurs suivantes : • **email** • **sms** • **voice** • Type : **CSV** • Valeur par défaut : **email**, **sms**, **voice** • Autres valeurs possibles : toute autre combinaison
Durée, en minutes, pendant laquelle les workflows On-Call SRM attendent de recevoir la confirmation de l'utilisateur. *sn_srm.acknowledgement.workflow.wait_time*	Durée, en minutes, pendant laquelle les workflows On-Call SR Ops attendent de recevoir la confirmation de l'utilisateur. • Type : **nombre entier** • Valeur par défaut : **1440** • Autres valeurs possibles : selon les besoins

Travailler avec Site Reliability Metrics

Utilisez les fonctionnalités Site Reliability Metrics (SRM) pour définir les indicateurs de niveau de service (SLI), les objectifs de niveau de service (SLO) et les politiques de budget d'erreur de votre service. Ces mesures vous aident, vous et votre équipe, à suivre vos services et à prendre les mesures nécessaires, le cas échéant.

Vous pouvez afficher le budget d'erreur et une représentation graphique de la violation cumulative et du budget d'erreur restant. Vous pouvez également créer une politique de budget d'erreur et l'associer aux actions suivantes à déclencher lorsque le seuil d'un objectif de niveau de service est atteint :

- Envoyer un e-mail.
- Créer un incident.
- Envoyer des messages à l'aide du service de messagerie Microsoft Teams.
- Envoyer des messages à l'aide du service de messagerie Slack.
- Créer un incident et notifier la personne d'astreinte.

La vue Site Reliability Metrics (SRM) dans l'espace de travail de Site Reliability Operations (SRO) contient les sections suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

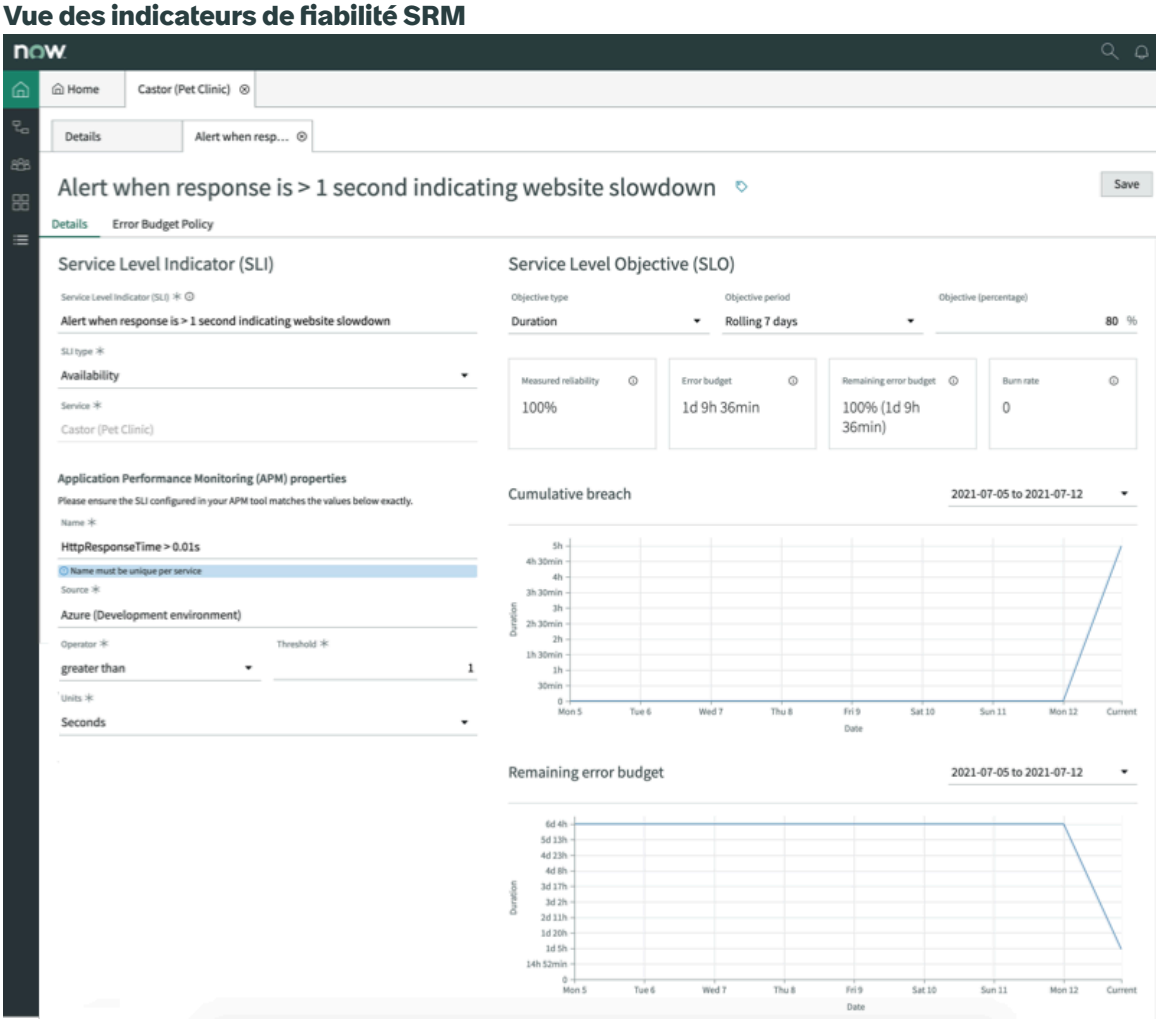
Indicateurs de fiabilité

Les indicateurs de fiabilité montrent les détails suivants :

- Détails du SLI et du SLO
- Propriétés Application Performance Monitoring (APM)
- Fiabilité mesurée
- Budget d'erreur
- Budget d'erreur restant
- Représentation graphique de la violation cumulative
- Représentation graphique du budget d'erreur restant

Remarque :
vous pouvez également afficher les représentations graphiques de la violation cumulative et des budgets d'erreur restants pour les périodes précédentes. Ce champ n'est disponible que si les données des périodes précédentes sont disponibles.

Vue des indicateurs de fiabilité SRM

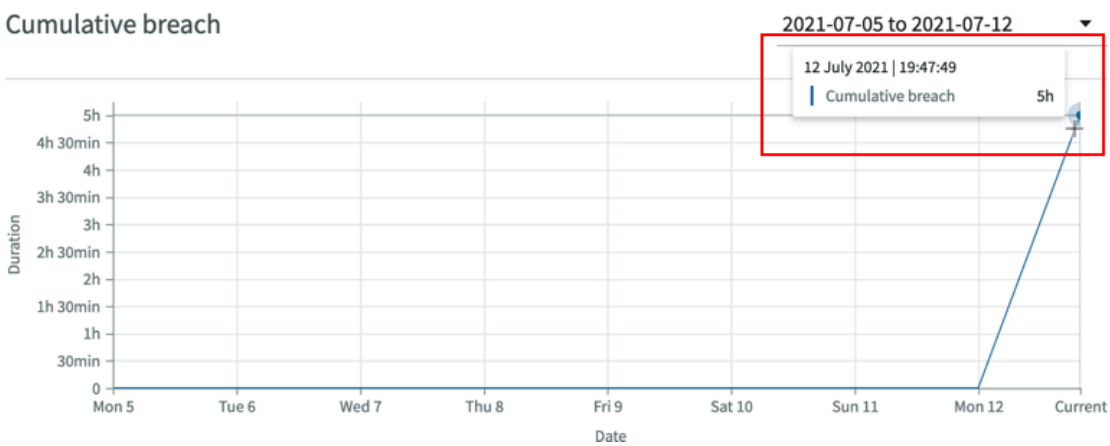


Les dernières informations relatives à la violation cumulative sont affichées avec la valeur Actuelle dans la représentation graphique. Si vous souhaitez connaître l'heure exacte de la capture des données, pointez votre curseur sur le dernier point de données pour la valeur Actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Représentation graphique de la violation cumulative

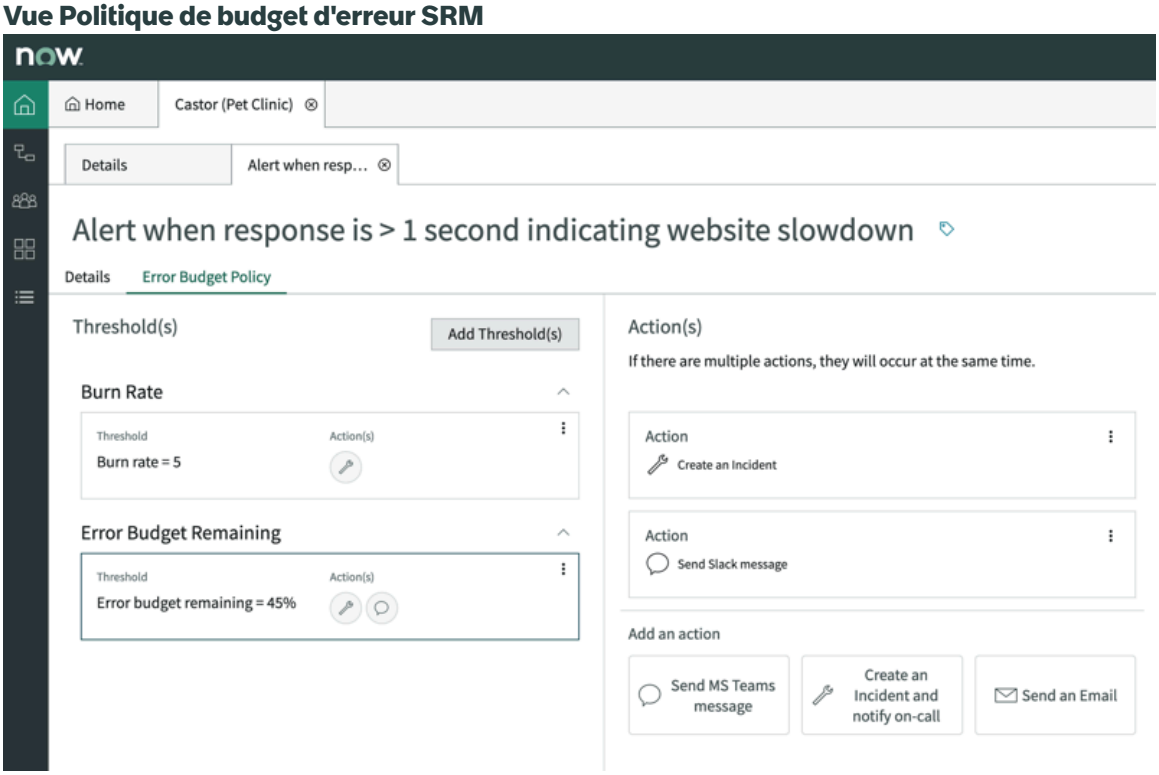


Politique de budget d'erreur

La politique de budget d'erreur affiche les détails suivants :

- Détails du seuil, tels que le taux d'érosion et le budget d'erreur restant
- Actions correspondant aux seuils

Vue Politique de budget d'erreur SRM



Vous pouvez également définir des politiques de SLO, de SLI et de budget d'erreur pour les services techniques ou basés sur des requêtes.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les services techniques ou basés sur des requêtes, consultez la rubrique Gérer le domaine des services techniques .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Alertes sources d'un outil APM

Alertes de service sources d'un outil Application Performance Management (APM) permettant d'évaluer les indicateurs clés de niveau de service (SLI).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_manager, sn_srm_admin ou sn_srm_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Site Reliability Metrics** > **Data processor (Processeur de données)** > **Data processor (Processeur de données)**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Data processor

Champ	Description
Nom	Nom du processeur de données.
Définition du processeur de données	Règles permettant de comprendre et de mapper les alertes provenant des outils APM. **Remarque :** ○ vous pouvez recevoir des alertes Site Reliability Operations (SRO) Azure et Site Reliability Operations (SRO) Dynatrace en installant SRO, puis en créant un processeur de données à l'aide de cette procédure. ○ si SRO n'est pas installé, créez un processeur de données pour toutes les alertes, qui peuvent être filtrées davantage à l'intérieur du SLI.
Service	Service pour lequel le processeur de données est défini.
Description	Description du processeur de données qui est automatiquement récupéré à partir de la définition du processeur de données.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un attribut de l'intégration définie par le processeur de données est créé et la liste connexe **Indicateurs de niveau de service** est créée.
5. Dans la liste connexe **Indicateurs de niveau de service**, cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Indicateur de niveau de service s'ouvre.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Indicateur de niveau de service

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur de niveau de service. **Remarque :** la valeur de ce champ doit être la même que le nom du SLI dans votre outil APM.
Type de SLI	Type de SLI sur lequel se base le calcul de Service Level Metrics (SLM). Voici les types de SLI disponibles : ○ **Latence** : temps pris pour traiter une demande. Le temps réel écoulé. ○ **Disponibilité** : pourcentage de temps pendant lequel votre service est disponible. ○ **Erreurs** : mesure de la fréquence des erreurs de service. ○ **Saturation** : mesure de la fraction de votre système, mettant en évidence les ressources les plus limitées.
Service	Service pour lequel vous créez l'indicateur de niveau de service.
Data processor (Processeur de données)	Nom du processeur de données pour lequel vous créez l'indicateur de niveau de service.
Description	Résumé de l'indicateur.
Opérateur	Condition permettant d'effectuer une fonction logique spécifique.
Seuil	Limite supérieure après laquelle les mesures sont déclenchées.
Unités	Unité des mesures.
Actif	Option permettant d'activer l'indicateur de niveau de service. Si elle n'est pas activée, les mesures ne sont pas générées pour le service.
Alert filtering (Filtrage des alertes)	Option permettant de filtrer davantage les alertes reconnues.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un indicateur de fiabilité

Créez un indicateur de fiabilité afin d'obtenir une caractérisation quantitative de la fiabilité de vos services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_manager, sn_srm_admin ou sn_srm_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

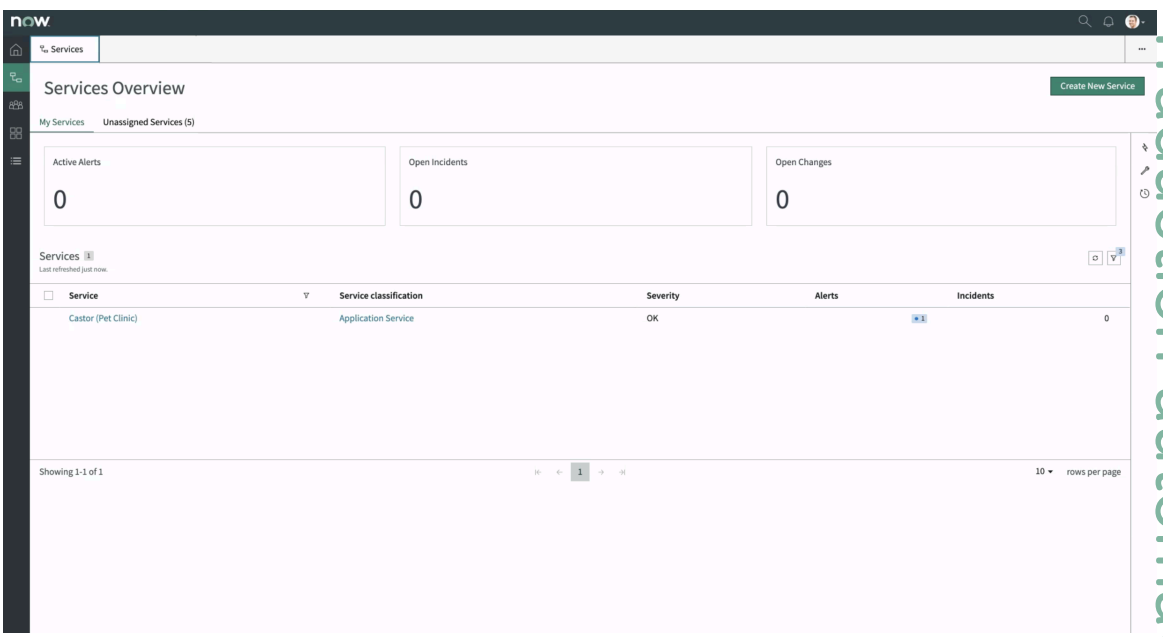
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vue Espace de travail de Site Reliability Ops n'est disponible que si vous installez l'application Site Reliability Operations. Vous pouvez également créer des indicateurs de niveau de service (SLI) et des objectifs de niveau de service (SLO) à l'aide de l'environnement classique. Pour créer un SLI ou un SLO à partir de l'environnement classique, accédez à **Site Reliability Metrics** > **Indicateurs de niveau de service** ou **Site Reliability Metrics** > **Objectifs de niveau de service**.

Remarque :
vous ne pouvez configurer qu'un seul SLO pour un SLI.

Procédure

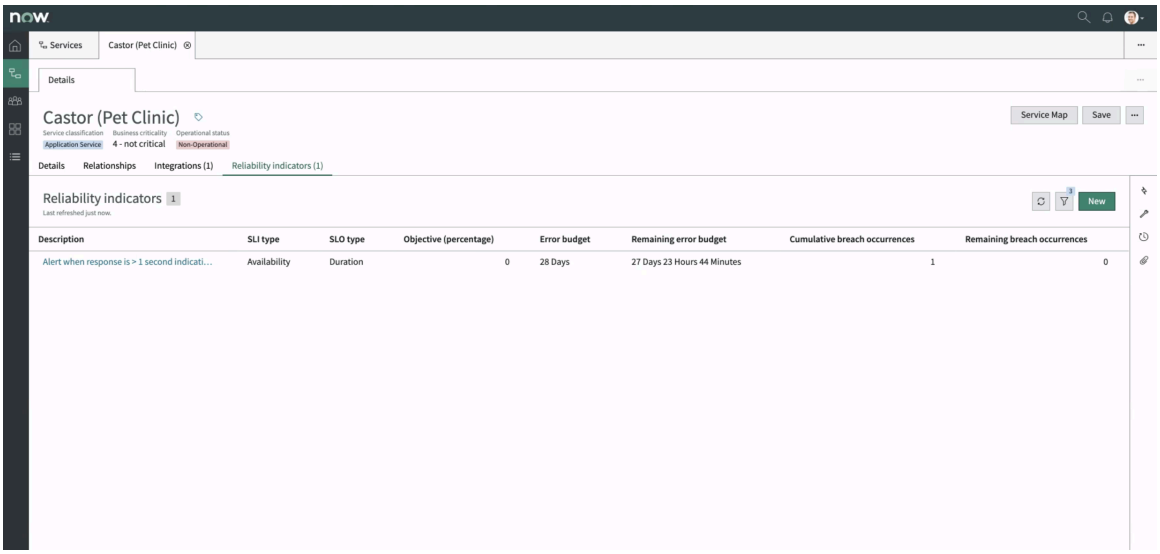
1. Accédez à la **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).



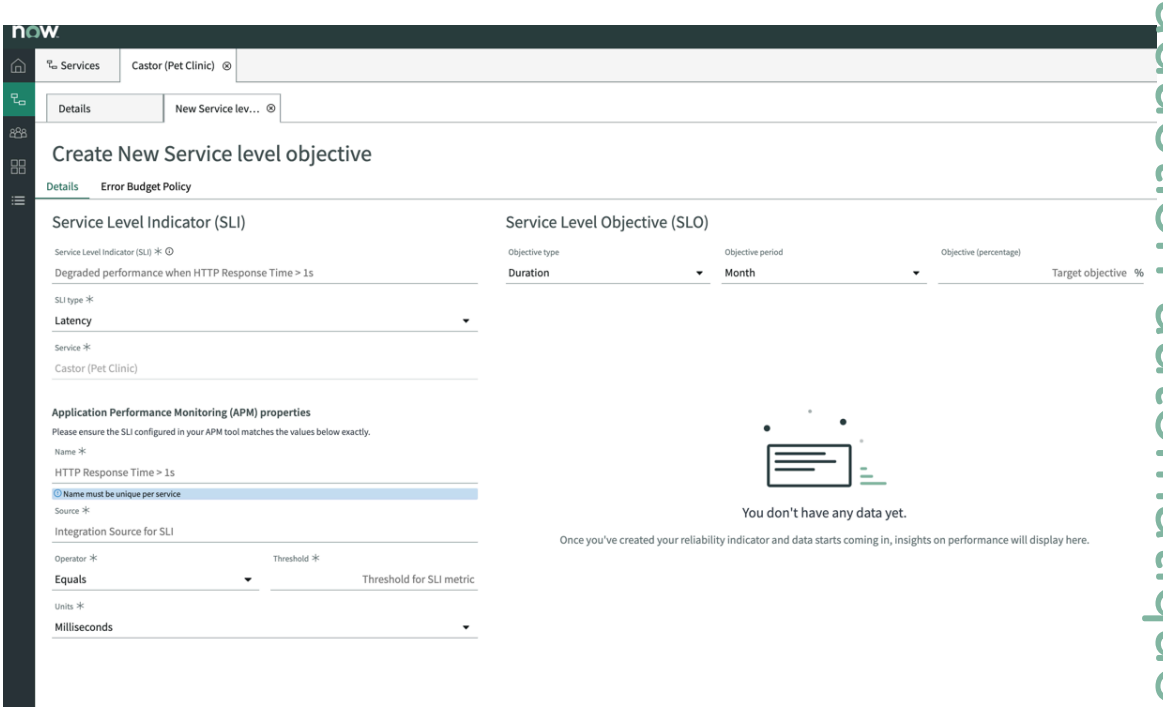
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez sur le service pour lequel vous souhaitez créer des indicateurs de fiabilité.
4. Cliquez sur l'onglet **Indicateurs de fiabilité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Nouveau**.



6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Service Level Objective (Objectif de niveau de service)

Champ	Description
Indicateur de niveau de service (SLI)	
Indicateur de niveau de service (SLI)	Nom de l'indicateur.
Type de SLI	Type de SLI sur lequel se base le calcul de Service Level Metrics (SLM). Voici les types de SLI 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.

Champ	Description
	○ **Latence** : temps pris pour traiter une demande. Le temps réel écoulé. ○ **Disponibilité** : pourcentage de temps pendant lequel votre service est disponible. ○ **Erreurs** : mesure de la fréquence des erreurs de service. ○ **Saturation** : mesure de la fraction de votre système, mettant en évidence les ressources les plus limitées.
Service	Service pour lequel vous créez l'indicateur de fiabilité.
Propriétés Application Performance Monitoring (APM)	
Nom	Nom de la propriété sur laquelle la mesure est basée. **Remarque :** la valeur de ce champ doit être la même que le nom du SLI dans votre outil APM.
Source	Source de données pour laquelle le SLI doit être défini.
Opérateur	Condition permettant d'effectuer une fonction logique spécifique.
Seuil	Limite supérieure après laquelle les mesures sont déclenchées.
Unités	Unité des mesures.
Objectif de niveau de service (SLO)	
Objective type (Type d'objectif)	Voici les types d'objectifs disponibles : ○ **Durée** : durée souhaitée pendant laquelle le service n'enregistre pas de violation. **Remarque :** si vous définissez **Type d'objectif** sur **Durée**, les deux champs suivants sont **Objective period** (Période d'objectif) et **Objective (percentage)** (Objectif (pourcentage)). ○ **Nombre** : nombre de violations autorisées d'un SLI au cours d'une période spécifique. **Remarque :** si vous définissez **Type d'objectif** sur **Nombre**, les deux champs suivants sont **Limit period** (Période limite) et **Limit (occurrences)** (Limite (occurrences)).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

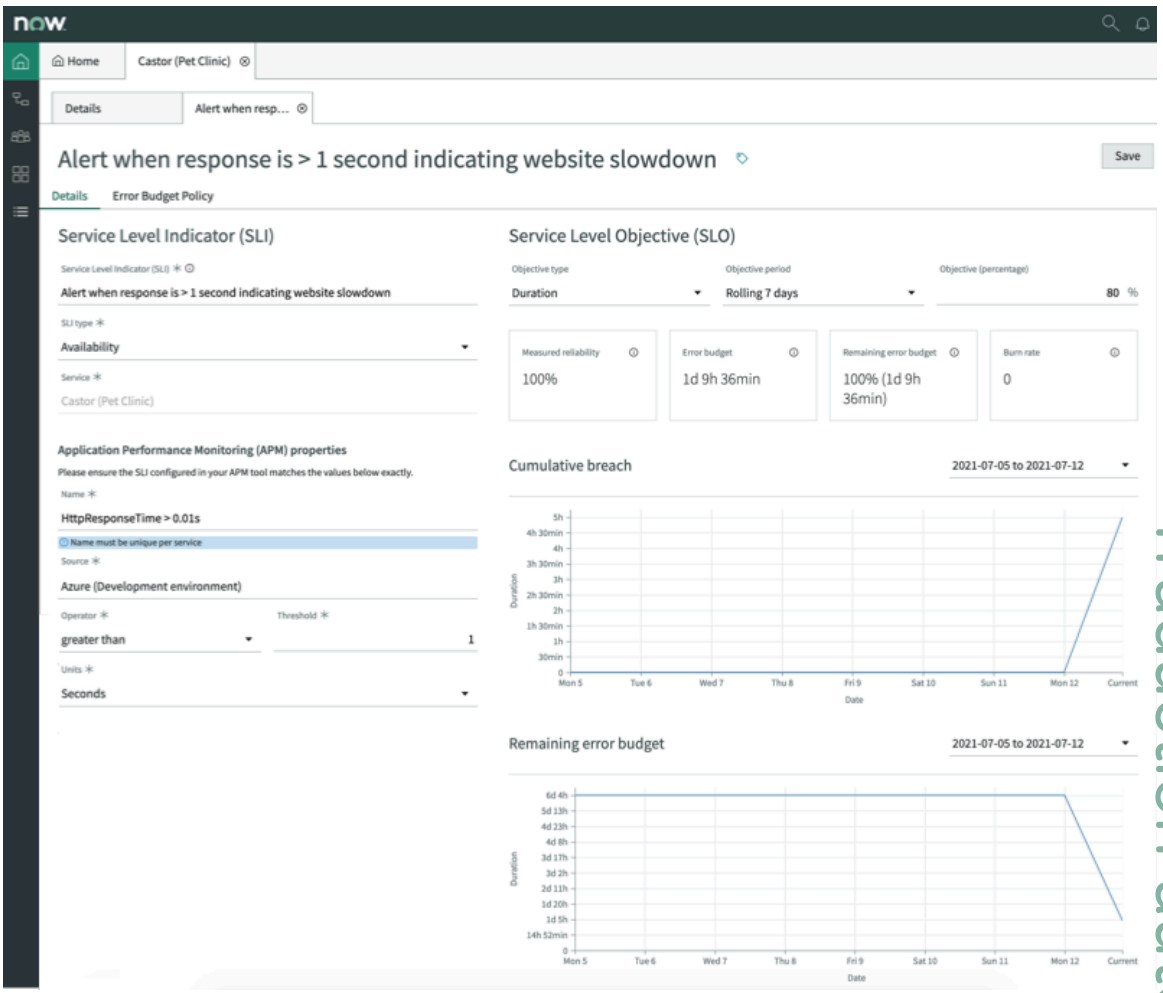
Champ	Description
Objective period (Période d'objectif) ou Limit period (Période limite)	Période pour laquelle les mesures sont calculées. Si **Type d'objectif** est défini sur **Nombre**, le champ **Période limite** s'affiche. Les options disponibles sont les suivantes : ○ **Mois** : la durée considérée est le mois actuel. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise entre le 1er janvier et le 31 janvier. ○ **Rolling 30 days** (Période de 30 jours) : la durée considérée est de 30 jours à partir de la date actuelle. Par exemple, si la date actuelle est le 26 janvier, la durée considérée est comprise à partir du 25 décembre. ○ **Rolling 7 days** (Période de 7 jours) : la durée considérée est de 7 jours à partir de la date actuelle.
Objective (percentage) (Objectif (pourcentage)) ou Limit (occurrences) (Limite (occurrences))	Pourcentage ou nombre des performances SLI souhaitées.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher la représentation graphique de la violation cumulative et du budget d'erreur restant.



Modifier un indicateur de fiabilité

Mettez à jour les détails d'un indicateur de fiabilité si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_manager, sn_srm_admin ou sn_srm_user

Si vous mettez à jour l'objectif de niveau de service (SLO) au cours d'une période de mesure active, cela peut entraîner une incohérence dans les graphiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez sur le service pour lequel vous souhaitez modifier des indicateurs de fiabilité.
4. Cliquez sur l'onglet **Indicateurs de fiabilité**.
5. Pour ouvrir l'indicateur à modifier, cliquez dessus.
6. Modifiez les détails selon vos besoins.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un indicateur de fiabilité

Supprimez un indicateur de fiabilité lorsque vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_manager, sn_srm_admin ou sn_srm_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).
3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez sur le service pour lequel vous souhaitez supprimer des indicateurs de fiabilité.
4. Cliquez sur l'onglet **Indicateurs de fiabilité**.
5. Pour ouvrir l'indicateur de fiabilité à supprimer, cliquez dessus.
6. Sur la page des indicateurs de fiabilité, cliquez sur , puis cliquez sur **Supprimer**.

Créer des définitions d'action

Vous pouvez créer des définitions d'action dans l'interface utilisateur SRM classique. Créez des définitions d'action pour créer un incident ou envoyer un e-mail. Vous pouvez également créer des définitions d'action pour envoyer des messages sur Microsoft Teams et les services de messagerie Slack.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_admin, sn_srm_manager ou sn_srm_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Site Reliability Metrics** > **Politique de budget d'erreur** > **Définitions des actions**.
2. Sur la page Définitions d'action de politique de budget d'erreur, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition de l'action de politique de budget d'erreur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action.
Icône	Icône pour la communication.
Type	Type d'action à effectuer. Sélectionnez **Concentrateur d'intégration - Flux secondaire** pour utiliser des définitions d'action pour les actions fournies par défaut.
Utilisation unique par seuil	Option permettant de déterminer le nombre de créations autorisées d'une action par seuil. Si vous cochez la case, l'action n'est créée qu'une seule fois par seuil. Cochez la case **Utilisation unique par seuil**.
Description	Description de l'objectif de l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Concentrateur d'intégration – Flux/Flux secondaire	Flux secondaire exécuté pour résoudre une alerte. Par exemple, vous pouvez rechercher et sélectionner **SRM - Create Incident** (SRM - Créer un incident), **SRM - Slack - Post Message** (SRM - Slack - Publier un message), **SRM - MS Teams - Post Message** (SRM - MS Teams - Publier un message), etc. Ce champ s'affiche lorsque **Type** est défini sur **Concentrateur d'intégration - Flux secondaire**.
Webhook	Le webhook pour l'envoi d'une notification. Saisissez une valeur dans ce champ uniquement si vous créez une définition d'action pour envoyer des messages sur Slack et les services de messagerie Microsoft Teams. **Remarque :** créez l'URL Webhook pour Microsoft Teams et les services de messagerie Slack avant de configurer cette définition d'action.

Pour en savoir plus sur la création d'une URL Webhook, consultez la rubrique Créer une URL Webhook pour un canal dans Microsoft Teams ou Créer une URL Webhook pour un canal dans Slack.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une politique de budget d'erreur

Créez une politique de budget d'erreur pour déclencher des actions, telles que l'envoi d'une notification ou la création d'un incident lorsque le seuil d'un objectif de niveau de service est atteint.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_srm_manager, sn_srm_admin ou sn_srm_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vue Espace de travail SR Ops n'est disponible que si vous installez l'application Opérations pour la fiabilité des sites. Vous pouvez également créer une politique de budget d'erreur à l'aide de l'environnement classique. Pour créer un seuil de politique de budget d'erreur à partir de l'environnement classique, accédez à **Site Reliability Metrics** > **Politique de budget d'erreur** > **Seuils**. Vous pouvez également créer des seuils à partir de la liste connexe Seuils de politique de budget d'erreur sur le formulaire Objectif de niveau de service.

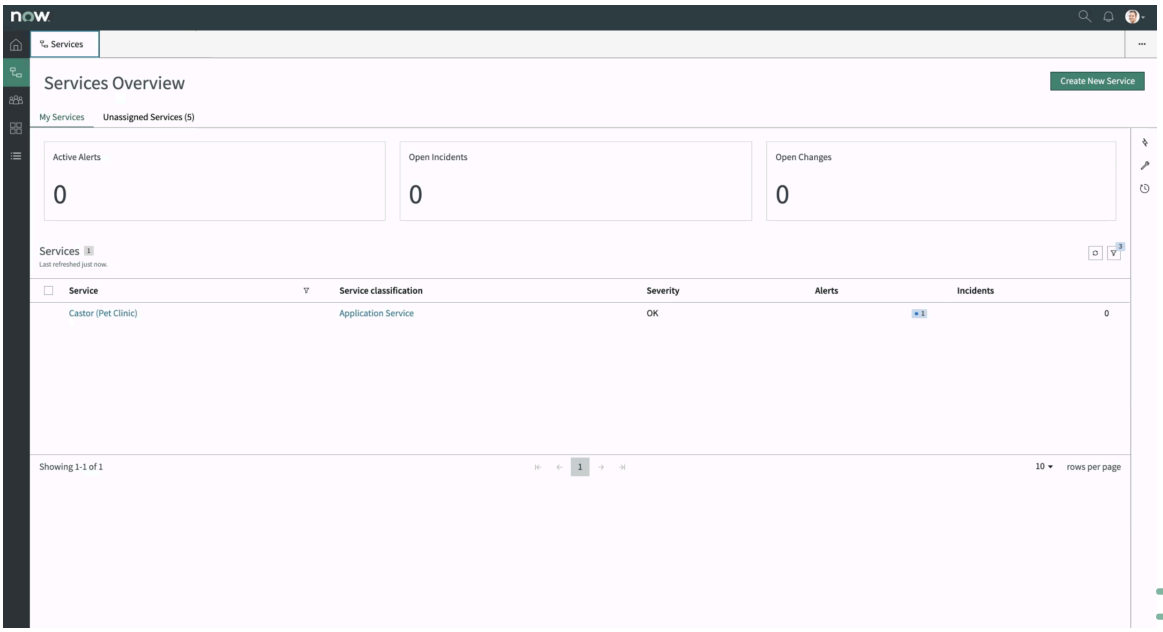
Vous pouvez créer une définition d'action afin d'appeler un workflow, un flux ou un script. Pour créer une définition d'action, accédez à **Site Reliability Metrics** > **Politique de budget d'erreur** > **Définitions des actions**. Vous pouvez créer des actions à partir de la liste connexe Actions de politique de budget d'erreur dans le formulaire Seuil de la politique de budget d'erreur.

Procédure

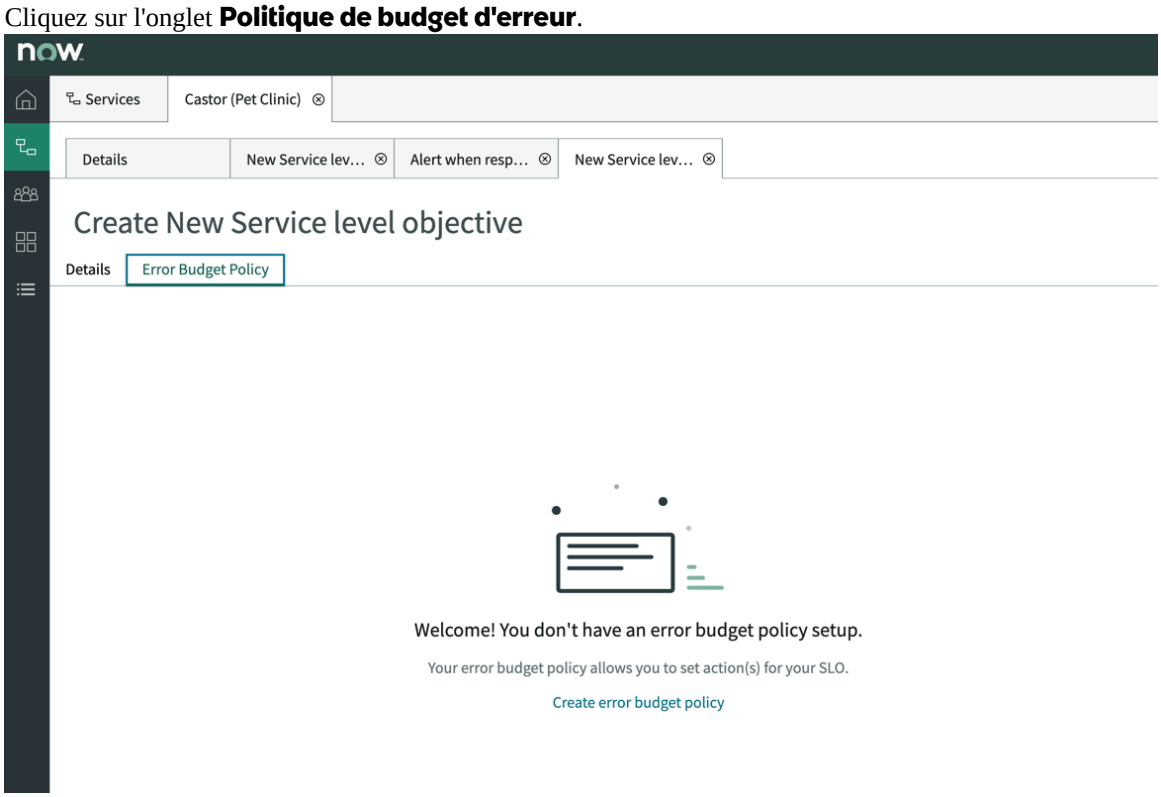
1. Accédez à la **Opérations pour la fiabilité des sites** > **Espace de travail Site Reliability Ops**.
2. Cliquez sur l'icône de la page Services ( ).

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.



3. Sur la page Vue d'ensemble des services, cliquez sur le service pour lequel vous souhaitez créer une politique de budget d'erreur.
4. Cliquez sur l'onglet **Politique de budget d'erreur**.



5. cliquez sur le lien **Créer une politique de budget d'erreur** pour définir un seuil qui détermine quand une action doit être prise pour votre objectif de niveau de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans la boîte de dialogue Add Thresholds (Ajouter des seuils), sélectionnez l'une des valeurs suivantes dans la liste Type de seuil :
   - **Taux d'érosion** : taux auquel un budget d'erreur est consommé. Le taux d'érosion idéal est inférieur ou égal à 1, car il indique que le budget d'erreur est utilisé comme prévu. Le seuil est atteint lorsque le taux d'érosion est égal ou supérieur à la valeur spécifiée.
   - **Budget d'erreur restant** : pourcentage du budget d'erreur restant à utiliser pour la période spécifiée. Le seuil est atteint si le pourcentage restant est égal ou inférieur à la valeur spécifiée.
7. Dans le champ **Seuil**, saisissez une valeur.
8. Cliquez sur **Ajouter**.

   Remarque :
   vous pouvez ajouter plusieurs seuils pour une politique. Cependant, vous ne pouvez pas ajouter deux fois le même seuil. Si vous essayez d'ajouter deux fois le même seuil, un message d'erreur s'affiche.

   Une fois qu'un seuil est ajouté, vous pouvez ajouter une action pour ce seuil.
9. Sélectionnez le seuil pour lequel vous souhaitez ajouter une action, puis cliquez sur l'une des actions suivantes :
   - **Créer un incident**
   - **Envoyer un e-mail**
   - **Envoyer** Slack **un message**

     Installez le module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Hub d'intégration pour automatiser l'envoi de messages sur les alertes à un canal Slack. De plus, créez une URL Webhook pour un canal dans Slack. Pour en savoir plus sur l'installation du module d'extension et sur la création d'une URL Webhook dans Slack, consultez les rubriques Installer Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub et Créer une URL Webhook pour un canal dans Slack.
   - **Envoyer un message MS Teams**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installez le module d'extension Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Hub d'intégration pour automatiser l'envoi de messages sur les alertes à un canal Microsoft Teams. De plus, créez une URL Webhook pour un canal dans Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur l'installation du module d'extension et sur la création d'une URL Webhook dans Microsoft Teams, consultez les rubriques Installer Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub et Créer une URL Webhook pour un canal dans Microsoft Teams.

Remarque :
les messages dans Microsoft Teams et les services de messagerie Slack montrent les liens vers l'indicateur de fiabilité. Si l'espace de travail n'est pas installé, le lien s'ouvre dans l'environnement SR Ops classique. Si vous souhaitez afficher l'indicateur de fiabilité dans votre espace de travail disponible, accédez à **Définition du système** > **Includes de script**et remplacez la fonction `_genReliabilityIndicatorURL` dans le script include ErrorBudgetPolicyActionUtils .

- **Créer un incident et notifier la personne d'astreinte**

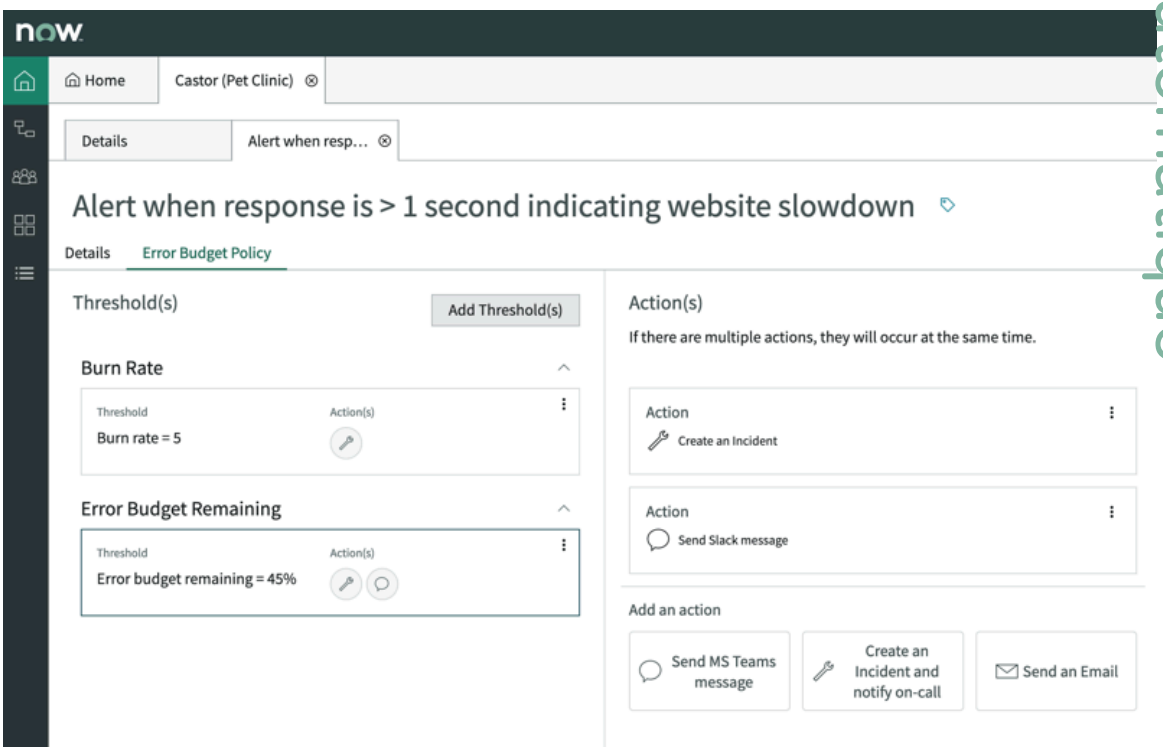
Remarque :
si vous ajoutez toutes les actions, elles se produisent simultanément lorsque le seuil est atteint.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les changements apportés aux seuils ou aux actions ne sont enregistrés que lorsque vous cliquez sur **Enregistrer** en haut du formulaire.

Si vous souhaitez modifier un seuil, cliquez sur l'icône Actions de politique (⋮) pour le seuil, puis cliquez sur **Modifier le seuil**.

L'action requise est déclenchée lorsque le seuil est atteint.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications SRM

Les notifications sont envoyées aux utilisateurs selon divers facteurs tels que le calendrier d'astreinte de l'équipe, les différentes équipes, les préférences utilisateur et les paramètres Notification.

Notifications SRM

Scénario	Notification
Le calendrier d'astreinte est installé, et les équipes et les préférences utilisateur sont définies	La notification est envoyée aux utilisateurs de l'équipe d'astreinte conformément aux préférences utilisateur.
Le calendrier d'astreinte est installé, les quarts sont définis mais pas les préférences utilisateur	• Si Notification est installé et que le service de communication Twilio est configuré, les notifications sont envoyées sous forme d'appels vocaux. • Si Notification n'est pas installé, les notifications sont envoyées par e-mail.
Le calendrier d'astreinte est installé, mais les quarts et les préférences utilisateur ne sont pas définis	La notification est envoyée à tous les canaux définis dans la propriété *sn_srm.notification.communication.channels*.
Le calendrier est installé, les préférences utilisateur sont définies mais pas les quarts	La notification est envoyée via les canaux mentionnés dans les préférences utilisateur.
Si le calendrier d'astreinte n'est pas installé	La notification est envoyée à tous les utilisateurs de l'équipe associés à un service. • Si Notification est installé, la notification est envoyée via tous les canaux, c'est-à-dire sous forme d'e-mails, de SMS et d'appels vocaux. • Si Notification n'est pas installé, la notification est envoyée par e-mail.

Politiques d'approbation de changement Site Reliability Metrics

Dans les politiques d'approbation de changement, les définitions d'approbation sont utilisées pour générer des approbations en fonction des besoins de votre entreprise. Une politique d'approbation de changement est une ligne de conduite qui peut être appliquée à une demande de changement.

Elle utilise un ensemble d'entrées variables pour évaluer les décisions qui lui sont associées. Pour chaque décision de correspondance, la définition d'approbation associée est appliquée. Une politique d'approbation peut contenir plusieurs décisions permettant à une seule politique de gérer toutes les approbations requises pour un type de changement. Lorsqu'une condition de décision correspond, la définition de l'approbation correspondante est évaluée. Si une ou plusieurs décisions correspondent, toutes les définitions d'approbation connexes sont évaluées.

Pour afficher les politiques d'approbation pour SRM, accédez à **Changement** > **Politique de changement** > **Politiques d'approbation des changements**. Ensuite, sur la page Politiques d'approbation de changement, sélectionnez **Politique de changement Site Reliability Ops**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

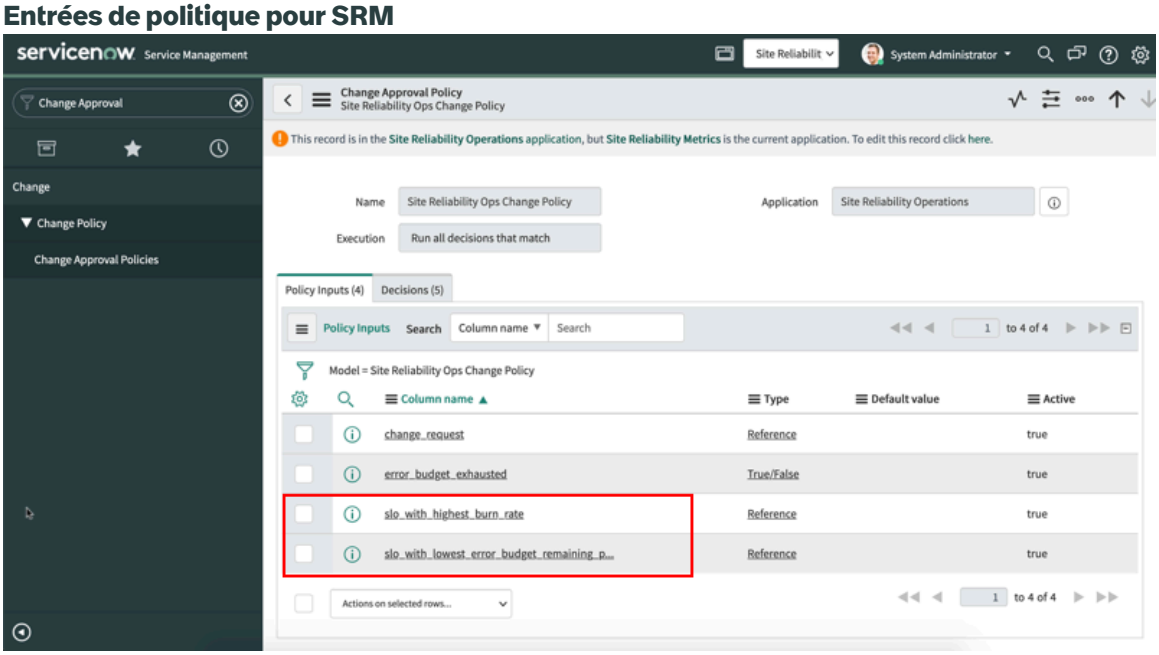
La page Politique d'approbation de changement affiche la liste des entrées de la politique. Vous pouvez afficher les entrées de politique suivantes pour SRM :

- Objectif de niveau de service (SLO) avec le pourcentage restant de budget d'erreur le plus bas (slo_with_lowest_error_budget_remaining_percent)
- SLO avec le taux d'érosion le plus élevé (slo_with_highest_burn_rate)

Ces entrées de politique doivent être renseignées avec les enregistrements Objectif de niveau de service (SLO) appropriés suivants :

- SLO avec le budget d'erreur restant le plus bas pertinent pour la demande de changement
- Enregistrement SLO avec le taux d'érosion le plus élevé

Entrées de politique pour SRM



Cette politique d'approbation contient les deux décisions suivantes pour SRM :

- Budget < 25 % et taux d'érosion > 1
- Budget > 25 % et taux d'érosion < 1

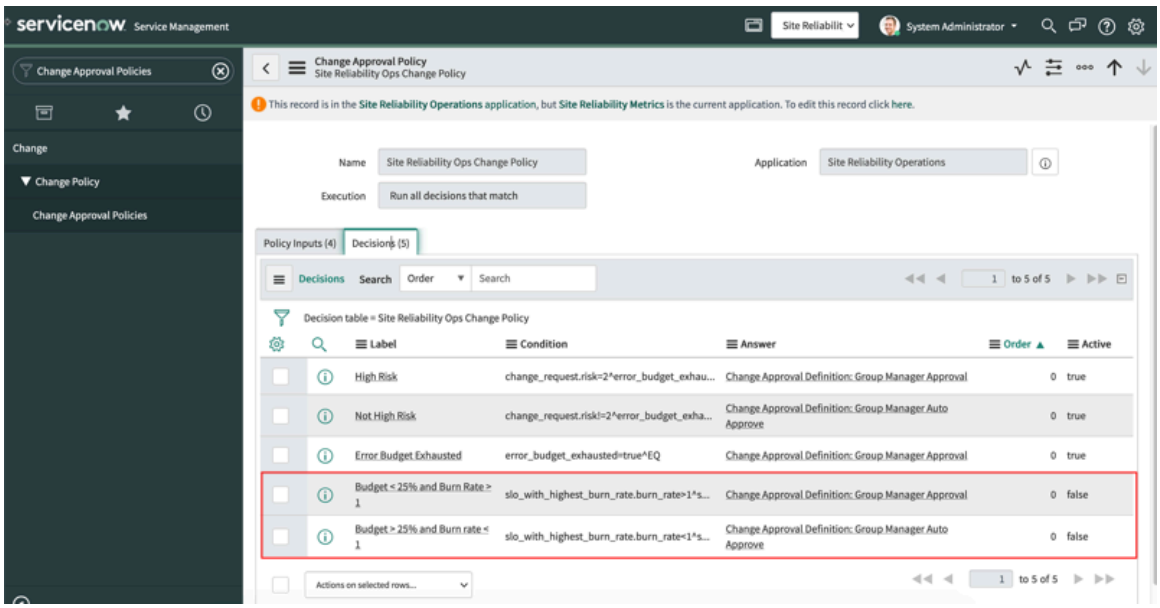
Ces décisions sont marquées comme inactives pour empêcher tout changement dans le comportement de cette politique d'approbation existante.

Vous pouvez examiner et utiliser ces décisions dans cette politique d'approbation et d'autres politiques comme exemples de la façon dont vous pouvez baser les décisions sur les entrées SLO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Décisions d'entrée SRM



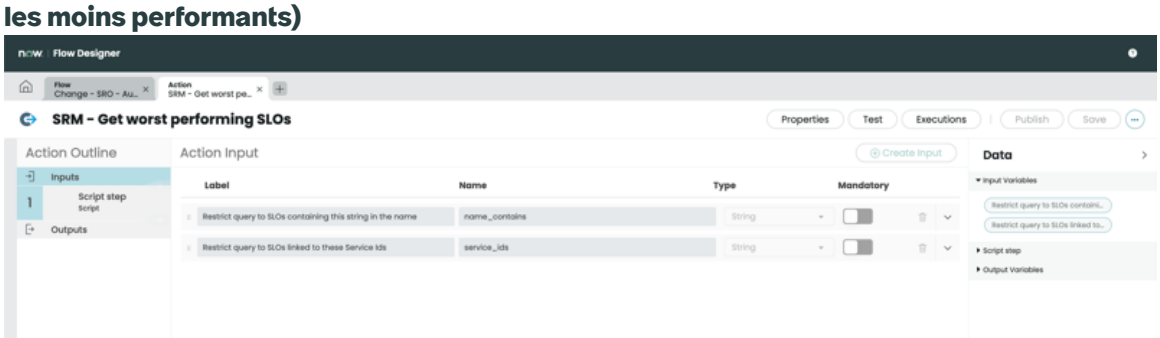
Pour fournir les entrées de politique liées au SLO à vos politiques d'approbation de changement, des actions sont créées dans Concepteur de flux.

Une entrée d'une liste des sys_ids séparés par des virgules d'un service est spécifiée, mais généralement, une entrée d'un seul sys_id est transmise. L'action utilise ce sys_id pour trouver tous les SLO actifs associés à ce service. À partir des SLO identifiés, l'action définit :

- le **SLO de sortie avec le taux d'érosion le plus élevé** sur le SLO dont la valeur de taux d'érosion est la plus élevée ;
- le **SLO de sortie avec le pourcentage restant de budget d'erreur le plus bas** sur le SLO dont la valeur de pourcentage restant de budget d'erreur est la plus basse.

Cette image montre une entrée pour l'action **SRM – Get worst performing SLOs** (SRM – Obtenir les SLO les moins performants).

Entrée pour l'action SRM – Get worst performing SLOs (SRM – Obtenir les SLO les moins performants)

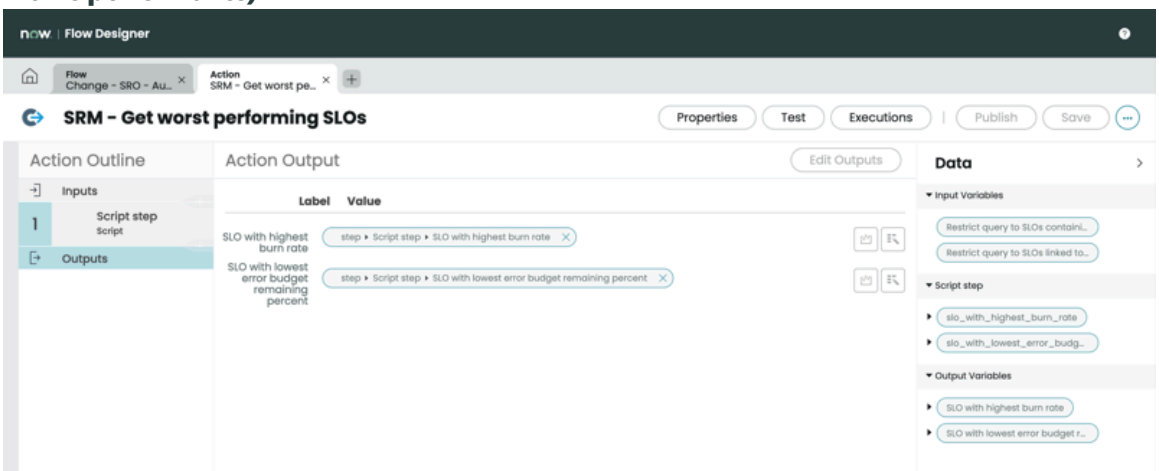


Cette image montre la sortie pour l'action **SRM – Get worst performing SLOs** (SRM – Obtenir les SLO les moins performants).

Traduction automatique

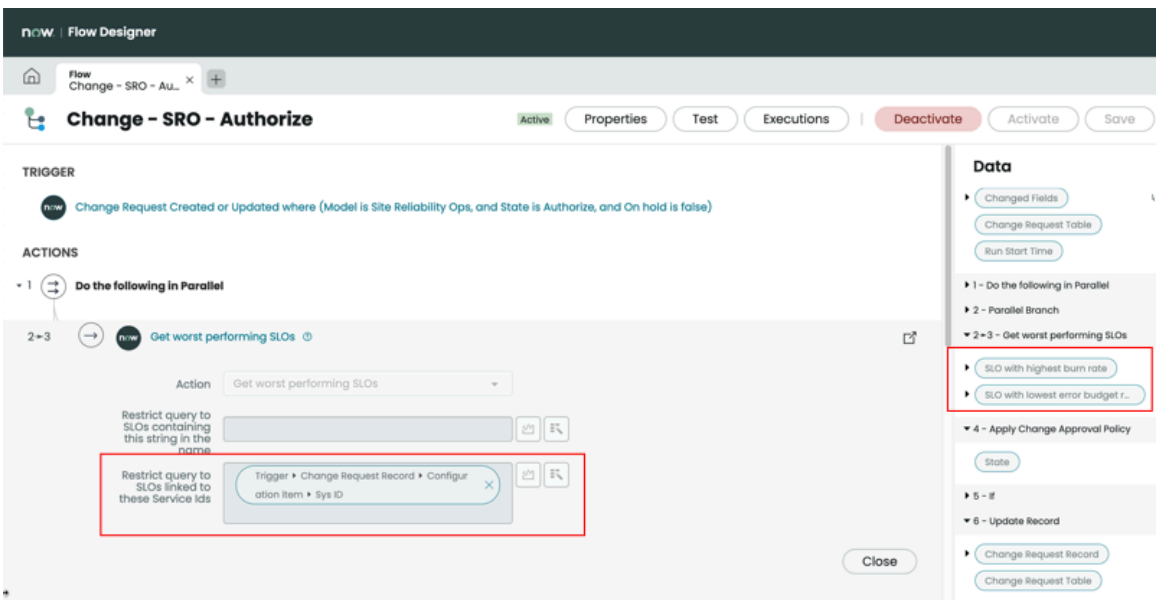
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sortie pour l'action SRM – Get worst performing SLOs (SRM – Obtenir les SLO les moins performants)



Vous trouverez un exemple de cette action utilisée pour fournir les entrées à la politique d'approbation de changement dans le flux **Change - SRO - Authorize** (Changement - SRO - Autoriser) dans Concepteur de flux. Le champ **Restrict query to SLOs linked to these Service Ids** (Restreindre la requête aux SLO liés à ces ID de service) affiche l'action appelée avec l'élément de configuration (CI) de la demande de changement autorisée. Le flux affiche également la sortie de l'action.

Sortie de l'action



Les sorties suivantes de l'action **Get worst performing SLOs** (Obtenir les SLO les moins performants) peuvent être utilisées comme entrées dans l'action Appliquer la politique d'approbation de changement :

- SLO avec pourcentage restant du budget d'erreur le plus bas
- SLO avec le taux d'érosion le plus élevé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour l'action Apply Change Approval Policy (Appliquer la politique d'approbation de changement)

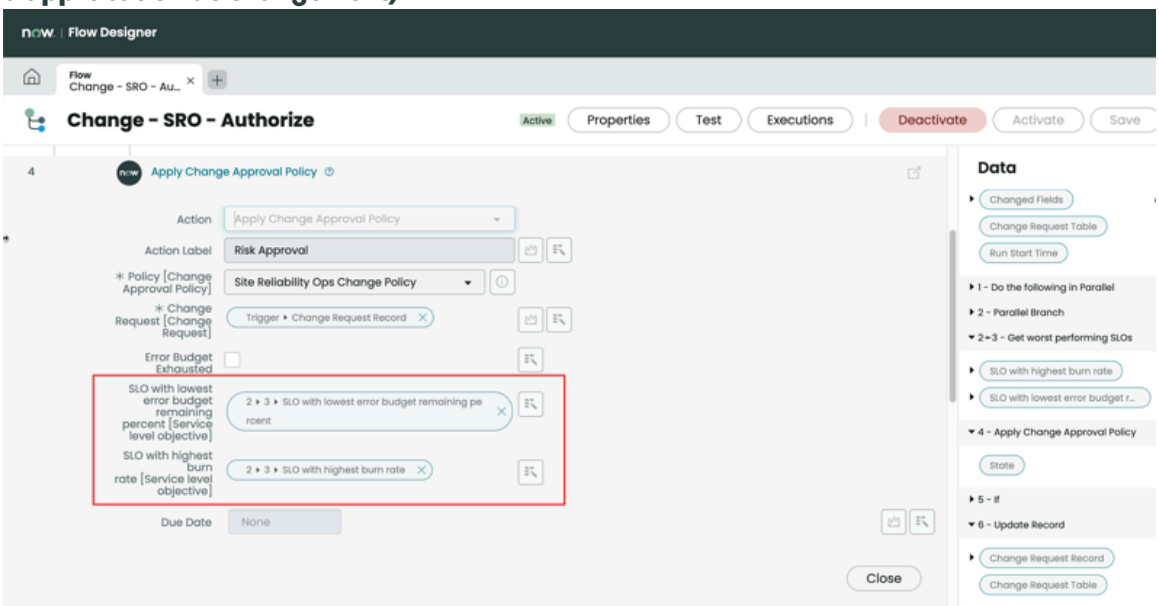


Tableau de bord des performances ITSM Indicateurs

Tableau de bord des performances ITSM fournissent des aperçus à l'équipe de direction IT et aux propriétaires de processus afin qu'ils puissent mesurer les performances de leur ITSM implémentation à l'aide des KPI définis par ServiceNow.

Success Dashboard est disponible pour IT Service Management et HR Service Delivery et est fourni via les applications suivantes :

- Indicateurs ITSM Success Dashboard

  Les responsables informatiques peuvent consulter les performances des KPI ITSM implémentés.

- Indicateurs HR Service Delivery Success Dashboard

  Les responsables RH peuvent consulter les performances des KPI RH implémentés. Pour plus d'informations sur les indicateurs du HR Success Dashboard, consultez les indicateurs du HR Success Dashboard .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Premiers pas

Explorer



Tableau de bord des performances ITSM
Découvrez les concepts et les fonctionnalités.

Configurer



Configurez l’environnement, les outils et l’accès des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Découvrez comment utiliser Tableau de bord des performances ITSM.

Référence



Obtenez des détails sur les Tableau de bord des performances ITSM composants tels que les rôles et les applications dépendantes.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

Contact Service et assistance client

Exploration des Tableau de bord des performances ITSM indicateurs

Obtenez une vue d'ensemble des indicateurs pour comprendre les différents composants du tableau de bord et découvrir comment utiliser le tableau de Tableau de bord des performances ITSM bord pour votre organisation.

L'équipe de direction IT peut analyser et comprendre les mesures clés, telles que les déviations d'appel et le libre-service, afin de mesurer la réussite de l'implémentation de ITSM. Les équipes de direction peuvent afficher les informations suivantes :

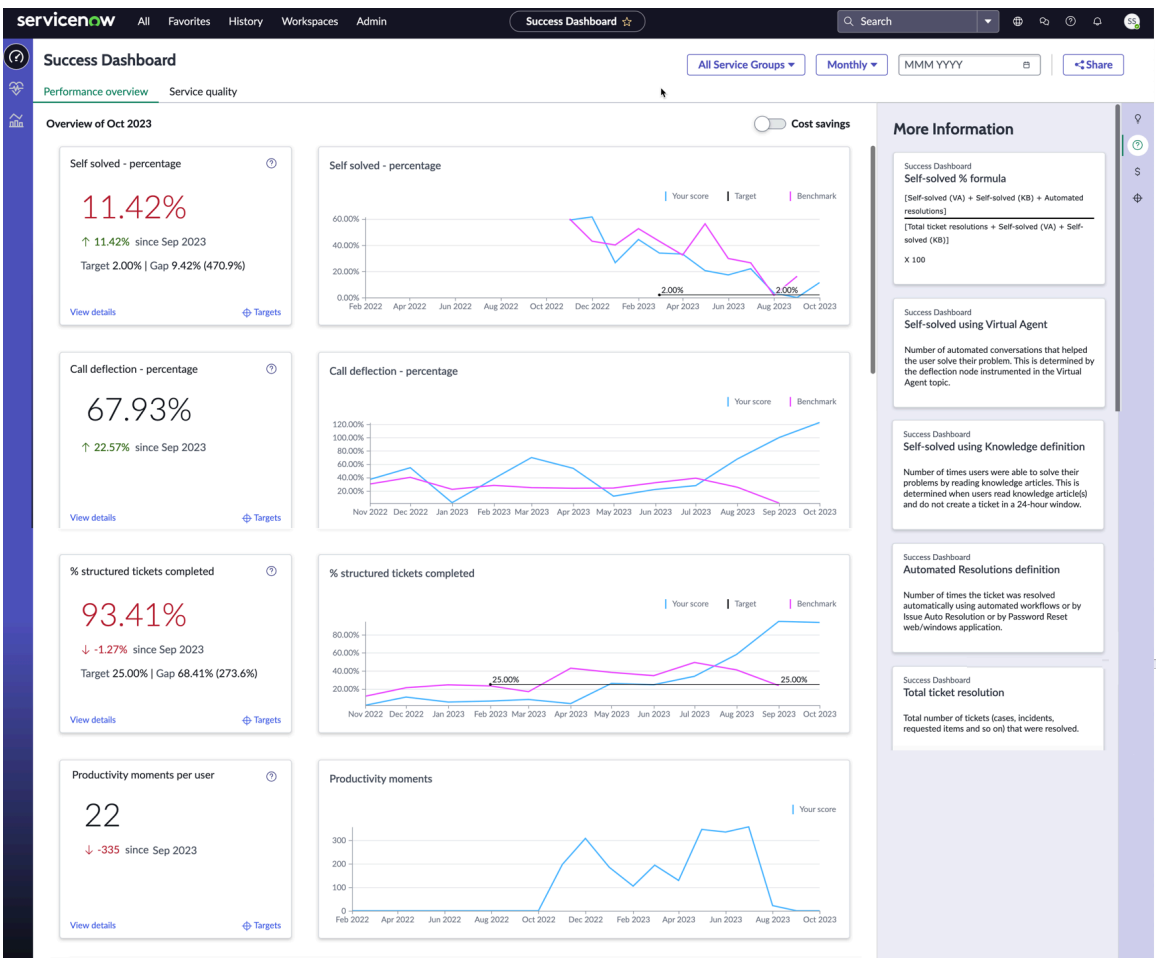
- le nombre de fois où les utilisateurs peuvent résoudre eux-mêmes leur problème ;
- le nombre de fois où les utilisateurs sont en mesure d'envoyer leurs demandes et problèmes sans l'aide d'agents de niveau 1 ;
- les canaux (articles de la base de connaissances, conversations Virtual Agent, soumissions de catalogue) qui favorisent la résolution automatique et la déviation d'appel ;
- le nombre de fois que le module Predictive Intelligence a prédit avec succès un champ d'incident, qui à son tour a un impact en aval sur le délai de résolution ;

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 formules et les définitions des données présentées ;
- la tendance des données par mois, par trimestre ou par an.
- Les mesures d'indicateurs clés de performance (KPI) sur le tableau de bord pour une période sélectionnée. Pour en savoir plus sur l'affichage des mesures pour une période donnée, reportez-vous à Afficher les mesures de la période sélectionnée dans Tableau de bord des performances ITSM les indicateursla section .

En outre, les propriétaires de processus peuvent consulter les enregistrements qui contribuent à ces aperçus, effectuer une analyse approfondie et orienter des plans d'amélioration.

Tableau de bord des performances ITSM Vue d'ensemble des indicateurs



Traduction automatique

ITSM Composants des indicateurs de Success Dashboard

Analysez visuellement les performances et les données d'auto-résolution, et favorisez les résultats commerciaux à l'aide des composants du tableau de bord.

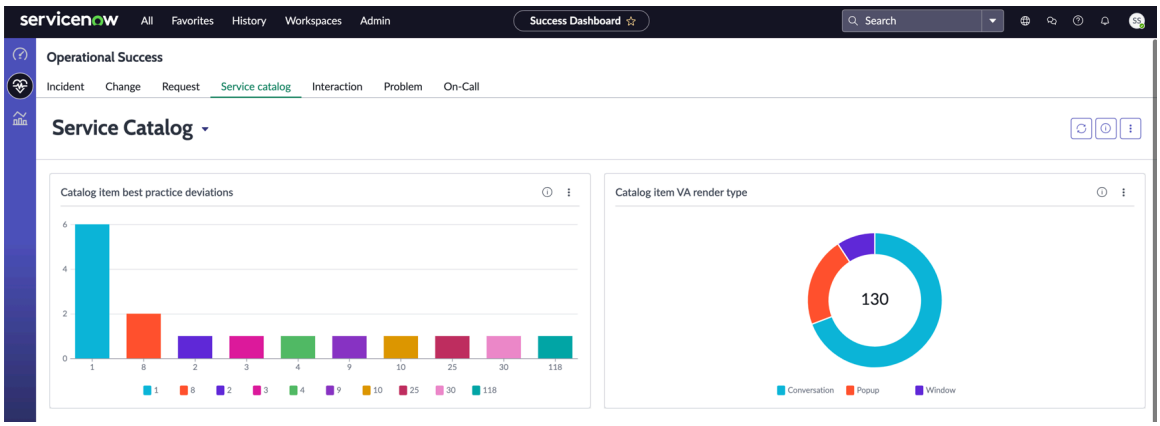
Tableau de bord Réussite opérationnelle en Tableau de bord des performances ITSM indicateurs

Le tableau de bord Operational Success fournit une vue consolidée des performances de bout en bout des processus informatiques implémentés dans votre organisation.

Le tableau de bord présente l'instantané des performances pour les applications Incident, Changement, Demande, Catalogue de servicesInteraction, Incident majeurProblème et On-Call

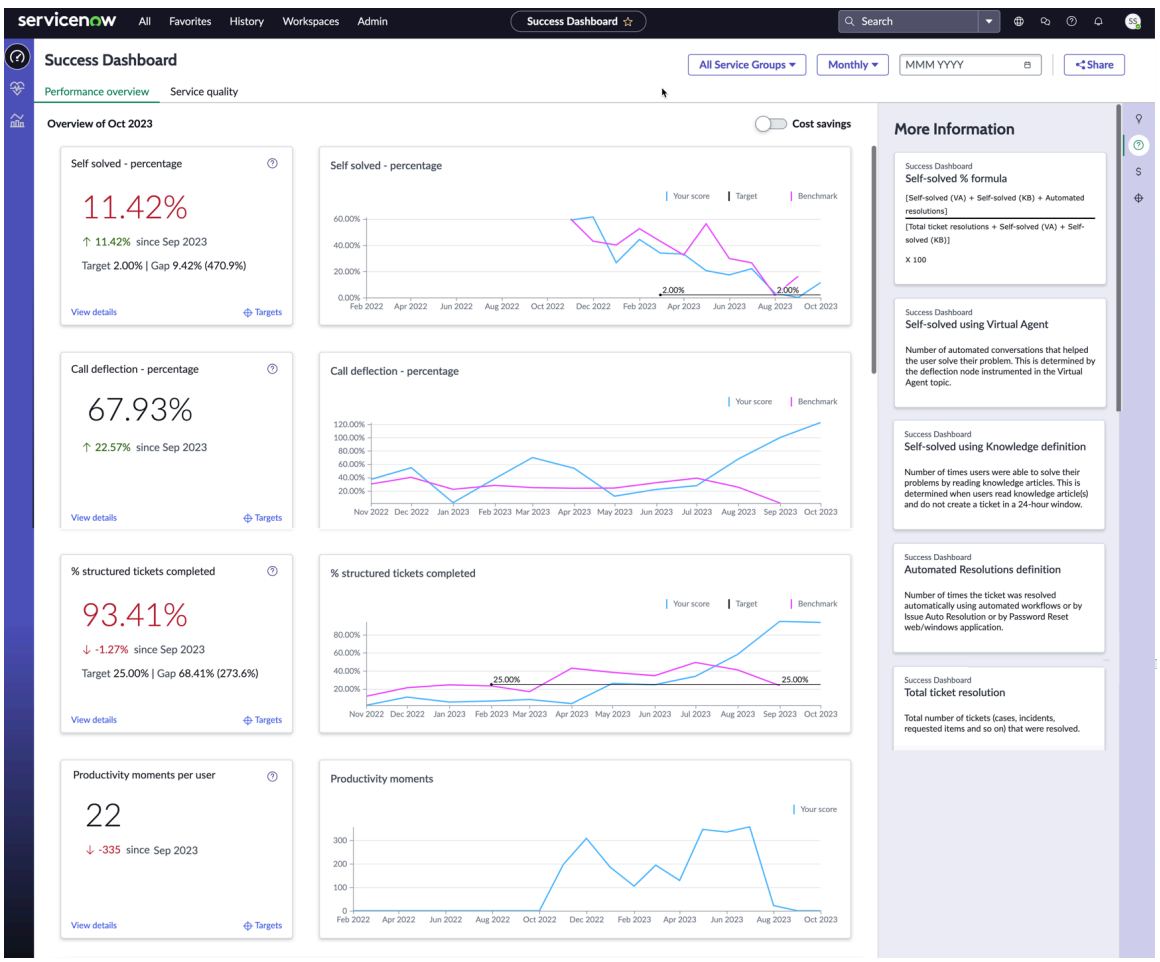
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scheduling Applications. Ces indicateurs aident les équipes et la direction à se concentrer sur les domaines ayant un impact sur les résultats commerciaux.



Vue d'ensemble des performances dans les Tableau de bord des performances ITSM indicateurs

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le pourcentage de résolution automatique, le pourcentage de déviation d'appel, les demandes terminées et les prédictions réussies dans l'onglet Vue d'ensemble des performances. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Définitions et formules des KPI ITSM Success Dashboard.

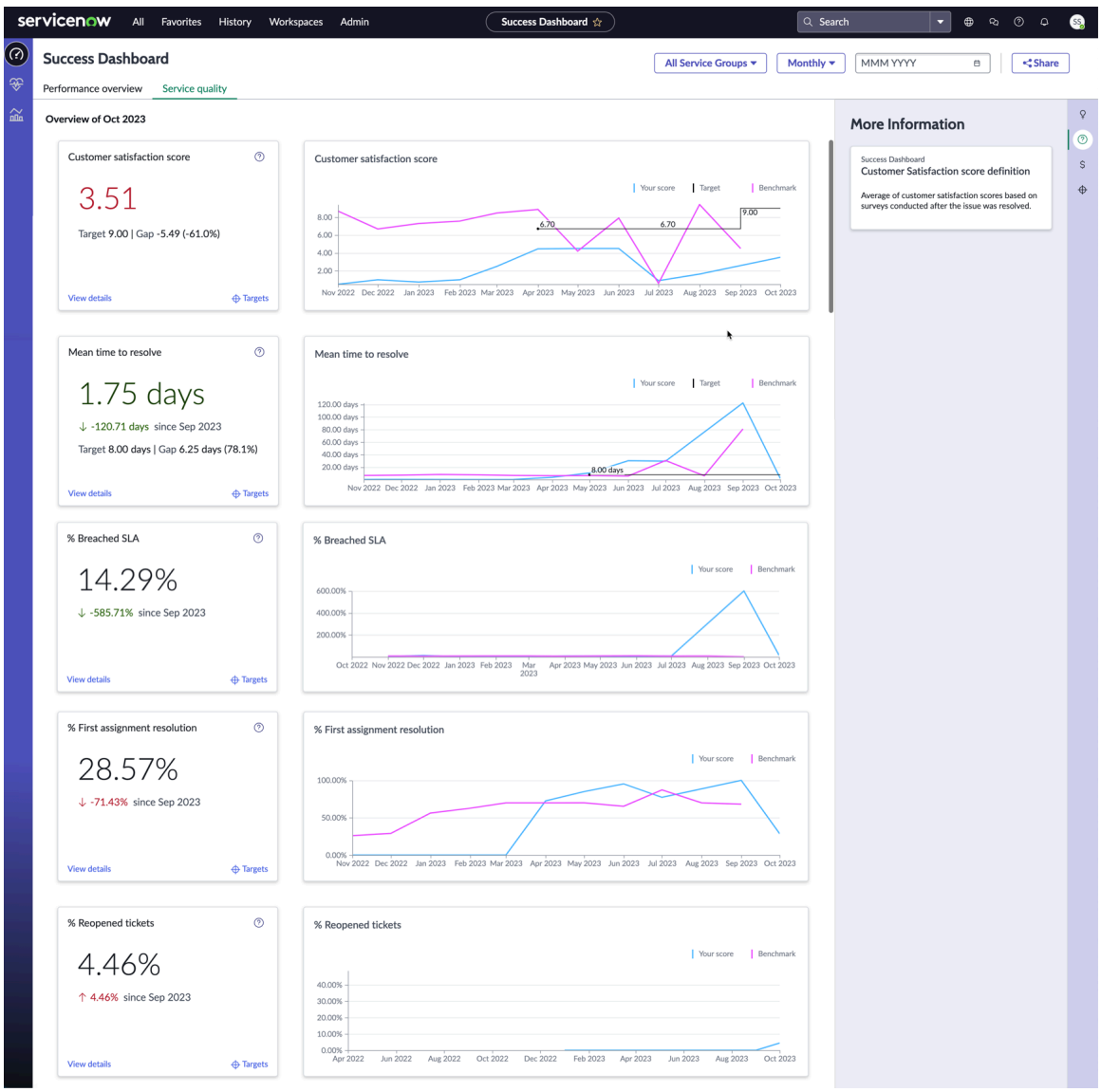


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Qualité du service dans les Tableau de bord des performances ITSM indicateurs

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le score de satisfaction des clients, le temps estimé de résolution, le % de violations de SLA et la résolution de la première affectation dans l'onglet Qualité du service. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Définitions et formules des KPI ITSM Success Dashboard.

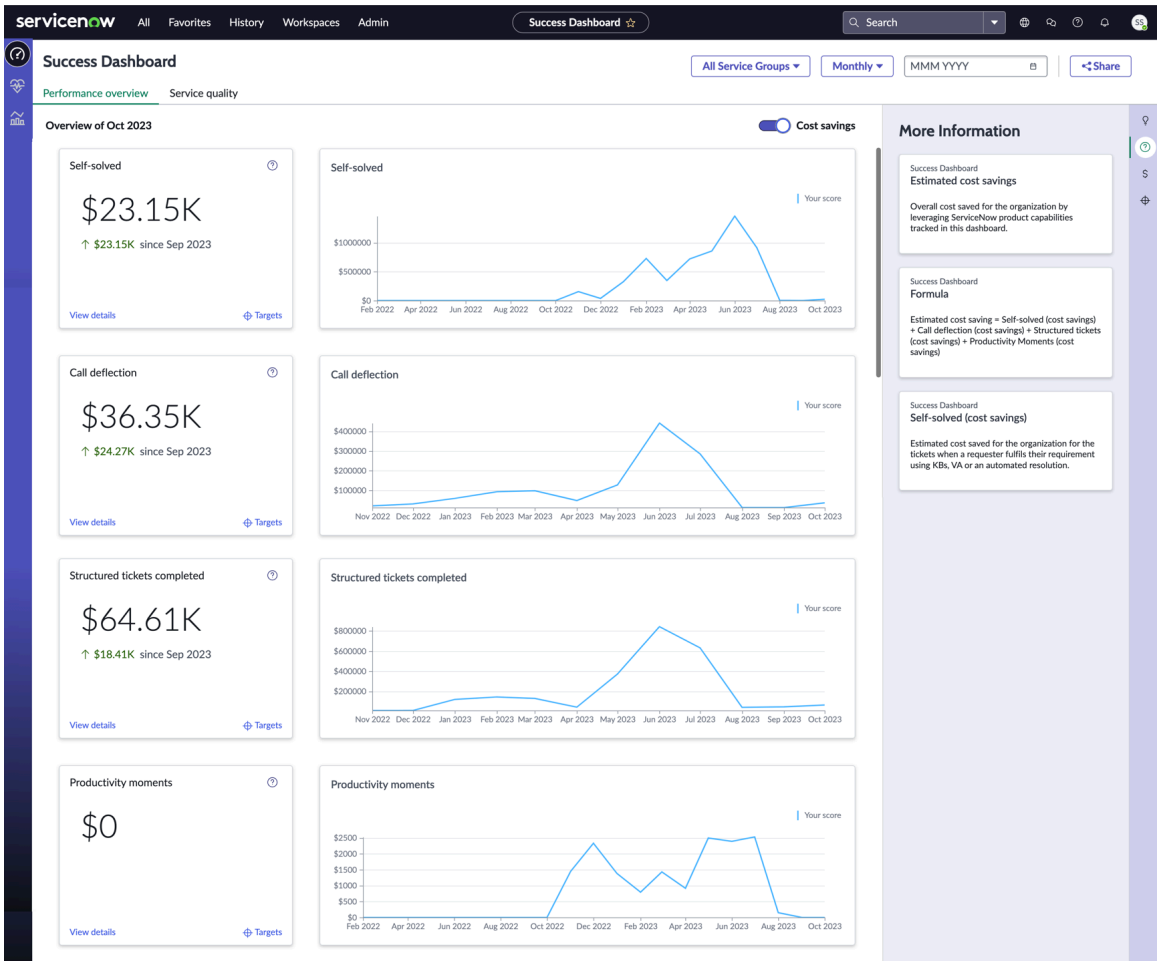


Économies de coûts dans Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs

Estimation du coût global économisé grâce à l'utilisation des options du produit ServiceNow pour les articles de la base de connaissances, Predictive Intelligence, les conversations Virtual Agent et les soumissions de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Tableaux de résultats dans les Tableau de bord des performances ITSM indicateurs

Affichez l'agrégation des valeurs quotidiennes des KPI pour la période sélectionnée dans les tableaux de résultats avec les informations suivantes :

Widget de tableau de résultats



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Score de la période en cours** : affichez le score agrégé pour la période en cours. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Mensuel :** affichez les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
  - **Trimestriel :** affichez les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
  - **Annuel :** affichez les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.
- **Comparaison avec la période précédente** : affichez le changement en pourcentage par rapport à l'agrégation de la période précédente. Les données s'affichent sous forme de comparaison mensuelle, trimestrielle et annuelle en fonction de la disponibilité des données.

Icônes d'informations dans les Tableau de bord des performances ITSM indicateurs

Affichez la brève description de l'indicateur et découvrez le mode de calcul de la valeur de l'indicateur.

Icône d'informations

Tendances des Tableau de bord des performances ITSM indicateurs

Affichez la tendance des scores agrégés du tableau de résultats de mesure qui a été sélectionné.

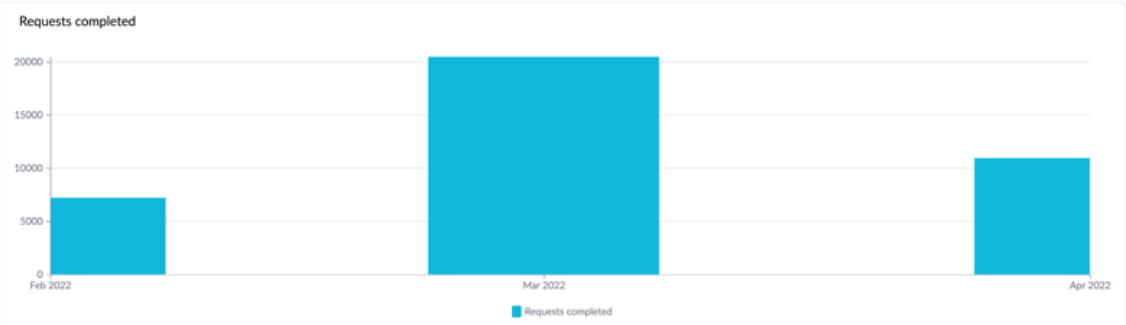
Tendance des déviations d'appel



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendance des demandes terminées

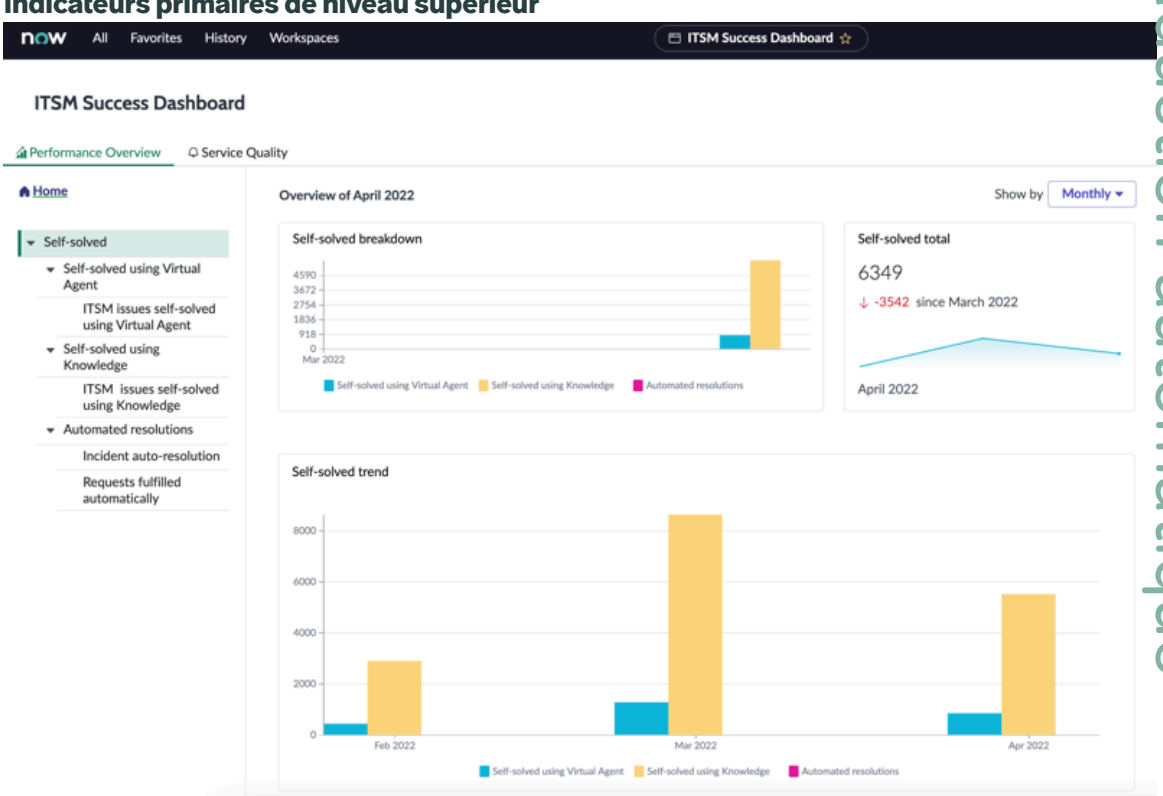


Afficher les détails dans les Tableau de bord des performances ITSM indicateurs

Consultez les vues d'analyse détaillée des membres et leurs descriptions contextuelles pour les KPI. Vous pouvez consulter les informations détaillées en sélectionnant **Afficher les détails**.

- Affichez les indicateurs principaux.

Indicateurs primaires de niveau supérieur



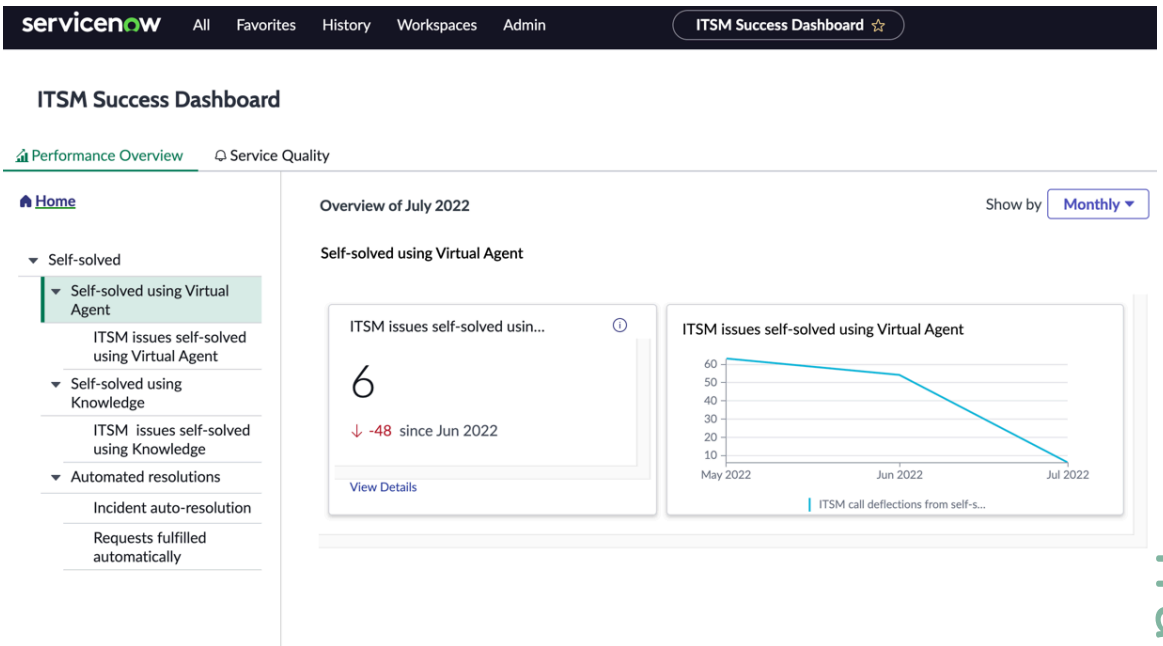
Selon votre implémentation, vous pouvez remplacer des indicateurs ou en ajouter de nouveaux en plus des indicateurs du système de base. Reportez-vous à la rubrique Configurer les KPI des indicateurs de Success Dashboard pour en savoir plus.

- Affichez les indicateurs de contribution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

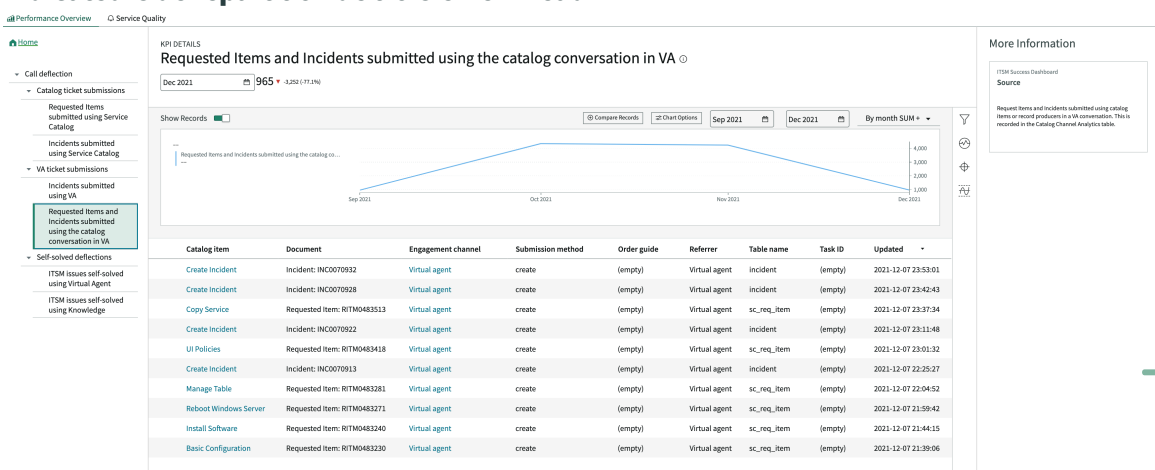
Indicateurs de contribution de second niveau



Vous pouvez afficher un graphique des scores des indicateurs de contribution au fil du temps, ainsi que la valeur du KPI.

- Afficher la répartition au niveau des enregistrements

Indicateurs de répartition de troisième niveau



Cette analyse détaillée vous permet d'afficher les détails au niveau des enregistrements de l'indicateur lorsque vous disposez des autorisations utilisateur sn_sd.success_dashboard_details_read. Consultez les détails des KPI pour plus d'informations.

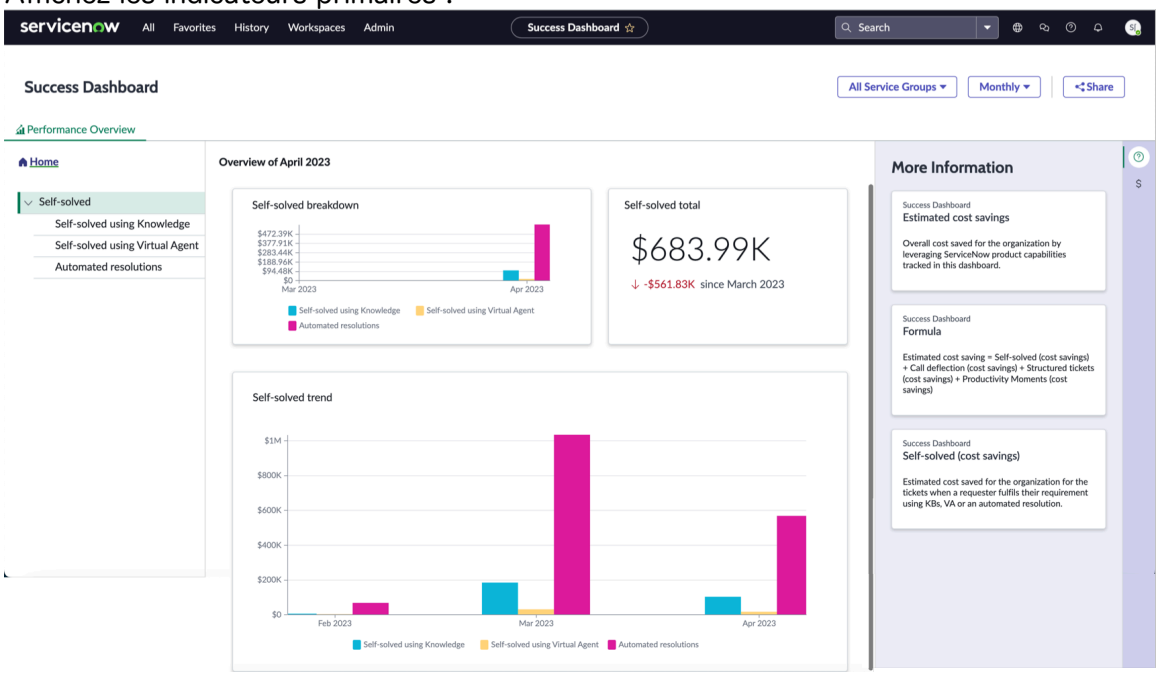
Afficher les détails des économies de coûts dans les Tableau de bord des performances ITSM indicateurs

Réalisez des économies de coûts et affichez les vues d'exploration vers le bas et leurs descriptions contextuelles pour les KPI. Les informations détaillées peuvent être consultées en sélectionnant **Afficher les détails**.

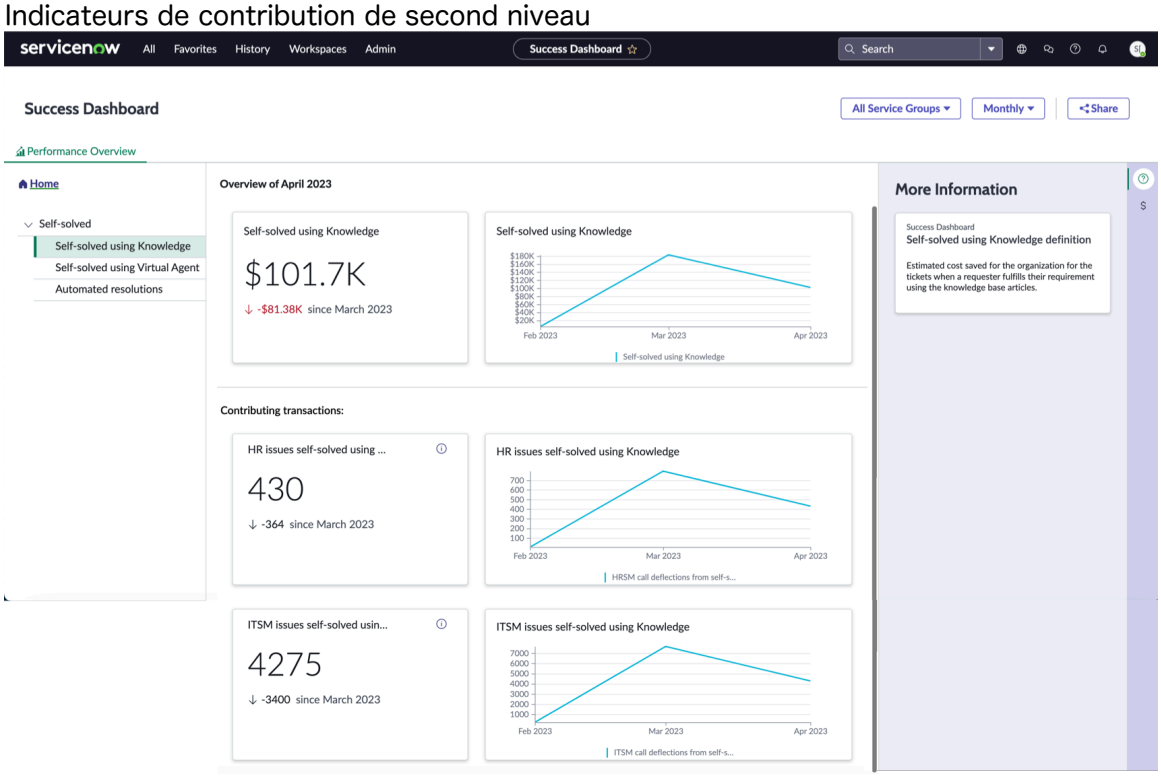
Traduction automatique

© 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.

- Affichez les indicateurs primaires :



- Indicateurs de contribution de second niveau



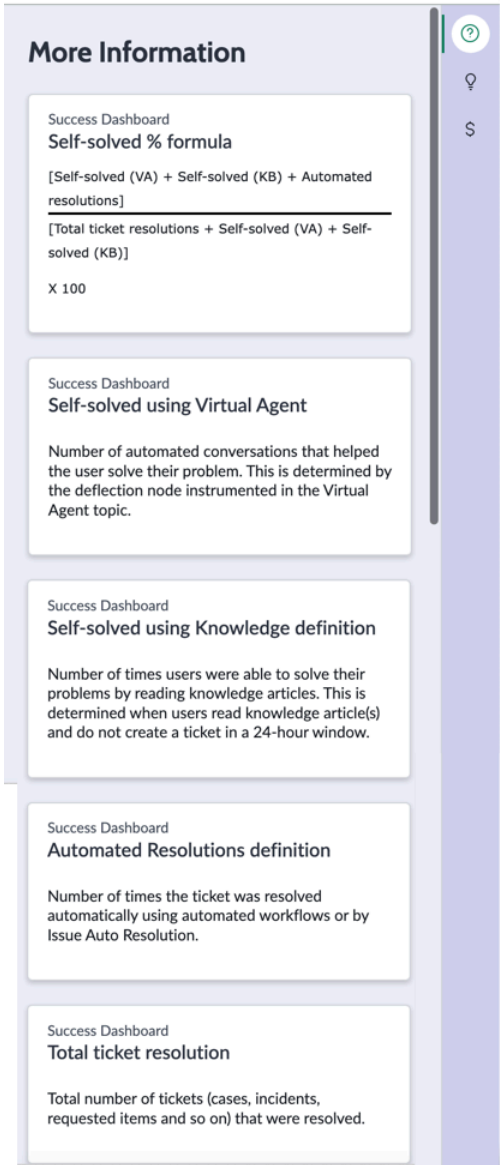
Panneau latéral contextuel dans Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs

Affichez la formule contextuelle et les définitions, les aperçus et les économies de coûts dans la barre latérale **Plus d'informations**, **Aperçus** et **Économies de coûts** concernant respectivement la mesure ou le KPI sélectionné.

Panneau latéral En savoir plus.

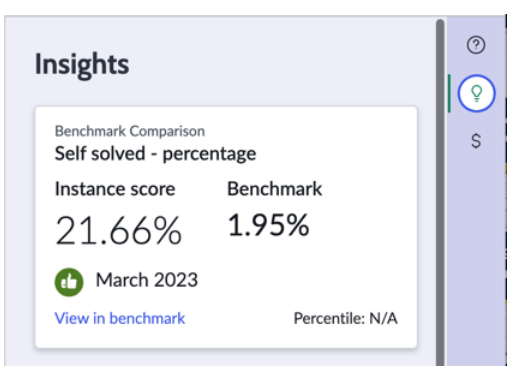
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Panneau latéral Aperçus

Affichez les aperçus des KPI.

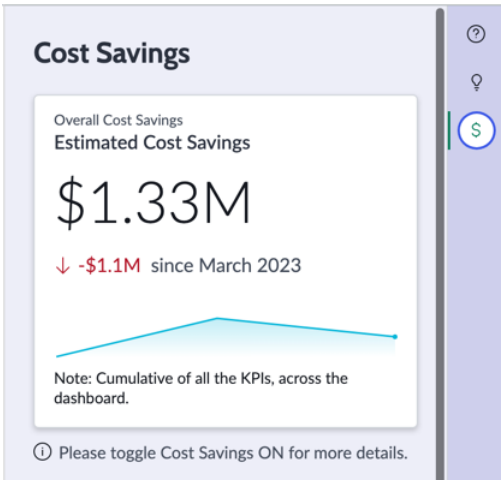


Panneau latéral Économies de coûts

Affichez le montant économisé pour le KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Afficher les aperçus de processus sur ITSM Success Dashboard

Consultez les aperçus de processus sur ITSM Success Dashboard pour analyser les goulots d'étranglement des processus et prenez des mesures à partir de la console d'analyste pour améliorer les mesures.

Dans l'onglet **Qualité du service** , sélectionnez **Aperçus** dans le panneau latéral contextuel, puis sélectionnez **Afficher dans la console d'analyste**.

Seules les deux premières informations les moins efficaces sont affichées dans le panneau latéral contextuel. Les aperçus du processus sont exécutés sur la table des incidents uniquement dans le système de base.

Configuration des Tableau de bord des performances ITSM indicateurs

Configurez les indicateurs afin que les Tableau de bord des performances ITSM équipes de direction IT et les propriétaires de processus puissent commencer à utiliser le tableau de bord.

Introduction à Tableau de bord des performances ITSM

1. Procurez-vous la licence ITSM Pro pour ServiceNow Gestion des services informatiques les applications.
2. Installez l'application ITSM Success Dashboard (sn_sd_itsm). Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer ITSM Success Dashboard.
3. Configurez la base de connaissances pour IT Service Management. Pour plus d'informations, consultez Configurer la base de connaissances pour Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs.
4. Configurez les rubriques Virtual Agent avec les nœuds de déviation VA. Pour plus d'informations, consultez Configurer les rubriques pour Tableau de bord des performances ITSM les Agent virtuel indicateurs.
5. Définissez le niveau d'automatisation de l'exécution de l'élément de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Définir le niveau d'automatisation de l'exécution de l'élément de catalogue pour les indicateurs de Success Dashboard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) dans ITSM Success Dashboard. Pour plus d'informations, consultez Configuration des Tableau de bord des performances ITSM indicateurs.
7. Exécutez le script UpdateFormulasSD pour recalculer les formules. Pour plus d'informations, consultez Exécuter le script de formule Mettre à jour pour Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs.
8. Accédez aux tâches Performance Analytics. Pour plus d'informations, consultez Activer les tâches Performance Analytics pour Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs.

Indicateurs d'installation Tableau de bord des performances ITSM

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application ITSM Indicateurs de Success Dashboard (sn_sd_itsm). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les modules d'extension suivants avant d'installer l'application ITSM Success Dashboard à partir de la boutique.
  - Performance Analytics
  - Performance Analytics Premium
  - Analyse en libre-service

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application ITSM Indicateurs de Success Dashboard (sn_sd_itsm).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la base de connaissances pour Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs

Incluez uniquement les bases de connaissances pertinentes liées au service informatique lors de la détermination des indicateurs de **l'auto-résolution à l'aide** des KPI Tableau de bord des performances ITSM de connaissances.

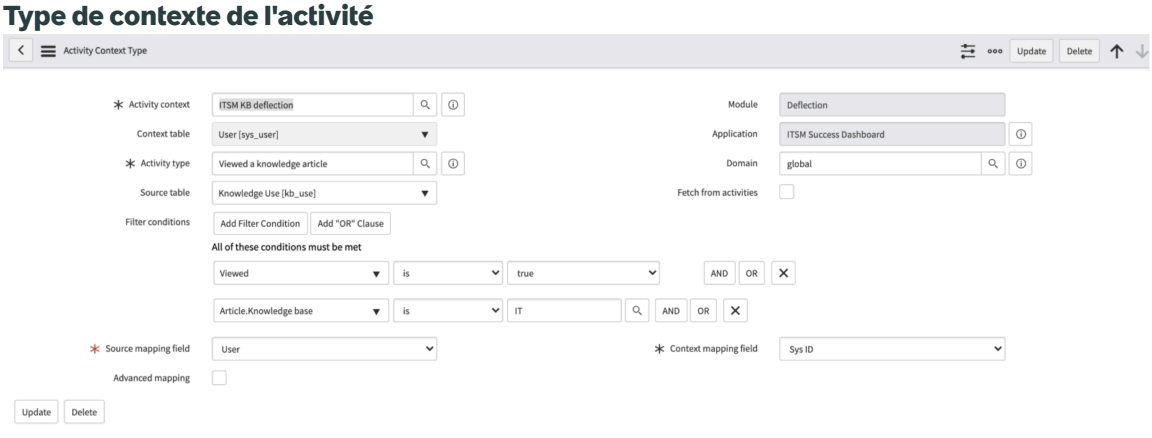
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse en libre-service** > **Contexte de l'activité**.
2. Sélectionnez **Déviation de la base de connaissances ITSM** dans la liste.
3. Dans l'onglet **Types de contexte d'activité**, sélectionnez l'icône d'aperçu correspondant au type d'activité Article de la base de connaissances affiché.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Dans le formulaire Type de contexte d'activité, modifiez la condition de filtre pour inclure les bases de connaissances pertinentes.

Type de contexte de l'activité



6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les rubriques pour Tableau de bord des performances ITSM les Agent virtuel indicateurs

Configurez les rubriques (VA) pour Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs afin que les Agent virtuel données s'affichent correctement si vous possédez des rubriques autres que celles du système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mappez les rubriques sur les modèles de déviation du suivi de déviation **Par défaut ITSM VA**. Les suivis de déviation permettent d'analyser les performances d'une conversation et de déterminer l'utilité des rubriques Virtual Agent pour les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifiez l'URL de la **sortie de lien** dans une rubrique pour définir le référent sur VA de sorte que, lors de l'envoi d'un élément de catalogue, l'élément soit calculé comme envoi à partir de Agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Toutes les > Virtual Agent > Designer**.
2. Sélectionnez la rubrique dont vous souhaitez ajouter le suivi des déviations.
3. Activez la vue de l'organigramme en désactivant l'option **Vue de table**.
4. Glissez-déplacez le nœud **Déviation** de la section **Utilitaires** vers l'emplacement dans l'organigramme où vous souhaitez ajouter le modèle de déviation.
5. Saisissez les détails suivants dans le volet Propriétés de déviation de droite.

Paramètres d'entrée de déviation

Champ	Valeur
Configuration de la déviation	Par défaut ITSM VA
Modèle de déviation	○ **ITSM VA-Self-Resolving :** lorsque le nœud de la rubrique indique que Virtual Agent est en mesure de résoudre complètement le problème de l'utilisateur sans créer de ticket IT (incident ou demande), contribuant ainsi aux KPI d'auto-résolution. ○ **ITSM VA-Triage & Created :** lorsque le nœud de la rubrique indique qu'un ticket IT (incident ou demande) a été envoyé à l'aide de Virtual Agent, contribuant ainsi aux KPI de déviation d'appel.
Table d'activité	Table dans laquelle se produit l'activité de déviation. Cette table est associée à la table d'activité primaire. Pour plus d'informations, voir Créer des configurations et des modèles de déviation .
ID d'activité	Liste des ID système d'activité séparés par des virgules.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Sortie de lien** dans l'organigramme.
8. Sélectionnez l'URL dans le champ **Lien** du volet de réponse de lien situé à droite.
9. Ajoutez l'URL avec `&referrer=va`.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Suivi des déviations à l'aide de blocs de rubriques de déviation

Créer des configurations et des modèles de déviation

Définir le niveau d'automatisation de l'exécution de l'élément de catalogue pour les indicateurs de Success Dashboard

Définissez le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue de n'importe quel groupe de services qui sont exécutés sans aucune intervention manuelle vers Suivi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

entièrement automatisé des éléments demandés avec une exécution automatisée de bout en bout.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue dont vous souhaitez définir le niveau d'automatisation de l'exécution. Sélectionnez les éléments de catalogue en fonction de l'implémentation du groupe de services, c'est-à-dire les éléments ITSM de HR catalogue.
3. Dans le formulaire Élément de catalogue, définissez le champ **Niveau d'automatisation de l'exécution** sur **Entièrement automatisé**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les KPI des indicateurs de Success Dashboard

Les indicateurs de Success Dashboard disposent d'une méthodologie prescriptive pour mesurer les performances. Mais vous pouvez reconfigurer la source des indicateurs clés de performance (KPI) en remplaçant les indicateurs disponibles dans le système de base ou en ajoutant d'autres indicateurs.

Par exemple, votre organisation peut disposer d'une méthode différente pour déterminer la valeur de l'indicateur **Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances**. Vous ne pouvez pas modifier la définition des indicateurs **Pourcentage d'auto-résolution** et **Déviation d'appel** qui utilisent l'indicateur `Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances`, mais pouvez remplacer ou ajouter les KPI et ses membres.

Il existe deux types d'indicateurs majeurs :

- Indicateurs primaires : indicateurs prescrits par ServiceNow.

  ⚠ Avertissement :
  Vous ne devez modifier aucun indicateur primaire, car ceux-ci sont prescrits par ServiceNow®. La modification de ces KPI peut avoir un impact sur vos scores.

  - Vous pouvez consulter les indicateurs primaires dans la table Registre des indicateurs primaires (`sn_sd_primary_indicator_registry`).
  - Vous pouvez consulter les indicateurs Performance Analytics correspondants dans la table Indicateur primaire (`sn_sd_primary_indicator`).

    Les types d'indicateurs primaires sont les suivants :

    - Manuel : les formules de ces indicateurs sont composées d'autres indicateurs primaires.
    - Automatique : les formules de ces indicateurs sont automatiquement calculées en fonction des indicateurs de contribution.
- Indicateurs de contribution : désigne les indicateurs répertoriés dans la table Registre des indicateurs de contribution (`sn_sd_contributing_indicator_registry`) qui pointent vers des indicateurs primaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque ces indicateurs sont enregistrés avec des indicateurs primaires automatiques, la formule de l'indicateur primaire est automatiquement mise à jour pour inclure ces indicateurs dans la somme.
- Lorsque ces indicateurs sont supprimés du registre ou marqués comme inactifs, la formule de l'indicateur primaire est mise à jour pour supprimer cet indicateur de la somme. Par exemple :

  ```
  Self-solve (manual primary indicator) = Self-solved using Virtual Agent (automatic primary indicator) + Self-solved using Knowledge (automatic primary indicator) + Automated Resolutions (automatic primary indicator)
  ```

  Où :

  - Auto-résolution à l'aide de Virtual Agent = n'importe quel problème du groupe de services auto-résolu à l'aide de VA (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)
  - Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances = tout problème du groupe de services auto-résolu à l'aide de la base de connaissances (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)
  - Résolutions automatisées (indicateur primaire automatique) = résolution automatique des incidents ou des tickets RH (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)

Ajouter des indicateurs de contribution

Ajoutez de nouveaux indicateurs de contribution en fonction de vos préférences organisationnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre organisation peut ajouter les nouvelles sources de contribution comme indicateur primaire. Par exemple, la détermination des achèvements des demandes de catalogue automatisées peut être ajoutée aux résolutions automatisées.

Procédure

1. Créez un indicateur Performance Analytics (PA) et sa tâche de collecte de données qui permet de mesurer le score quotidien (nombre) de la mesure que vous souhaitez effectuer.
   La description définie pour cet indicateur PA sert à décrire l'indicateur lorsque l'utilisateur sélectionne l'icône d'informations sur la carte de score. Si vous avez déjà un indicateur PA qui mesure les scores quotidiens de la mesure que vous souhaitez mesurer, vous pouvez aussi directement enregistrer et utiliser l'indicateur PA.

   Pour plus d'informations sur les autorisations requises pour créer un indicateur PA, voir Rôles Performance Analytics pour en savoir plus.

2. Enregistrez l'indicateur PA auprès de l'indicateur primaire dans lequel il doit être déclaré en créant un enregistrement dans la table Registre des indicateurs de contribution (sn_sd_contributing_indicator_registry).

   a. Accédez à la **Toutes les > sn_sd_contributing_indicator_registry.list**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs sur le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Registre des indicateurs de contribution

Champ	Description
Nom	Indicateur de contribution d'identificateur unique.
Indicateur de contribution	Indicateur Performance Analytics de la mesure.
KPI primaire	Indicateur primaire auquel le nouvel indicateur est ajouté.
Groupe de services	Groupe de services de l'indicateur de performance. **Remarque :** ITSM ou HR doit être sélectionné comme groupe de services, selon les besoins.

d. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

e. **Facultatif :** Ajoutez d'autres cartes de contexte En savoir plus pour cet indicateur afin que l'utilisateur qui consulte les informations sur l'indicateur primaire et l'indicateur de contribution comprenne ce KPI. Consultez Mettre à jour d'autres cartes d'informations pour en savoir plus.

f. Dans la liste connexe **Gains de temps des groupes de profils** , cliquez sur **Nouveau**.

g. Remplissez les champs sur le formulaire.

Formulaire Gain de temps du groupe de profils

Champ	Description
Groupe de profils	Option permettant de sélectionner le groupe de profils dans l'indicateur de contribution.
Temps gagné	Option permettant d'entrer le temps qui sera enregistré pour terminer la demande.

h. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Vous pouvez également mettre à jour les valeurs des indicateurs dans la section **Gains de temps du groupe de profils** pour les indicateurs prêts à l'emploi de type **automatique** .

Mettre à jour d'autres cartes d'informations

Configurez et mettez à jour les **cartes En savoir plus** dans le panneau latéral.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Toutes les > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
2. Recherchez l'enregistrement d'informations de contexte dans la table en fonction de l'indicateur primaire ou du registre des indicateurs de contribution auquel la carte est associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez le champ **Informations de contexte de l'indicateur** pour ouvrir l'enregistrement d'informations de contexte.
4. Modifiez le contenu de l'enregistrement en fonction de vos besoins.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Associez la nouvelle carte d'informations de contexte à un indicateur. Pour associer une nouvelle carte d'informations de contexte à un indicateur primaire ou de contribution, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Toutes les > sn_sd_indicator_context_information.list**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Informations de contexte d'indicateur

Champ	Description
Icône	Nom de l'icône qui s'affiche en regard du slogan. Vous pouvez effectuer votre sélection parmi l'une des icônes disponibles dans la galerie.
Ligne de base	Bref libellé de la carte.
En-tête	Titre court qui fournit un contexte sur les explications de la carte.
Contenu	Texte HTML qui décrit la carte.
Pied de page	Pied de page de la carte.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Accédez à la **Toutes les > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Information de contexte d'indicateur M2M

Champ	Description
Informations de contexte d'indicateur	Enregistrement en cours de création.
Registre des indicateurs de contribution (le cas échéant)	Indicateur de contribution auquel la carte est associée.
Indicateur primaire (le cas échéant)	Indicateur primaire auquel la carte est associée.
Ordre	Ordre dans lequel la carte doit apparaître.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Exécuter le script de formule Mettre à jour pour Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs

Exécutez le script `UpdateFormulasSD` pour recalculer toutes les formules dans Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs si le tableau de bord contient des données obsolètes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tâches planifiées**.
2. Ouvrez la liste UpdateFormulasSD dans la liste.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

> **Remarque :**
> UpdateFormulasSD est une tâche planifiée qui s'exécute une fois toutes les 24 heures.

Activer les tâches Performance Analytics pour Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs

Activez les tâches (PA) de Performance Analytics pour collecter des données quotidiennes et historiques pour les Tableau de bord des performances ITSM indicateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout > Performance Analytics > Collecteur de données > Tâches**.
2. Pour exécuter les tâches quotidiennes :
   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
      - [ITSM SD] Collecte de données quotidienne
      - [SLA PA] Collecte de données quotidienne
      - [Élément de demande PA] Collecte de données quotidienne
      - [Incident PA] Collecte de données quotidienne
      - [Tableau de bord ISTM PA] Collecte de données quotidienne

   b. Activez les tâches planifiées en cochant la case **Actif** correspondant à la tâche.
3. Pour exécuter les tâches planifiées pour la collecte de données historiques :
   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
      - [ITSM SD] Collecte de données historiques
      - [Élément de demande PA] Collecte de données historiques
      - [Incident PA] Collecte de données historiques
      - [Tableau de bord ISTM PA] Collecte de données historiques

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour afficher les données des 60 derniers jours dans le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

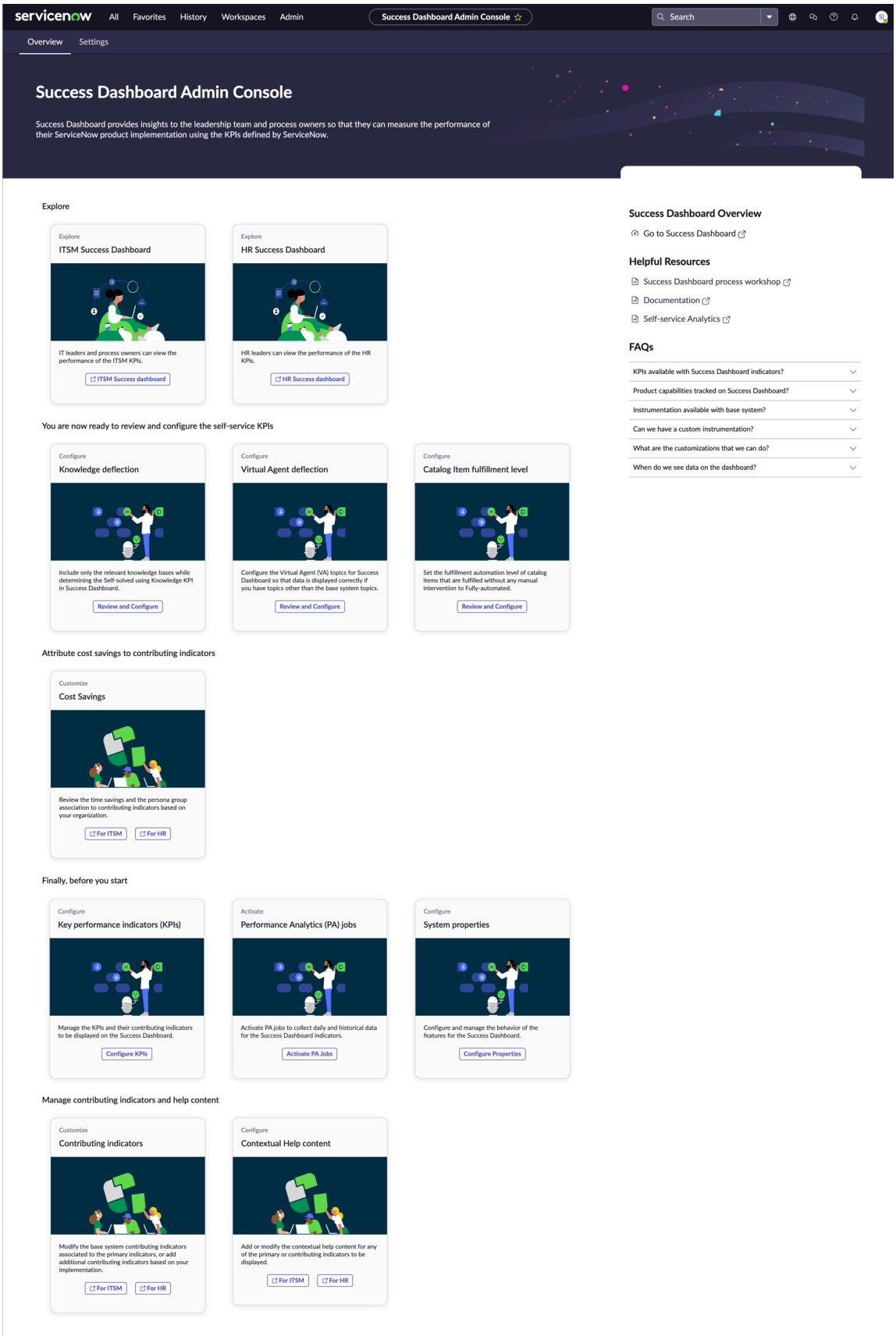
Prise en main de la console d'administration Tableau de bord des performances ITSM

Utilisez la console d'administration pour effectuer la Tableau de bord des performances ITSM configuration de base de Success Dashboard qui vous permet de suivre la réussite du produit.

Ce processus organise les activités de configuration en catégories. Chaque catégorie fournit des informations, telles que des conseils de planification, des étapes de préconfiguration et des liens vers du contenu d'aide utile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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.

- Examinez et configurez les KPI en libre-service : vous pouvez examiner et configurer les KPI en libre-service pour la déviation des connaissances, la déviation de Virtual Agent et le niveau de traitement de l'élément de catalogue.
- Attribuer les économies de coûts aux indicateurs de contribution : examinez les gains de temps et l'association de groupes de profils aux indicateurs de contribution en fonction de votre organisation.
- Indicateurs clés de performance (KPI) : activez ITSM Success Dashboard et configurez les paramètres pour comprendre et utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules.
- Analyse des performances Tâches : activez Analyse des performances les tâches pour collecter des données quotidiennes et historiques pour les Tableau de bord des performances ITSM indicateurs.
- Propriétés système : configurez et gérez le comportement des entités du Tableau de bord des performances ITSM.
- Indicateurs de contribution : modifiez les indicateurs de contribution du système de base associés aux indicateurs primaires ou ajoutez des indicateurs de contribution supplémentaires en fonction de votre implémentation.
- Contenu de l'aide contextuelle : ajoutez ou modifiez le contenu d'aide contextuelle à afficher pour les indicateurs primaires ou de contribution.

Définir l'intervalle d'actualisation des indicateurs de Success Dashboard

Définissez l'intervalle d'actualisation pour calculer le nombre d'incidents déviés dans la plage de temps définie lorsqu'un utilisateur lit l'article de la base de connaissances recommandé par le Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sélectionnez **Examiner et configurer** dans **la carte de déviation Configurer les connaissances** .
3. Sélectionnez **l'onglet Paramètres** .
4. Sélectionnez un modèle de déviation sous Déviation des connaissances.
5. Sélectionnez **Modifier**.
6. Mettez à jour la valeur dans le champ **Fenêtre** .

   Il s'agit de l'intervalle d'actualisation pour l'exécution du rapport.
7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Enregistrer**.

Automatiser l'exécution des éléments de catalogue dans Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs

Définissez le niveau d'automatisation de l'exécution pour automatiser l'exécution des éléments de catalogue sans aucune intervention manuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_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** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Dans la carte **Niveau d'exécutionde l'élémentde catalogue** , sélectionnez **Réviser et configurer**.
3. Sélectionnez un élément de catalogue.
4. Dans le champ **Niveau d'automatisation de l'exécution** , sélectionnez **Entièrement automatisé**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un indicateur d'économies de coûts pourTableau de bord des performances ITSM

Créez un indicateur d'économies de coûts dans afin de déterminer et d'afficher le temps gagné pour les indicateurs de Tableau de bord des performances ITSM contribution lorsque les agents travaillent sur un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Dans la carte Personnaliser les économies de coûts, sélectionnez **Pour ITSM**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Économies de coût

Champ	Description
Sélectionner l'indicateur de contribution	Option permettant de sélectionner une mesure des performances dans le menu déroulant pour ajouter ou modifier des mesures permettant de gagner du temps. Sélectionnez **Suivant**pour accéder à la section **Gains de temps** . Sélectionnez **Annuler et quitter** pour annuler la configuration.
Gains de temps	Option permettant de sélectionner le groupe de profils. Sélectionnez **Ajouter**.
Action de gains de temps	○ Groupe de profils – Sélectionnez un groupe de profils dans le menu déroulant. ○ Registre des indicateurs de contribution – Ce champ est rempli en fonction de l'indicateur sélectionné. ○ Temps gagné : définissez le temps gagné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Examiner les mises à jour	Vérifiez que les valeurs fournies sont exactes. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Modifier le code de devise pour Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs

Modifier le code de devise pour Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sur la carte Configurer les propriétés **système** , sélectionnez **Configurer les propriétés pour ITSM**.
3. Sélectionnez *sn_sd.success_dashboard_currency*.
   Si un message s'affiche indiquant que vous devez passer à l'application Success Dashboard Core, sélectionnez le mot **présent** dans le message
4. Modifiez le champ **Valeur** , entrez le code de devise souhaité.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser les indicateurs de contribution dans les indicateurs de Success Dashboard

Modifiez les indicateurs de contribution du système de base associés aux indicateurs primaires ou ajoutez des indicateurs de contribution supplémentaires pour déterminer les économies réalisées pour les indicateurs de contribution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sélectionnez **Pour ITSM** dans la carte **Personnaliser les indicateurs de contribution** .
3. Renseignez les champs du formulaire.

Indicateurs de contribution

Champ	Description
Sélectionner un indicateur primaire pour ajouter ou modifier des indicateurs de contribution	Sélectionnez le niveau de l'indicateur primaire de premier niveau et l'indicateur primaire de deuxième niveau correspondant. Sélectionnez **Suivant**. Assurez-vous que l'indicateur PA et la tâche PA sont déjà créés pour l'indicateur.
Sélectionner un indicateur de contribution à ajouter ou modifier	Sélectionnez l'indicateur de contribution requis, puis sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Configurer l'indicateur de contribution	○ Nom : option permettant de fournir un nom ○ Indicateur de contribution – Sélectionnez l'indicateur de contribution dans le menu déroulant. ○ KPI primaire : sélectionnez l'indicateur primaire dans le menu déroulant. ○ Actif : option permettant de conserver la configuration de l'indicateur sur **Actif**. ○ Groupe de services – Option permettant de sélectionner le groupe de services dans le menu déroulant. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Examiner les mises à jour	Vérifiez que les valeurs fournies sont exactes. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Configurer le contenu de l'aide contextuelle pour Success Dashboard

Configurez le contenu d'aide contextuelle pour l'un des indicateurs primaires ou de contribution qui permet à l'utilisateur de connaître les indicateurs primaires et de contribution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sélectionnez **Pour ITSM** dans **Configurer le contenu de l'aide contextuelle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Aide contextuelle

Champ	Description
Sélectionnez un indicateur.	Option permettant de sélectionner un indicateur. Sélectionnez un indicateur, puis sélectionnez **Suivant**.
Contenus d'aide existants	Sélectionnez le contenu de l'aide, puis sélectionnez **Ajouter**.
Action de contenu de l'Aide	Option permettant de sélectionner le type de contenu de l'aide. ○ Ajouter une nouvelle carte avec des informations – Fournissez la **commande**, la **ligne de slogan**, l'en-tête, le **contenu** et les détails du **pied de page**. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Ajouter une carte avec des informations existantes – Sélectionnez une carte et fournissez le numéro de **commande** de la carte. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Examiner les mises à jour	Vérifiez que les valeurs fournies sont exactes. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Identifier les opportunités d'automatisation sur Tableau de bord des performances ITSM

Identifiez les opportunités d'automatisation pour Tableau de bord des performances ITSM implémenter ou améliorer les solutions d'automatisation pour Agent virtuel (VA).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_details_read

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble des performances** .
3. Sélectionnez l'indicateur **Auto-résolu : pourcentage** .
4. Sélectionnez Aperçus ( ) dans le panneau latéral contextuel.
5. Sélectionnez **Afficher dans Automation Discovery**.

Pour en savoir plus sur Détection d'automatisation, reportez-vous à Automation Discovery la section .

Créer un tableau de bord de réussite opérationnelle

Créez une catégorie de KPI et utilisez-la avec le tableau de bord opérationnel pour afficher les performances des processus ITSM dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Dans la liste de navigation, saisissez `sn_sd_kpi_category.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs sur le formulaire.

Catégorie de KPI

Champ	Description
Nom	Nom unique de la catégorie de KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de tableau de bord	Type de tableau de bord de la nouvelle catégorie de KPI à associer.
Ordre	Ordre du tableau de bord.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste de navigation, entrez `sn_sd_tab_m2m_dashboard.list`.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Remplissez les champs sur le formulaire.

Mappage de tableau de bord

Champ	Description
Onglet	Nom unique du tableau de bord.
Tableau de bord PAR	Tableau de bord PAR qui doit être associé à l'onglet Réussite opérationnelle.
Ordre	Ordre du tableau de bord.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le nouveau tableau de bord apparaît sur le tableau de bord Succès opérationnel.

Mesurer la performance de l'implémentation d'ITSM à l'aide d'indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Utilisez les indicateurs pour mesurer les Tableau de bord des performances ITSM performances de votre ITSM implémentation à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI) définis par ServiceNow.

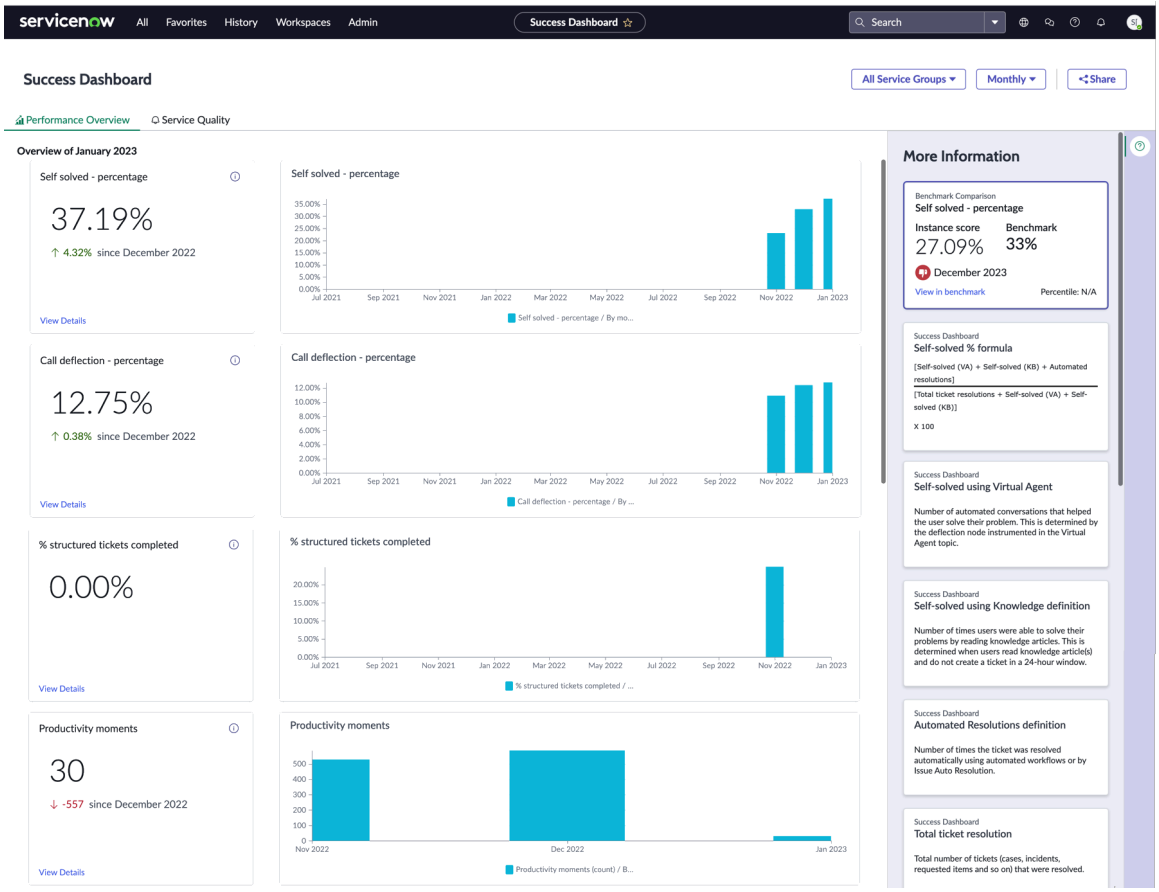
Surveillance des KPI de votre mise en service d'ITSM

Affichez et surveillez les indicateurs pour mesurer les Tableau de bord des performances ITSM performances de votre ITSM implémentation à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI) définis par ServiceNow.

Vous pouvez accéder aux données de KPI agrégées dans les Tableau de bord des performances ITSM indicateurs en accédant à **Tout>** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances** Si vous disposez du rôle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_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.



Vous pouvez surveiller les données avec l'une des agrégations de temps suivantes.

- **Mensuel :** affiche les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
- **Trimestriel :** affiche les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
- **Annuel :** affiche les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.

Une fois l'agrégation de temps définie, toutes les cartes de score affichent les données de la période correspondante.

Pour plus d’informations sur les composants du tableau de bord, consultez HR Composants des indicateurs de Success Dashboard .

Pour en savoir plus sur les définitions et les formules de KPI, consultez la rubrique HR Définitions et formules de Success Dashboard indicateurs de KPI .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Partager les indicateurs de Success Dashboard

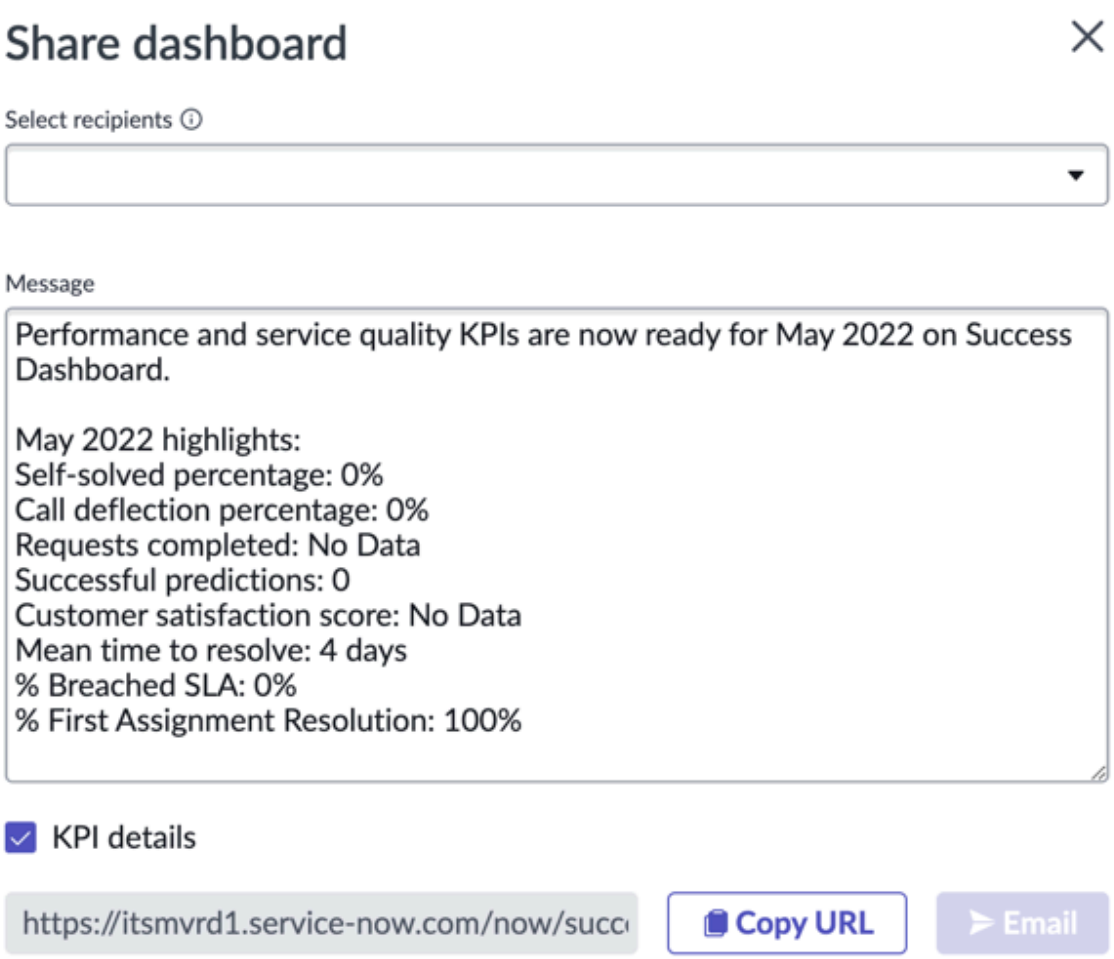
Partagez les indicateurs de Success Dashboard avec vos équipes de direction respectives, ou HR pour afficher le tableau de bord et mesurer les performances de leurs implémentations ITSM respectives.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read

Procédure

1. Accédez à la **Tout>** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez **Partager le tableau de bord**.
3. Dans la boîte de dialogue Partager le tableau de bord, sélectionnez les destinataires avec lesquels vous souhaitez partager le tableau de bord dans la liste **Sélectionner les destinataires**.



4. **Facultatif :** Modifiez le message par défaut qui est envoyé aux destinataires dans le champ **Message**.
5. **Facultatif :** Sélectionnez l'option **Détails des KPI** pour ajouter les informations des KPI dans le message.
6. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail aux destinataires sélectionnés.
7. **Facultatif :** Sélectionnez **Copier l'URL** pour copier un lien vers le tableau de bord et l'envoyer via différents canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs Benchmarks for Success Dashboard

Vous pouvez afficher le score de point de référence global pour les KPI et les tendances de Success Dashboard, ainsi que des observations comparatives relatives aux clients à l'aide de Success Dashboard.

Vous devez activer les points de référence et être autorisé à partager les données d'indicateurs de l'organisation. Pour plus d'informations sur les KPI de Success Dashboard, consultez KPI de Success Dashboard de Success Dashboard .

Économies de coûts estimées pour les indicateurs de Success Dashboard

La section Économies de coût estimées fournit les données permettant de mesurer la réussite du produit en calculant le montant total économisé par les agents pour Agent virtuel, Knowledgeet Catalogue de services.

Affichez le coût total estimé économisé et ses répartitions pour mesurer les avantages des options du produit :

- Coût estimé global économisé par des options de produit spécifiques ServiceNow®Tableau de bord des performances ITSM
- Contribution par des canaux individuels tels que Agent virtuel des conversations, Knowledge des articles et Catalogue de services des soumissions
- Formules et définitions des données présentées sur le tableau de bord
- Tendances des données mensuelles, trimestrielles et annuelles

Fonctionnalités principales

Ce tableau de bord fournit les fonctionnalités suivantes :

- Vue centralisée avec KPI prescrits, calcul des économies réalisées pour les économies de coûts globales qui incluent l'auto-résolution, la déviation d'appel, les tickets structurés terminés et les prévisions réussies
- Agrégation mensuelle, trimestrielle et annuelle des KPI
- Aide contextuelle expliquant un KPI sélectionné et sa formule
- Possibilité de configurer les groupes de profils, le salaire horaire pour chaque groupe de profils et le gain de temps pour chaque groupe de profils par indicateur
- Possibilité d'afficher les économies de coûts pour les composants individuels sur le tableau de bord

Affichage du tableau de bord

Pour afficher le tableau de bord, vous devez disposer du rôle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.

Afficher les mesures de la période sélectionnée dans Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs

Affichez les mesures des indicateurs clés de performance (KPI) pour une période sélectionnée afin d'analyser Tableau de bord des performances ITSM les performances.

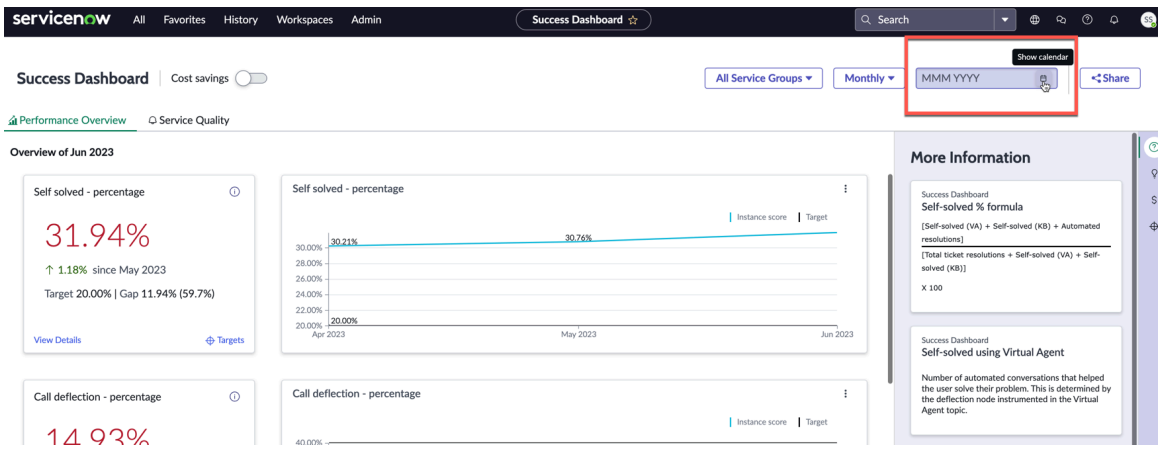
Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez **l'onglet Vue d'ensemble des performances** .
3. Sélectionnez **Afficher le calendrier**.



4. Sélectionnez l'année et le mois.
5. Sélectionnez **OK**.

Remarque :

Les valeurs de tous les KPI, y compris les KPI contribuant aux critères sélectionnés, sont affichées sur le tableau de bord. Les données sont actualisées pour chaque critère sélectionné.

Créer la cible du KPI dans Success Dashboard

Créez une cible pour qu'un KPI soit comparable au score de point de référence ou aux cibles organisationnelles.

Avant de commencer

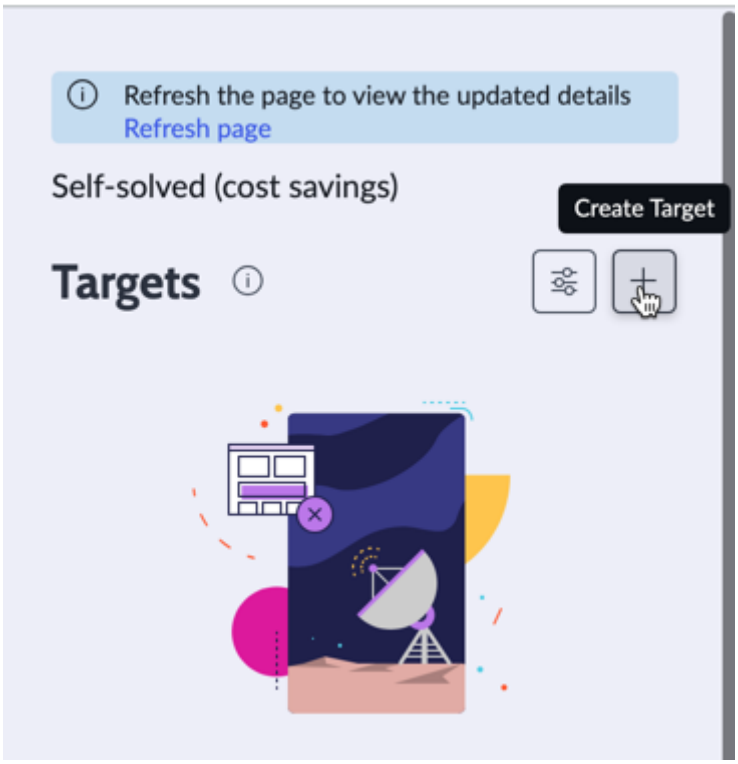
Rôle requis : utilisateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez **l'onglet Qualité des performances** .
3. **Sélectionner des cibles**.
4. Sélectionnez **l'icône Créer une cible** (+).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Remplissez les champs sur le formulaire.

Cibles KPI

Champ	Description
Nouvelle valeur	Option permettant de saisir la valeur cible de votre KPI.
Date de début de la cible	Option permettant de sélectionner la date de début cible.
Date d'examen cible	Option permettant de sélectionner la date de révision de la cible.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Sélectionnez **Actualiser** pour afficher la cible définie sur la courbe de tendance.

Tableau de bord des performances ITSM Référence d'indicateurs

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec ServiceNow Tableau de bord des performances ITSM les indicateurs.

Indicateurs de Success Dashboard, rôles d'utilisateur et responsabilités

Les leaders et les propriétaires de processus des deux et ITSMHR peuvent configurer et utiliser les indicateurs de Success Dashboard pour mesurer le succès de l'implémentation.

Les rôles et les tâches des indicateurs du Success Dashboard sont uniformes entre les groupes de services ; ITSM ou HR. Voici les rôles et responsabilités des utilisateurs :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle d'utilisateur et responsabilités	Rôle requis
En tant qu'administrateur du tableau de bord, vous pouvez : • configurer les paramètres du tableau de bord ; • gérer les KPI en ajoutant ou en supprimant un indicateur de contribution. • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_admin
En tant que leader IT ou propriétaire de processus, vous pouvez : • afficher le tableau de bord et les KPI ; • afficher les répartitions à un niveau élevé ; • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_read
En tant que propriétaire de processus, vous pouvez : • afficher le tableau de bord et les KPI ; • afficher les répartitions au niveau des enregistrements. • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_details_read

Tableau de bord des performances ITSM Définitions et formules KPI des indicateurs

Activez Tableau de bord des performances ITSM et configurez les paramètres pour comprendre et utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules.

Vue d'ensemble des performances

Tableau de bord des performances ITSM utilise les KPI et définitions suivants :

- **Pourcentage d'auto-résolution :** calculé à partir du nombre moyen de fois par jour où les utilisateurs résolvent un incident sans intervention des agents de niveau 1 dans la plage de rapport. Il inclut les valeurs des indicateurs Auto-résolution à l'aide de Virtual Agent, Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances et Résolutions automatisées (par exemple, résolution automatique d'incident via Virtual Agent). Voici la formule :

  ```
  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
  [Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - **Auto-résolution à l'aide de Virtual Agent :** nombre de conversations automatisées qui ont aidé l'utilisateur à résoudre son problème. Dans le système de base, cette valeur est déterminée par le modèle de déviation ITSM-self-resolving instrumenté dans la rubrique Virtual Agent et enregistré dans la table Mesures de déviation. Ces nœuds sont déjà instrumentés pour les rubriques expédiées avec les conversations ITSM VA, mais ils doivent être instrumentés dans toutes les autres rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez la rubrique Configurer les KPI des indicateurs de Success Dashboard.

- **Auto-résolu à l'aide de NOW Assist :** Nombre de conversations automatisées qui ont aidé l'utilisateur à résoudre son problème. Dans le système de base, cette valeur est déterminée par le modèle de déviation auto-résolution ITSM instrumenté dans la rubrique NOW Assist et enregistré dans la table Mesures de déviation. Ces nœuds sont déjà instrumentés pour les rubriques expédiées avec les conversations ITSM NOW Assist, mais ils doivent être instrumentés dans toutes les autres rubriques.
- **Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances :** nombre de fois où les utilisateurs ont pu résoudre leurs problèmes en lisant des articles de la base de connaissances. Dans le système de base, cette valeur est déterminée lorsque les utilisateurs lisent les articles de la base de connaissances et ne créent pas d'incident dans un délai de 24 heures.

Remarque :
pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez la rubrique Configurer les KPI des indicateurs de Success Dashboard.

- **Résolutions automatisées :** nombre de fois où le ticket a été résolu automatiquement. Dans le système de base, les indicateurs contribuant à cette mesure sont Résolution automatique d'incident et Demande exécutée automatiquement.
  - La valeur Résolution automatique d'incident est déterminée par le nœud de déviation configuré dans la rubrique Résolution automatique des problèmes de Virtual Agent.
  - La valeur de l'indicateur Demande exécutée automatiquement correspond au nombre d'éléments demandés qui sont exécutés à l'aide de workflows automatisés. Lorsque l'élément de catalogue utilise un workflow automatisé, le champ **Niveau d'automatisation de l'exécution** de l'élément de catalogue doit être défini sur **Entièrement automatisé** pour être inclus dans cette mesure.
  - **Comptes déverrouillés à l'aide** des applications Password Reset : nombre de fois où les utilisateurs ont pu déverrouiller leurs comptes avec succès à l'aide des applications Password Reset.
  - Mots de passe mis à jour à l'aide des applications Password Reset : nombre de fois où les utilisateurs ont pu mettre à jour les mots de **passe de leur compte à l'aide des applications Password** Reset.

Remarque :
si vous souhaitez utiliser une autre méthode pour déterminer ce KPI ou ajouter d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez la rubrique Configurer les KPI des indicateurs de Success Dashboard.

- **Résolutions totales des tickets :** nombre d'incidents résolus + nombre d'éléments demandés fermés.

- **Déviation d'appel :** calculé à partir du nombre de fois par jour où les demandeurs effectuent des soumissions de tickets à l'aide de Service Catalog, des soumissions de tickets à l'aide de Virtual Agent, des auto-résolutions à l'aide de Virtual Agent et des auto-résolutions à l'aide de la base de connaissances sans intervention de l'agent de niveau 1. Voici la formule :

```
[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
[Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Soumissions de tickets de catalogue :** incidents et éléments demandés soumis à l'aide de Catalogue de services dans Portail de services ou Application Now Mobile.
- **Soumissions de tickets VA :** nombre de fois où le ticket a été soumis à l'aide de Virtual Agent. Dans le système de base, cette valeur est déterminée par le modèle de déviation ITSM - Triage & Created instrumenté dans la rubrique Virtual Agent. Ces nœuds sont déjà instrumentés pour les rubriques expédiées avec les conversations ITSM VA, mais ils doivent être instrumentés dans toutes les autres rubriques permettant de créer des incidents.

  Remarque :
  si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI ou ajoutez d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), vous pouvez suivre les étapes décrites dans la rubrique Configurer les KPI des indicateurs de Success Dashboard.

- **Soumissions de tickets NOW Assist :** Nombre de fois où le ticket a été envoyé à l'aide de NOW Assist. Dans le système de base, cette valeur est déterminée par le modèle de déviation ITSM - Triage & Created instrumenté dans la rubrique NOW Assist. Ces nœuds sont déjà instrumentés pour les rubriques expédiées avec les conversations NOW Assist, mais ils doivent être instrumentés dans toutes les autres rubriques permettant de créer des incidents.
- **Nombre total de tickets soumis :** incidents créés + RITM créés.

- **Billets structurés :** Nombre total d'éléments demandés terminés avec succès dans la plage de rapport.
- **Moments de productivité par utilisateur :** Le moment de productivité est calculé lorsque les produits ServiceNow aident un utilisateur à améliorer sa productivité dans ses opérations quotidiennes.
  - **Productivité dans la recherche par** utilisateur : le nombre de fois où le modèle de prédiction NLU a compris avec précision l'intention de la conversation de l'utilisateur ou a sélectionné automatiquement une rubrique.
  - **Productivité de l'acheminement par utilisateur** : prédictions réussies des champs d'incident, tels que le groupe d'affectation ou la catégorie, par les solutions Predictive Intelligence, comptées lorsque la prédiction effectuée par la solution est la même que la valeur finale lors de la fermeture de l'incident.
  - **Productivité dans l'exécution par utilisateur** : inclut tout gain de productivité réalisé lorsque ServiceNow aide les employés à gagner du temps pour résoudre un ticket

  Remarque :
  si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI, vous pouvez le faire en suivant les étapes décrites dans la rubrique Configurer les KPI des indicateurs de Success Dashboard.

Qualité du service

- **Score de satisfaction du client :** le score de satisfaction du client (CSAT) est calculé à partir du score moyen quotidien des enquêtes menées après la résolution du problème via un ticket ou un agent virtuel.
- **Délai moyen de résolution :** calculé à partir de la moyenne quotidienne du temps entre la création du ticket et la fermeture du ticket.
- **% de SLA rompus :** calculé à partir du nombre moyen quotidien de problèmes qui ont été fermés après avoir violé un SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **% de résolution de la première affectation** : ce pourcentage correspond au pourcentage de tickets résolus sans avoir à réaffecter le ticket à un autre groupe.
- **% de tickets rouverts :** Calculé à partir du pourcentage de tickets résolus qui ont été rouverts au cours d'une période spécifiée.

Performances opérationnelles

Un KPI opérationnel est une mesure quantifiable qui permet de suivre l'efficience et l'efficacité des opérations quotidiennes au sein de votre organisation. Les KPI peuvent être organisés dans un tableau de bord qui met en évidence les domaines qui fonctionnent efficacement et ceux qui nécessitent une attention particulière.

En surveillant les KPI opérationnels, vous pouvez identifier les domaines d'amélioration, optimiser les processus et, en fin de compte, atteindre leurs objectifs stratégiques. Voici quelques techniques pour utiliser les KPI opérationnels :

- Assurez-vous que vos KPI correspondent aux objectifs business de votre organisation. Définissez vos KPI qui contribuent à la réalisation de ces objectifs.
- Concentrez-vous sur les KPI les plus critiques qui ajoutent de la valeur à la croissance de l'organisation.
- Suivre et examiner régulièrement les KPI. Surveillez vos progrès et modifiez les KPI en fonction des objectifs de l'organisation.
- Utilisez les données pour orienter les décisions : identifiez les tendances, découvrez les causes premières et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.
- Utilisez les données pour identifier les tendances et utilisez les aperçus pour améliorer les processus et les performances.

Pour créer un nouveau tableau de bord opérationnel, reportez-vous à Créer un tableau de bord de réussite opérationnelle.

Incident

KPI	Description
Incidents en retard	Nombre d'incidents ouverts dont la date d'échéance est dépassée.
Incidents proche d'un SLA	Pourcentage d'incidents approchant du seuil du SLA. Cette valeur est basée sur le pourcentage de SLA écoulés où le pourcentage écoulé est compris entre 50 et 75 %, 76 et 85 %, 86 et 95 %, au-dessus de 95 %.
Incidents ouverts non mis à jour	Nombre d'incidents ouverts qui ne sont pas mis à jour selon l'âge. Ceci est classé selon l'âge d'un incident compris entre 1 et 5, entre 6 et 10 jours, entre 10 et 30 jours.
Incidents créés (par priorité)	Distribution des incidents créés en termes de priorité
Incidents par canal d'activité	Nombre total d'incidents fermés créés à partir de différentes sources.
Temps moyen pour résoudre un incident (par priorité)	Temps moyen de résolution des incidents en termes de priorité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident (suite)

KPI	Description
Réaffectation moyenne d'incident	Nombre moyen de fois où les incidents ont été réaffectés.
% d'incidents de priorité élevée	Pourcentage d’incidents P1 et P2 fermés avec succès
Nombre moyens d'incidents créés par utilisateur	Nombre moyen d’incidents créés par un utilisateur spécifique
% d’incidents associés à un problème	Pourcentage d’incidents associés à un problème
Total des pannes dues à des incidents	Nombre total de pannes, en heures, en raison d’incidents.

KPI pour Incident majeur.

Incident majeur

KPI	Description
Incidents majeurs en retard	Nombre d'incidents majeurs qui ont violé le SLA.
Incidents majeurs ouverts (par âge et par affectation)	Nombre total d’incidents majeurs ouverts affectés/non affectés, répartis sur l’âge.
Incidents majeurs ouverts (par services et état)	Répartition des incidents majeurs entre différents services et états.
Incidents majeurs proches d'une résolution de SLA	Pourcentage d’incidents majeurs proches du SLA. Cette valeur est basée sur le pourcentage de SLA écoulés où le pourcentage écoulé est compris entre 50 et 75 %, 76 et 85 %, 86 et 95 %, au-dessus de 95 %.
Incidents majeurs fermés (par services)	Distribution des incidents majeurs fermés entre différents services.
Temps moyen pour prendre des mesures sur un incident majeur	Temps moyen nécessaire pour qu’un incident majeur soit proposé, reconnu et résolu.
% d'incidents majeurs qui ont violé un SLA	Pourcentage d’incidents majeurs qui n’ont pas respecté un SLA.
% d'incidents majeurs fermés sans rapport post-incident	Nombre d’incidents majeurs qui sont fermés sans rapport post-incident (PIR).
% d'incidents majeurs associés à des problèmes	Pourcentage d’incidents majeurs associés à des problèmes.
Pannes dues à des incidents majeurs	Nombre total de pannes (en heures) causées par des incidents majeurs.

KPI pour le changement.

Changer les KPI

KPI	Description
Changements ouverts (par âge et par priorité)	Répartition des demandes de changement ouvertes à l’aide des priorités du point de vue de la priorité. Ceci

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changer les KPI (suite)

KPI	Description
	est classé en jours compris entre 0 et 1, 2 à 5, 6 à 30, 31 à 90 et plus de 90 jours.
Changements urgents ouverts (par âge et par priorité)	Répartition prioritaire des demandes de changement urgent encore ouvertes. Ceci est classé en jours compris entre 0 et 1, 2 à 5, 6 à 30, 31 à 90 et plus de 90 jours.
Nouvelle demande de changement (par risque)	Distribution des nouvelles demandes de changement par risque.
Âge moyen des changements ouverts (par risque)	Âge moyen d'une demande de changement basée sur le risque.
Score de réussite de changement (par groupe d'affectation)	Distribution des demandes de changement par groupe d'affectation.
Changements fermés (par priorité)	Répartition prioritaire des demandes de changement fermées.
Délai moyen de fermeture d'un changement (par priorité)	Délai moyen de fermeture de la demande de changement en termes de priorité.
% de changements réussis avec problèmes (par modèle et par type)	Distribution des demandes de changement fermées avec des problèmes répartis par modèle et type de changement.
% de changements réussis sans problèmes (par modèle et par type)	Distribution des demandes de changement qui ont été fermées avec succès avec quelques problèmes par modèle de changement et type de changement.
Incidents causés par des demandes de changements	Nombre total d'incidents créés en raison d'une demande de changement.
% de changements échoués	Pourcentage des demandes de changement qui n'ont pas abouti.
% de changements non autorisés	Pourcentage de demandes de changement non autorisées créées.
Pannes dues au changement	Nombre total de pannes, en heures, en raison du changement.

KPI pour la demande.

Demande

KPI	Description
Éléments demandés ouverts (par étapes)	Répartition des éléments demandés ouverts par étapes.
Éléments demandés ouverts (par états)	Répartition des éléments demandés par état.
Éléments demandés actifs dus dans les 5 jours	Nombre total d'éléments demandés ouverts dont l'échéance est prévue dans 5 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande (suite)

KPI	Description
Éléments demandés ouverts (par âge)	Distribution des éléments demandés à l'état ouvert. Ceci est classé en jours compris entre 0 et 1, 2 à 5, 6 à 30, 31 à 90 et plus de 90 jours.
Délai moyen de traitement d'un élément demandé	Délai moyen nécessaire au traitement d'un élément demandé.
Délai moyen de traitement d'un élément demandé (par catégorie et par éléments de catalogue)	Temps moyen de traitement d'un élément demandé pour différentes catégories de catalogue et éléments de catalogue.
Éléments demandés fermés (par états)	Distribution des éléments demandés selon leur état Fermé, c.-à-d. Ignoré, Terminé, Incomplet.
Éléments de demande créés à partir de différents canaux	Répartition des éléments demandés créés à partir de différentes sources.
Éléments demandés à partir d'incidents (par catégorie et éléments de catalogue)	Éléments demandés créés à partir d'incidents pour différentes catégories de catalogue et éléments de catalogue.

KPI pour Catalogue de services.

KPI Service Catalog

KPI	Description
Écarts de bonnes pratiques des éléments de catalogue	Nombre d'écarts par rapport aux bonnes pratiques pour les éléments de catalogue actifs.
Type de rendu VA des éléments de catalogue	Éléments de catalogue distribués en fonction de leur rendu sur un bot Virtual Agent.
Répartition du niveau d'automatisation du traitement d'un élément de catalogue	Distribution des éléments de catalogue qui sont exécutés automatiquement.
Couverture de la traduction des éléments de catalogue	Répartition linguistique des éléments de catalogue traduits.

KPI pour l'interaction.

KPI d'interaction

KPI	Description
Interactions avec tâche associée (par type de tâche)	Nombre d'interactions associées à une tâche et réparties par type de tâche.
% de résolution du premier appel	Pourcentage des interactions qui sont fermées lors du premier appel sans création de tâches.
Interaction fermée (par canal)	Distribution des interactions fermées créées à partir de différents canaux.

KPI pour le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI de problèmes

KPI	Description
Problèmes ouverts (par état et par priorité)	Problèmes actuellement ouverts, répartis sur l'âge et la priorité.
Problèmes ouverts (par état et par âge)	Problèmes actuellement ouverts, répartis sur l'âge et l'état.
% de problèmes critiques ouverts (par état)	Pourcentage de problèmes critiques classés par état.
% de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue	Pourcentage de problèmes avec des articles d'erreur connue associés.
Moyenne des réaffectations des problèmes ouverts (par catégorie)	Il s'agit du nombre moyen de fois où des problèmes ont été réaffectés.
Problèmes fermés (par âge et par priorité)	Problèmes fermés par âge et priorité.
Délai moyen de fermeture d'un problème	Temps moyen nécessaire pour fermer un problème.

KPI pour On-Call Scheduling.

KPI On-Call Scheduling

KPI	Description
Escalades actives (par priorité et statut de confirmation)	Distribution des escalades d'astreinte en fonction de leur état d'escalade.
Escalades confirmées (par niveau, équipe et groupe)	Distribution des escalades confirmées en fonction du niveau/équipe/groupes.
Escalades non confirmées (par niveau, équipe et groupes)	Répartition des escalades non confirmées par niveau/équipe/groupes.
Tentatives de contact confirmées	Nombre total de tentatives de contact confirmées en fonction du niveau et des tentatives de contact.
% d'escalades confirmées (par groupes)	Pourcentage des escalades confirmées.
% d'escalades non confirmées (par groupes)	Pourcentage des escalades non reconnues.
Délai moyen de confirmation d'une escalade (par groupe)	Temps moyen de confirmation d'une escalade en fonction du niveau d'escalade.
Délai moyen de confirmation d'une escalade (par niveau)	Temps moyen de confirmation d'une escalade en fonction du niveau d'escalade.
Nombre total d'heures d'astreinte (par utilisateur)	Nombre total d'heures pendant lesquelles l'utilisateur était disponible Astreinte.

Panne de tâche

L'indisponibilité de CI, ou panne, désigne le temps d'arrêt réel d'un CI. Chaque fois qu'une panne survient sur l'un des éléments CI, les informations de la panne sont stockées dans la table Panne [cmdb_ci_outage]. La table Tâche-Panne [task_outage] gère le mappage entre la table Tâche [task] et la table Panne [cmdb_ci_outage].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Relation panne de tâche

Activez le module d'extension Relation panne de tâche (com.snc.task_outage) pour suivre la durée des pannes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Relation panne de tâche crée une relation plusieurs-à-plusieurs entre la table de tâches [task] et la table de pannes [cmdb_ci_outage].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Relation panne de tâche

La table de pannes de tâche est installée avec l'activation du module d'extension Relation panne de tâche (com.snc.task_outage).

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Table installée

Table	Description
Panne de tâche [task_outage]	Une table plusieurs-à-plusieurs qui stocke les références aux tables de tâches [task] et de pannes [cmdb_ci_outage].

Ajouter l'action d'interface utilisateur Panne à un autre formulaire de tâche

Par défaut, l'action d'interface utilisateur `Create Outage` est disponible sur les formulaires d'incident et de problème, et peut être ajoutée à d'autres formulaires de tâche. Pour les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

nouvelles instances de Jakarta uniquement, cette fonctionnalité est également disponible sur le formulaire de demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Créer une panne** sur la table Tâche [task].
   Par défaut, la condition est :

   ```
   current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem'
   ```

3. Modifiez le champ **Conditions** comme indiqué dans les exemples suivants.

Option	Description
Pour ajouter cette action d'interface utilisateur à la table Ticket [ticket]	`current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem' || current.getRecordClassName() == 'ticket'`
Pour utiliser l'action d'interface utilisateur uniquement dans la table Problème [problem]	`current.getRecordClassName() == 'problem'`

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Associer une tâche à une panne

Vous pouvez associer plusieurs tâches à une panne définie.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur doit configurer le formulaire de panne pour inclure la liste connexe Tâches.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement de la panne.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Tâches.
   Toutes les tâches d'incident et de problème sont répertoriées. Pour les nouvelles instances dans Jakarta, les demandes de changement sont également répertoriées.
3. Utilisez le filtre ou le champ de recherche au-dessus de la case **Collection** pour localiser la tâche à associer à la panne.

   Example
   Par exemple, filtrez les tâches selon un seul élément de configuration ou service aux entreprises, ou recherchez des tâches créées le même jour que la panne.
4. Déplacez les tâches associées vers la case **Liste des tâches** sur la droite.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une panne à partir d'une tâche

Créez une panne à partir d'un enregistrement de tâche pour comprendre le temps d'indisponibilité d'un élément de configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'action d'interface utilisateur **Créer une panne** est ajoutée pour la table Tâche [task]. Lorsque le module d'extension Relation panne de tâche (com.snc.task_outage) est activé, la liste connexe Pannes est ajoutée à la liste connexe des formulaires de tâche (Incident, Problème, Changement, etc.). Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez affecter plusieurs tâches à une panne en configurant la liste connexe Tâches pour qu'elle s'affiche sur le formulaire Pannes.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de tâche.
2. Faites un clic droit sur le formulaire d'en-tête et sélectionnez **Créer une panne**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Entrée
Numéro	Numéro unique qui identifie la panne
ID d'élément de configuration	Recherchez l'icône pour sélectionner l'élément de configuration dans la liste.
Type	Type de la panne.
Début	Date et heure de début de la panne. Vous pouvez cliquer sur le lien connexe **Commencer la panne maintenant** pour renseigner le champ avec la date et l'heure actuelles.
Fin	Date et heure de fin de la panne. Lorsque la panne prend fin, ouvrez l'enregistrement et saisissez manuellement la date et l'heure. Vous pouvez aussi utiliser le lien connexe **Terminer la panne maintenant** pour renseigner le champ avec la date et l'heure actuelles.
Durée	Durée de la panne en jours et en heures.
Numéro de tâche	Numéro d'enregistrement de la tâche parente à partir de laquelle vous avez créé la panne.
Description courte	Une brève description de la panne.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Domain Separation et panne de tâche

Les pannes de tâches prennent en charge Domain Separation. Domain separation vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

La relation tâche/panne [cmdb_ci_outage] est séparée par domaine. Les pannes sont maintenant séparées par données, ce qui signifie qu'elles peuvent être communiquées aux personnes appropriées sans risque d'exposer les données. Les prestataires peuvent afficher n'importe quel enregistrement de relation tâche/panne, quel que soit le domaine auquel les enregistrements appartiennent. La table des relations tâche-panne est installée lorsque l'administrateur active le module d'extension facultatif Relation panne de tâche.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Intelligence des tâches pour ITSM

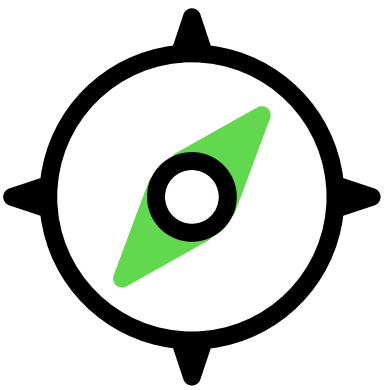
ServiceNow® Intelligence des tâches pour ITSM utilise l'apprentissage machine pour configurer, déployer et suivre des modèles basés sur des solutions afin d'obtenir d'importants résultats commerciaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

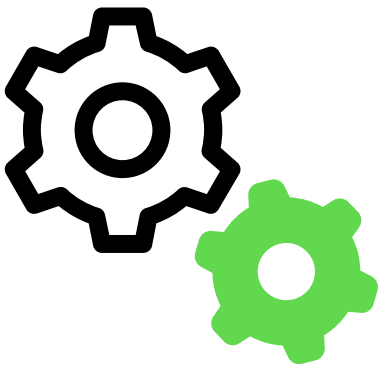
Premiers pas

Explorer



Intelligence des tâches pour ITSM Découvrez les concepts et les fonctionnalités.

Configurer



Configurez l’environnement, les outils et l’accès des utilisateurs.

Gérer



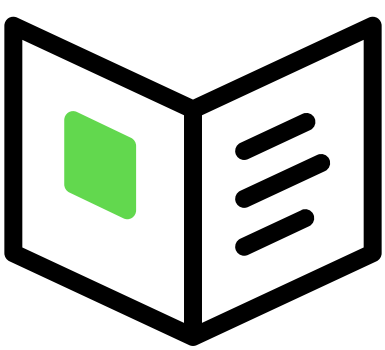
Découvrez comment utiliser Intelligence des tâches pour ITSM.

Surveiller



En savoir plus sur la surveillance et l’analyse des Intelligence des tâches pour ITSM modèles

Référence



Obtenez des détails sur les Intelligence des tâches pour ITSM composants, tels que les rôles et les applications dépendantes.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Task Intelligence for ITSM
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Intelligence des tâches pour ITSM

Avec Intelligence des tâches pour ITSM, vous pouvez configurer et déployer des modèles de solutions d'apprentissage machine pour prédire et recommander des informations de champ d'incident.

Vue d'ensemble

Intelligence des tâches pour ITSM vous permet de créer, configurer et déployer des modèles de solutions pour prédire les informations des champs d'incident. La prédiction des informations sur le champ d'incident permet de catégoriser les incidents dans des applications telles que .Espace de travail pour l'exploitation des services

Les modèles de prédiction des incidents permettent aux agents de se concentrer davantage sur la résolution des incidents et de dépenser moins pour renseigner les informations sur le champ. Ces modèles peuvent aider à réduire le délai de résolution (MTTR) des tâches. Vous pouvez également suivre et surveiller les performances des modèles de solution et modifier les paramètres du modèle en conséquence.

Intelligence des tâches pour ITSM permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Résolvez les problèmes plus rapidement pour offrir un meilleur service et de meilleures expériences
- Concentrez-vous sur un travail significatif et de grande valeur
- Réduire les taux d'erreur et réduire les coûts
- Améliorez le délai de rentabilisation grâce à des expériences intuitives

La console d'administration pour fournit à l'administrateur une expérience sans code pour Intelligence des tâches pour ITSM le déploiement de modèles de solutions Task Intelligence. À l'aide de modèles d'apprentissage machine, l'application vous permet d'automatiser et d'optimiser la prédiction et la catégorisation des incidents. Les modèles utilisent des statistiques pour prédire les données futures en s'entraînant avec vos données passées.

Intelligence des tâches pour ITSM prend en charge Utah le correctif 5 et les versions ultérieures.

Workflow

Le workflow pour Intelligence des tâches pour ITSM comprend les éléments suivants :

1. Intelligence des tâches pour ITSM: utilisez cette application pour configurer un modèle de prédiction d'incident afin de prédire et recommander des champs d'incident sur le formulaire d'incident. Pour configurer et utiliser un modèle, vous devez effectuer les opérations suivantes :
   a. Configurer un modèle de prédiction d'incident : configurez un modèle à l'aide du modèle par défaut disponible avec le système de base.
   b. Former le modèle : formez le modèle avec vos données.
   c. Définir vos préférences : définissez les préférences de prédiction et le comportement du modèle.
   d. Déployer le modèle : déployez le modèle pour prédire les informations de champ de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Surveillance et analyse : surveillez les performances du modèle et analysez les données de résultat de performance.

f. Modifier votre modèle : en fonction de l'analyse des résultats des performances, modifiez votre modèle et déployez-le à nouveau.

2. Accédez à la configuration de l'application pour configurer où, comment et quand le modèle doit être implémenté dans l'application Actions recommandées avancées pour ITSMEspace de travail pour l'exploitation des services . Pour plus d'informations, consultez Recommended Actions for ITSM dans Service Operations Workspace.

3. Obtenez des prédictions et des recommandations d'incidents sous la forme incident Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avantages

Intelligence des tâches pour ITSM fournit les avantages suivants :

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Créez et déployez des modèles de prédiction d'incidents basés sur des solutions pour prédire les champs d'incidents pour les nouveaux incidents de service informatique. Cela facilite la catégorisation des incidents	Créer un modèle de prédiction d'incident dans Intelligence des tâches pour ITSM	Administrateur
Exportez un modèle de prédiction d'incident vers Intelligence des tâches pour ITSM une autre instance afin de pouvoir utiliser le modèle dans l'autre instance sans recréer le modèle à partir de zéro.	Exporter un modèle de prédiction d'incident	Administrateur
Surveillez les résultats de performance du modèle.	Surveillance et analyse pour Intelligence des tâches pour ITSM	Analyste
Modifiez le modèle de prédiction d'incident en fonction des résultats de performance et déployez-le à nouveau.	Modifier un modèle de prédiction d'incident dans Intelligence des tâches pour ITSM	Administrateur

Intelligence des tâches pour ITSM Console d'administration

Admin Console pour vous fournit une interface pour créer, former, accéder, définir des préférences, déployer et surveiller les modèles prédictifs utilisés pour Intelligence des tâches pour ITSM les prédictions et la catégorisation des incidents.

ServiceNow® Intelligence des tâches pour ITSM Admin Console prend en charge les fonctionnalités suivantes :

- Définissez l'objectif du modèle de solution, ainsi que ses préférences de prédiction et son comportement. Formez ensuite le modèle avec vos données, puis déployez-le pour prédire et recommander des champs d'incident.
- Utilisez les informations sur le champ Incident pour aider à classer les incidents et réduire le temps de gestion des incidents pour les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Suivez et surveillez les performances du modèle déployé.
- Modifiez le modèle déployé en fonction de ses performances, puis formez et déployez à nouveau le modèle.

Configurer Intelligence des tâches pour ITSM

Configurez Intelligence des tâches pour ITSM de manière à ce que les agents puissent utiliser l'application pour créer des modèles de prédiction d'incident et prédire les champs d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration Intelligence des tâches pour ITSM implique l'installation de l'application à partir de ServiceNow® Store.

Installer Intelligence des tâches pour ITSM

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). L'application installe les modules d'extension et les applications connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Task Intelligence for ITSM dans pour ServiceNow Store obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences et les abonnements, et la compatibilité des versions.
- L'installation Intelligence des tâches pour ITSM nécessite l'abonnement au package ITSM Pro.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Intelligence des tâches pour ITSM :

- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations sur ce qui est installé, reportez-vous à Composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Gestion des Intelligence des tâches pour ITSM modèles

Utilisez les options d'apprentissage machine de pour prédire et recommander des informations sur le champ d'incident Intelligence des tâches pour ITSM et contribuer à la catégorisation des incidents.

La gestion Intelligence des tâches pour ITSM implique les tâches suivantes.

Création d'un modèle de prédiction des incidents

Vous pouvez créer et déployer des modèles de prédiction d'incidents basés sur des solutions pour prédire les champs d'incidents pour les nouveaux incidents de service informatique. La création d'un modèle implique les étapes suivantes :

- Configurer un modèle : configurez un modèle de prédiction d'incident à l'aide d'un modèle disponible dans le système de base.
- Former un modèle : entraînez un modèle pour effectuer des prédictions à l'aide de vos données.
- Évaluez votre modèle : évaluez les résultats de l'entraînement du modèle, affichez les exemples de résultats pour les champs prédits, puis sélectionnez les préférences de prédiction et le comportement de votre modèle.
- Déployez votre modèle : déployez votre modèle pour prédire les champs d'incident sur les formulaires d'incident.

Modifier un modèle de prédiction d'incident

Modifiez un modèle de prédiction d'incident qui a déjà été formé et déployé. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exportation d'un modèle de prédiction d'incident

Exportez un modèle de prédiction d'incident vers Intelligence des tâches pour ITSM une autre instance afin de pouvoir utiliser le modèle dans l'autre instance sans recréer le modèle à partir de zéro.

Créer un modèle de prédiction d'incident dans Intelligence des tâches pour ITSM

Créez et déployez des modèles de prédiction d'incidents basés sur des solutions pour prédire les champs d'incidents pour les nouveaux incidents de service informatique.

Avec un modèle de prédiction de champ d'incident, vous pouvez choisir ce que le modèle utilise pour prédire les informations. Si vous êtes un administrateur, vous pouvez décider quand vous souhaitez qu'il fasse des prédictions, ce que vous voulez qu'il prédise et quelles données utiliser pour ces prédictions. Vous pouvez sélectionner les informations suivantes :

- Champs de sortie, ou champs que le modèle prédit
- Champs d'entrée ou champs utilisés pour prédire les champs de sortie)
- Conditions qui choisissent l'ensemble d'enregistrements pour former le modèle
- Le comportement de prédiction : remplissage automatique, recommandation ou exécution en arrière-plan

Après avoir personnalisé votre modèle, vous pouvez afficher les résultats des tests et déployer le modèle.

Le modèle utilise des enregistrements de tickets précédents pour s'entraîner. Vous pouvez voir comment le modèle aurait prédit les champs pour les tickets passés, en vous fournissant une estimation des performances du modèle lors du déploiement.

Modèle de système de base

Intelligence des tâches pour ITSM est fourni avec un modèle de **solution ITSM OOB TI** du système de base pour prédire les champs d'incident.

Lorsque vous installez le module d'extension dans votre instance de production, le Intelligence des tâches pour ITSM modèle est installé et est entraîné automatiquement sur vos données. Ce modèle est déployé automatiquement. Le modèle commence à prédire les données en arrière-plan et n'a aucune incidence sur le formulaire Incident.

Les données de prédiction sont ensuite stockées dans les tables de prédiction. Vous pouvez accéder à **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Surveillance** pour afficher les résultats de performances de ce modèle. En fonction de ces résultats, vous pouvez modifier le modèle pour afficher les prédictions dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez configurer le modèle pour utiliser les prédictions pour remplir automatiquement ou donner des recommandations pour les champs de sortie sur un formulaire d'incident.

Pour modifier et redéployer le modèle de système de base, vous pouvez accéder à la page Configuration. Dans la liste des modèles, sélectionnez **ITSM OOB TI Solution et** modifiez le modèle. Pour plus d'informations sur la modification du modèle, reportez-vous à la section Modifier un modèle de prédiction d'incident dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Ce modèle est lié à une règle du système de base dans la Recommended Actions for ITSM configuration. Un administrateur n'est pas obligé d'accéder à l'application pour configurer des Recommended Actions for ITSM règles pour ce modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour configurer un nouveau modèle à l'aide d'un modèle, reportez-vous à la section Configurer votre modèle de prédiction d'incident.

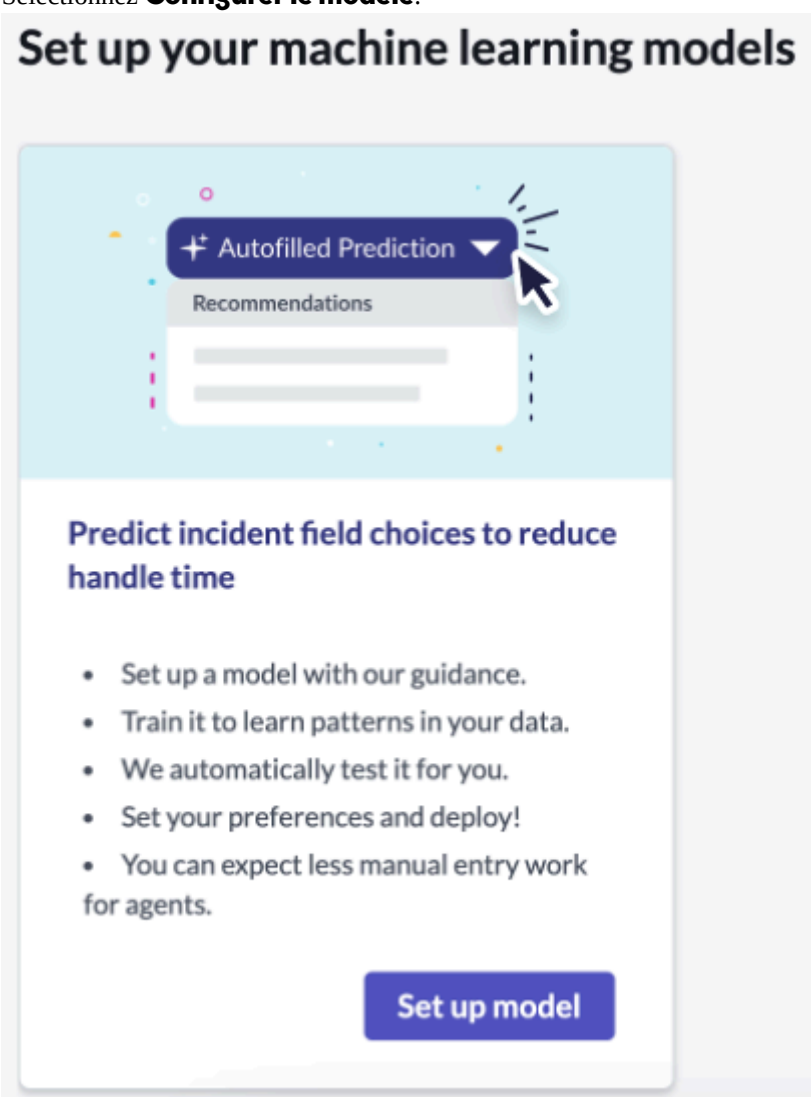
Configurer votre modèle de prédiction d'incident

Permet Intelligence des tâches pour ITSM de configurer votre modèle de prédiction d'incident et de l'entraîner avec vos données pour faire des prédictions. Accédez aux résultats de performances de votre modèle, définissez les préférences et le comportement de prédiction, puis déployez votre modèle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Configuration** pour accéder au Console d'administration d'intelligence des tâchesfichier .
2. Sélectionnez **Configurer le modèle**.



Cette action ouvre le modèle et affiche les pages d'introduction. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations nécessaires pour créer un modèle efficace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Former votre modèle

Formez votre modèle de prédiction d'incident avec des données pour prédire les champs d'incident.

Avant de commencer

Vous pouvez configurer un modèle de Task Intelligence ou utiliser le modèle de système de base fourni avec Intelligence des tâches pour ITSM. Pour en savoir plus sur la configuration d'un nouveau modèle, reportez-vous à la section Configurer votre modèle de prédiction d'incident.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous entraînez un modèle d'apprentissage machine, le modèle apprend des modèles à partir de données passées pour effectuer des prédictions sur de nouvelles données. Les modèles sont entraînés à l'aide de grandes quantités de données afin qu'ils puissent apprendre des modèles. Avec un vaste ensemble de données, les modèles appris sont statistiquement significatifs. Lorsque vous répondez à des questions sur vos systèmes d'information, votre processus business et vos opérations de service, le système tire activement les leçons de vos réponses.

Vous pouvez sélectionner la table et les champs que vous souhaitez prédire, tels que la table de sortie et les champs de sortie. Vous pouvez également sélectionner les tables et les champs que vous souhaitez que le modèle utilise pour prédire les informations sur l'incident, tels que la table d'entrée et les champs d'entrée.

Sélectionnez ces informations pour indiquer au modèle ce qu'il faut rechercher pendant l'entraînement.

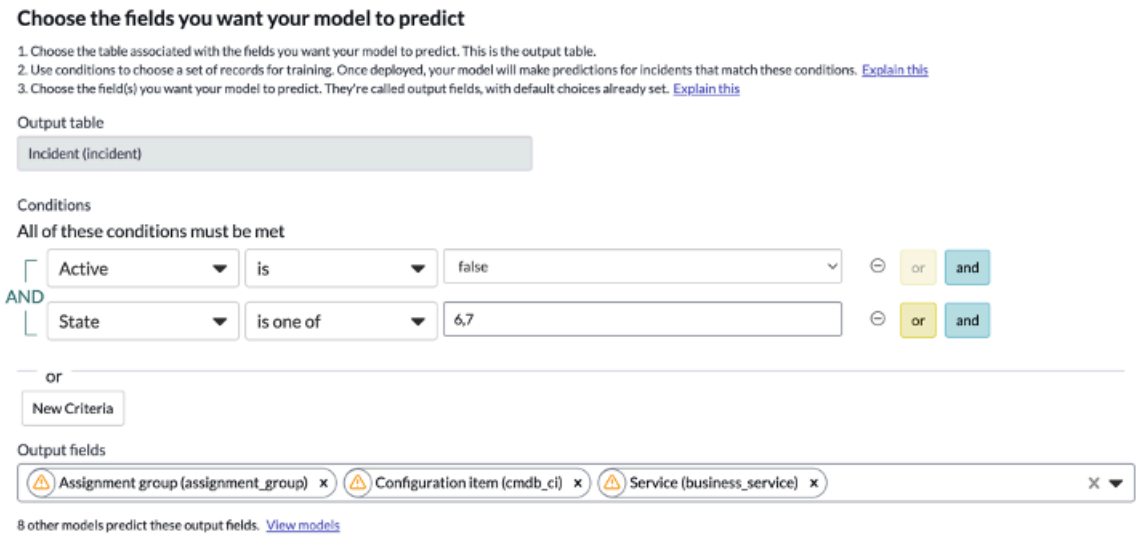
Remarque :
Vous pouvez utiliser les paramètres recommandés ou personnaliser les paramètres en fonction de vos besoins.

Procédure

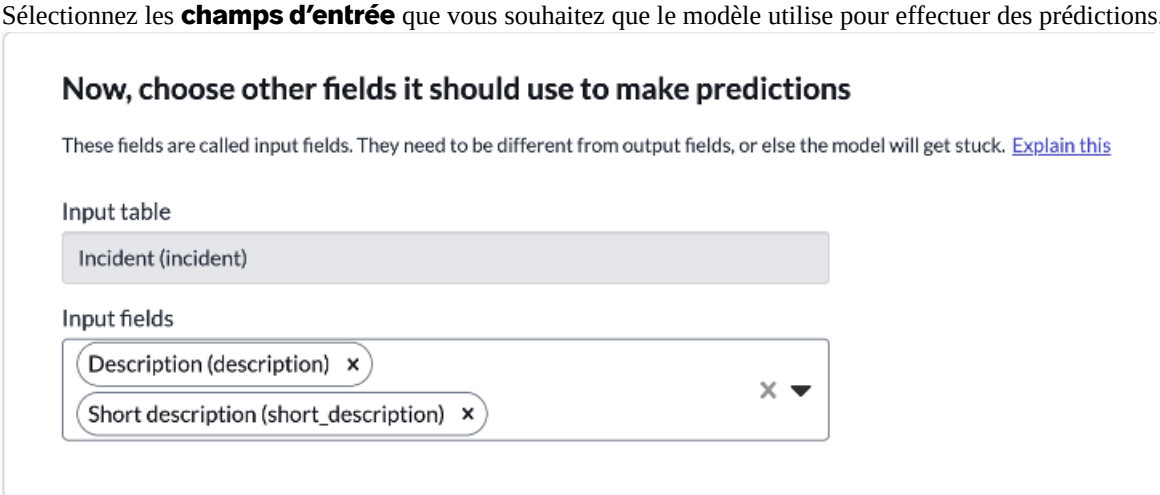
1. Entrez un nom pour le modèle.
2. Sélectionnez la **table de sortie** que vous souhaitez que le modèle prédise.
3. Sélectionnez **Conditions** pour choisir un ensemble d'enregistrements à utiliser pour l'entraînement.
   Les conditions sélectionnées déterminent la façon dont le modèle est entraîné. Ces conditions fournissent les exigences qu'un enregistrement doit remplir pour effectuer des prédictions.
4. Sélectionnez les **champs de sortie** que vous souhaitez que le modèle prédise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la **table Entrée** dans les données d'entraînement que vous souhaitez que le modèle utilise pour faire des prédictions.
6. Sélectionnez les **champs d'entrée** que vous souhaitez que le modèle utilise pour effectuer des prédictions.

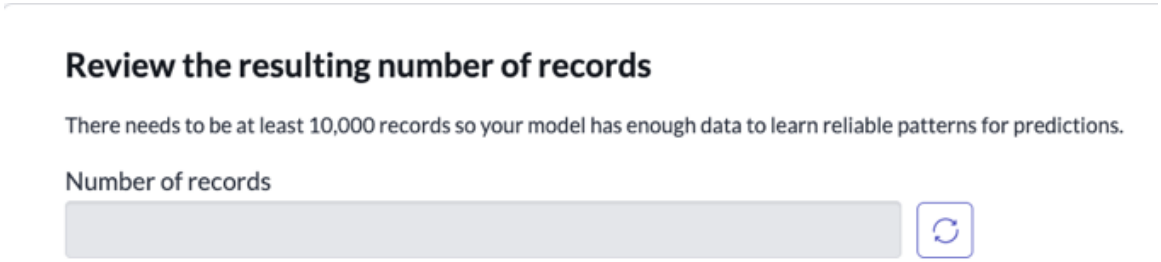


7. Examinez le **nombre d'enregistrements qui** en résulte dans les données d'entraînement en fonction des conditions sélectionnées.

   Les enregistrements qui sont comptés comprennent le nombre de champs, de paramètres et de données que le modèle utilise pour la formation. En fonction des informations fournies et des conditions définies, le nombre d'enregistrements est mis à jour automatiquement. Le modèle a besoin d'un minimum de 10 000 enregistrements pour un entraînement efficace. Si ce nombre minimal n'a pas été atteint, essayez de sélectionner différentes conditions. Vous pouvez également cliquer sur l'icône d'actualisation ( ) pour actualiser le numéro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Lancer l'entraînement**.

Résultats

Si vous entraînez le modèle sur une grande quantité de données, la formation peut prendre un certain temps. Vous pouvez demander au système de vous envoyer un e-mail lorsque l'entraînement est terminé.

Évaluer votre modèle

Évaluez les résultats de l'entraînement du modèle et affichez les exemples de résultats pour les champs prédits. L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement. En fonction des exemples de résultats, sélectionnez la préférence de prédiction et le comportement pour chaque champ.

Avant de commencer

Vous devez entraîner votre modèle avec diverses données. Pour plus d'informations sur la formation de votre modèle, reportez-vous à la section Former votre modèle.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle dispose d'options flexibles. En fonction de la sensibilité et des exigences de chaque champ d'incident sur le formulaire Incident, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

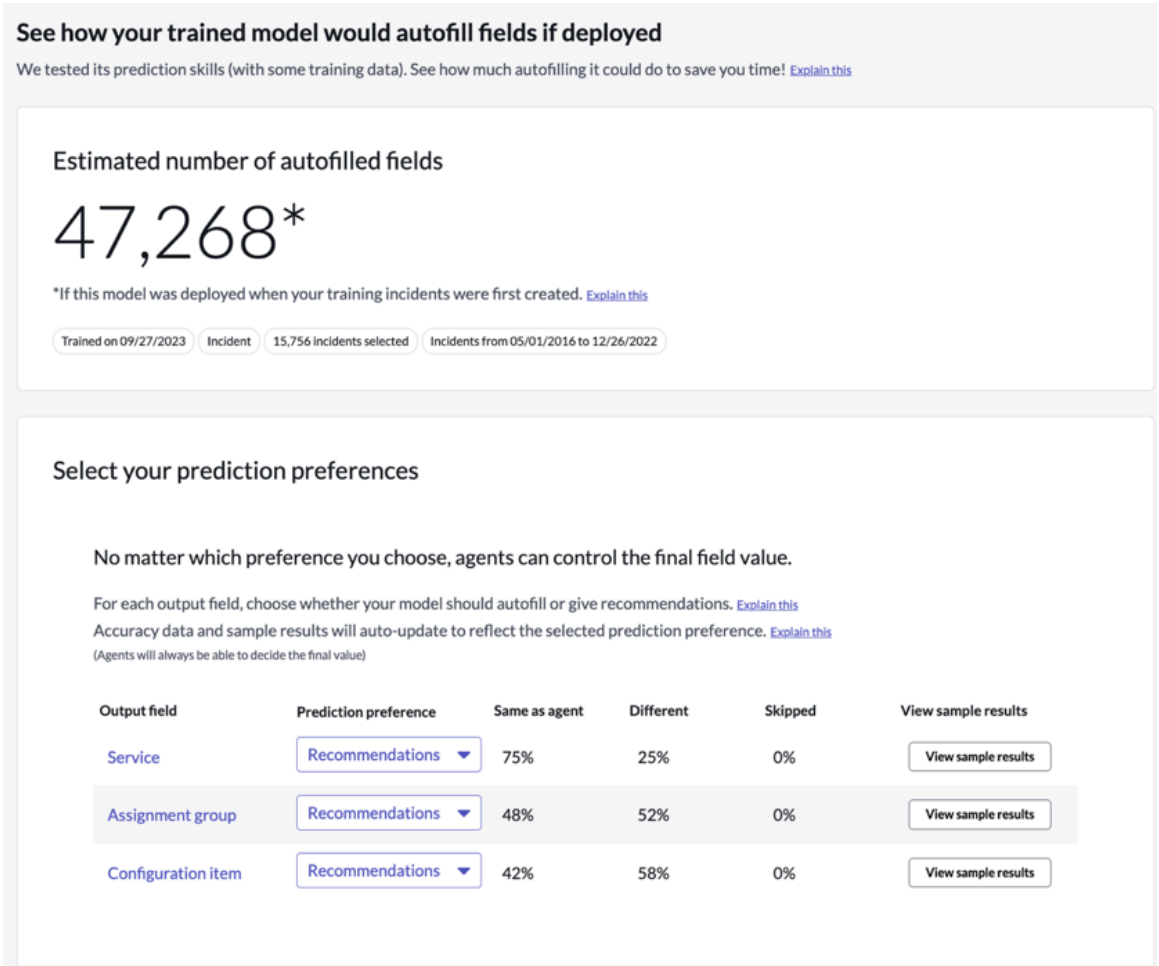
- Renseignez automatiquement la valeur prévue dans le champ Incident.
- Recommandez la valeur prévue dans le champ Incident.
- Surveillez et exécutez le modèle de prédiction pour le champ Incident en arrière-plan uniquement.
- Désactivez les prédictions pour le champ Incident.

Procédure

1. Affichez la valeur du nombre dans la section **Nombre estimé de champs renseignés automatiquement** .
   Ce nombre vous aide à prédire les performances de votre modèle lors du déploiement.
2. Sélectionnez Afficher l'échantillon de résultats pour afficher les résultats **de l'échantillon** pour chaque champ prédit.
3. Sélectionnez le bouton **Comparaison** pour afficher les détails d'un résultat sélectionné.
4. Choisissez l'une des options suivantes dans la liste déroulante **Préférence de prédiction** pour chaque champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Déployer votre modèle

Déployez le modèle de prédiction d'incident pour prédire les informations du champ Incident.

Avant de commencer

Vous devez accéder au modèle et définir ses préférences. Pour plus d'informations sur la définition des préférences de modèle, reportez-vous à la section Évaluer votre modèle.

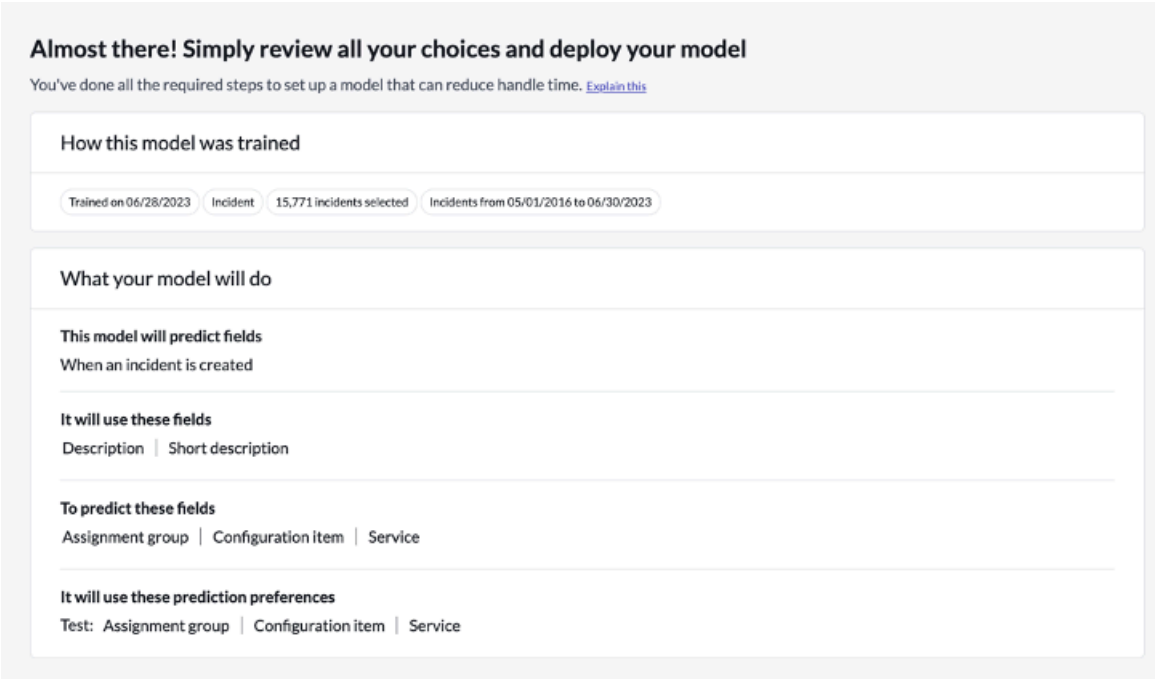
Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes et des informations sur la façon dont le modèle a été entraîné.



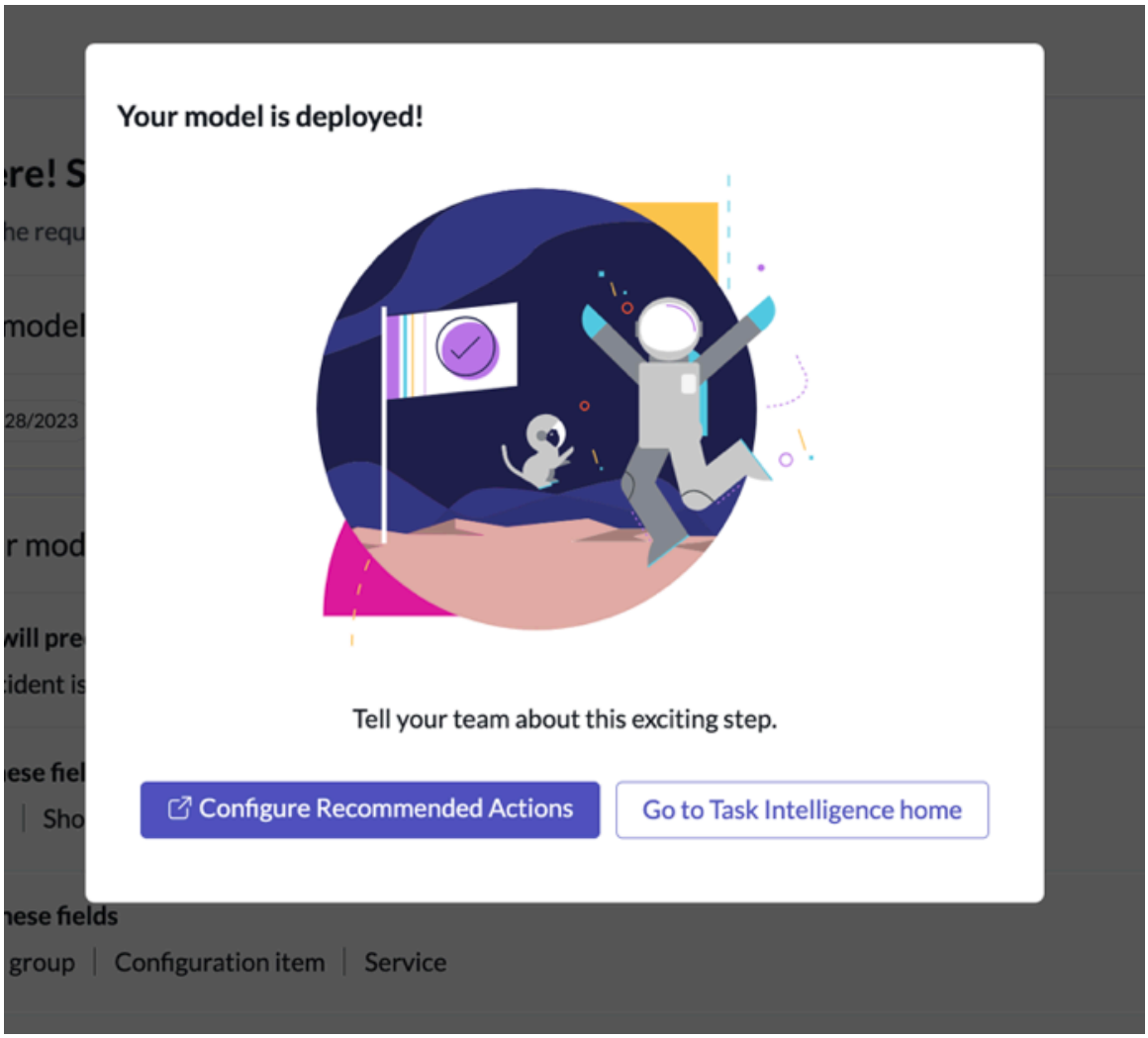
2. Sélectionnez **Déployer** pour déployer le modèle.

Résultats

Une fenêtre contextuelle apparaît confirmant que votre modèle a été déployé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite
Sélectionnez **Configurer Recommended Actions** pour configurer l'implémentation du modèle de prédiction d'incident dans les champs d'incident. Pour plus d'informations, consultez Recommended Actions for ITSM dans Service Operations Workspace.

Modifier un modèle de prédiction d'incident dans Intelligence des tâches pour ITSM

Modifiez un modèle de prédiction d'incident qui a déjà été formé et déployé. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

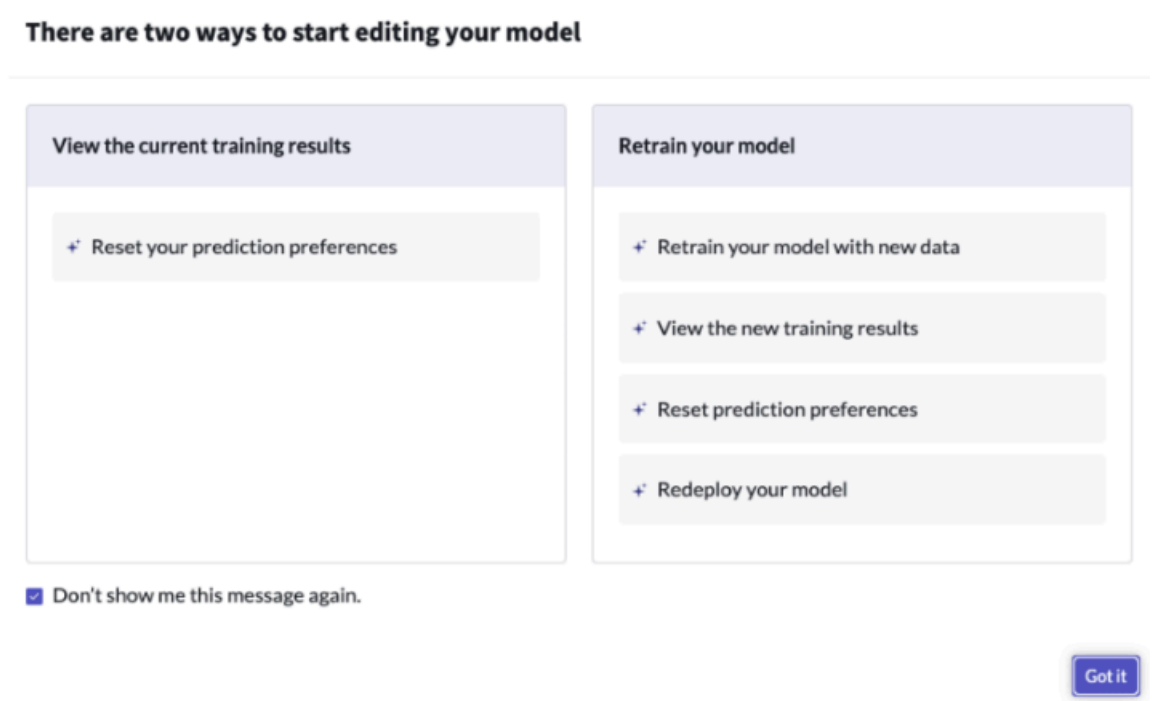
Avant de commencer
Un modèle de prédiction d'incident doit déjà être créé, formé et déployé. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle, reportez-vous à la section Créer un modèle de prédiction d'incident dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Deux options s'offrent à vous pour modifier votre modèle : afficher les résultats d'entraînement actuels ou reformer le modèle. La première fois que vous modifiez un modèle, une fenêtre contextuelle apparaît pour vous demander quelle option vous souhaitez prendre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 réinitialisation de vos préférences de prédiction vous permet de modifier la visibilité des prédictions pour les agents. La rééducation de votre modèle vous permet de sélectionner de nouvelles données pour la formation, ce qui modifie les capacités de prédiction du modèle.

Bien que vous puissiez tester à nouveau votre modèle de prédiction d'incident, cela ne modifie pas les compétences de prédiction. Modifiez votre modèle de prédiction d'incident pour réinitialiser vos préférences de prédiction. Modifiez vos modèles de prédiction de champ pour reformer les modèles avec de nouvelles données, prédire différents champs ou modifier les préférences de prédiction.

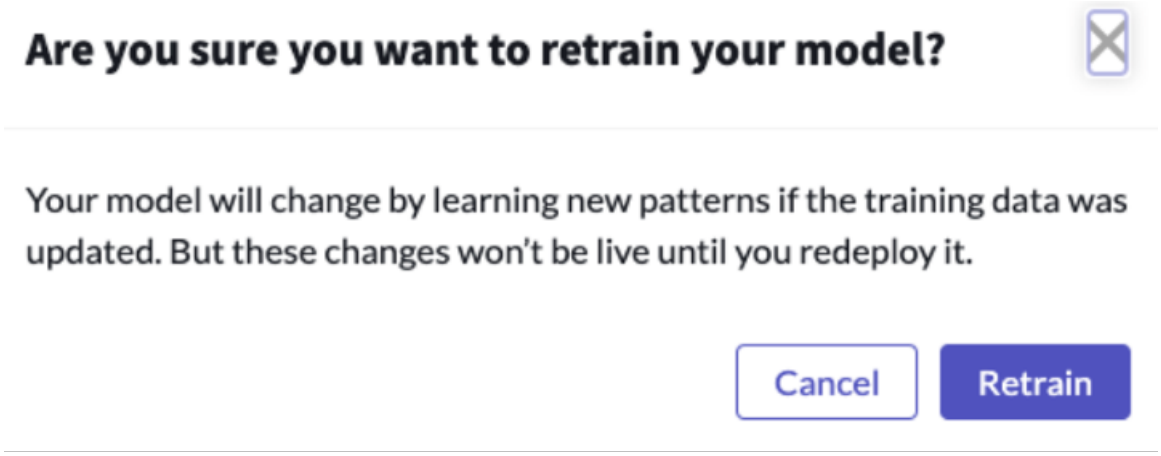
Les changements ne sont pas enregistrés tant que vous n'avez pas redéployé le modèle. Le modèle mis à jour remplace le modèle précédent.

Procédure

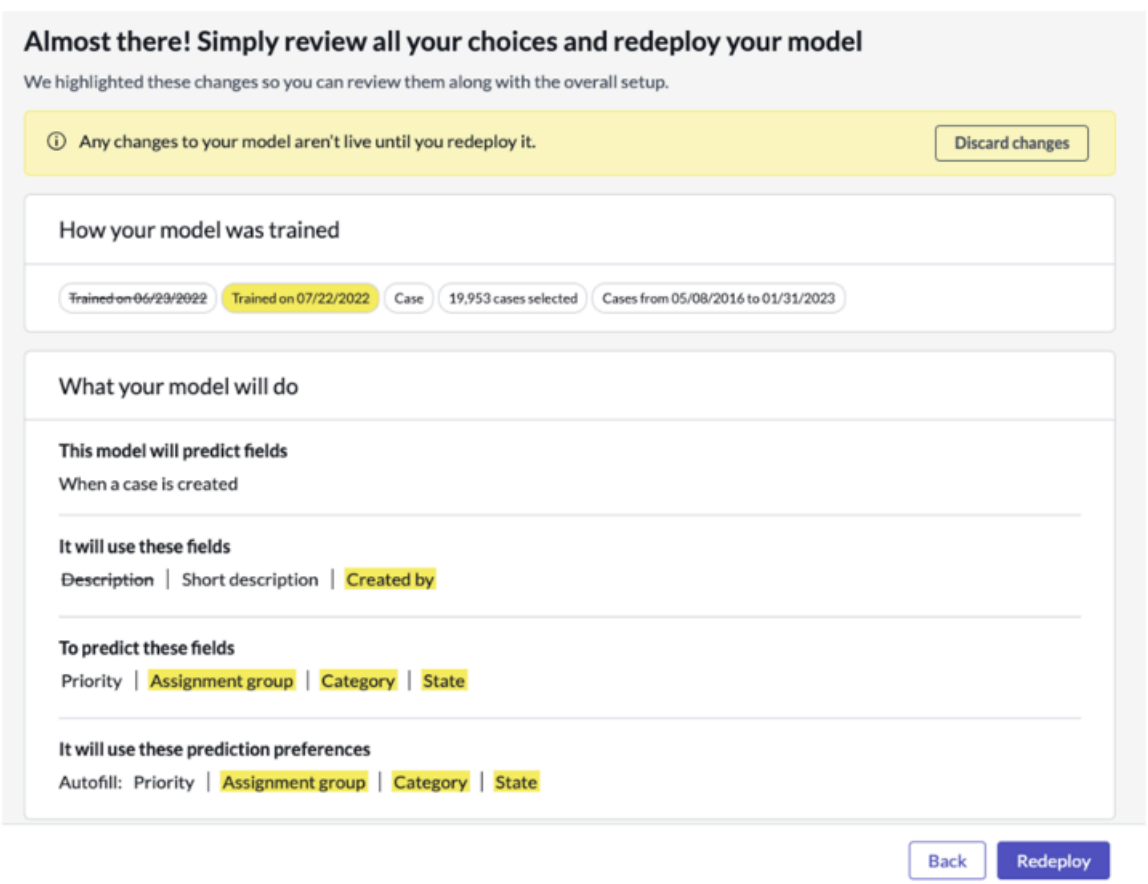
1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Configuration**.
2. Dans la liste **Modèles** , sélectionnez l'icône de menu (icône ⋮) du modèle à modifier, puis sélectionnez **Modifier le modèle**.
3. Modifiez les champs que vous souhaitez que le modèle prédise ou les champs utilisés pour effectuer des prédictions.
4. Sélectionnez **Lancer l'entraînement**.
   Un message d'avertissement 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. Sélectionnez **Reformer**.
   La nouvelle page de résultats de formation se charge.
6. Sélectionnez le bouton **Comparer les résultats des modèles** pour afficher à la fois les résultats précédents et les nouveaux résultats.
7. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
8. Définissez vos préférences pour afficher les prédictions ou les exécuter en arrière-plan.
9. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   L'écran **Déployer votre modèle** se charge et affiche les modifications que vous avez apportées indiquées en jaune. Si vous ne souhaitez pas déployer les modifications, sélectionnez **Annuler les modifications**.



10. Passez en revue le modèle et sélectionnez **Redéployer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Votre modèle mis à jour est déployé.

Exporter un modèle de prédiction d'incident

Exportez un modèle de prédiction d'incident vers Intelligence des tâches pour ITSM une autre instance afin de pouvoir utiliser le modèle dans l'autre instance sans recréer le modèle à partir de zéro.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Configuration**.
2. Dans la liste Modèles, sélectionnez l'icône de menu (icône de ⋮) du modèle à exporter, puis sélectionnez **Exporter le modèle**.
   Un nouvel onglet s'ouvre avec les étapes d'authentification.
3. Sélectionner **Autoriser**.

Résultats
Le fichier XML de votre modèle est téléchargé dans votre navigateur.

Que faire ensuite
Vous pouvez utiliser le fichier XML pour transférer le modèle vers une autre instance à l'aide d'ensembles de mises à jour. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Surveillance et analyse pour Intelligence des tâches pour ITSM

Vous pouvez afficher les impacts de vos modèles de prédiction d'incidents formés. Surveillez les heures supplémentaires de performance des modèles, suivez la valeur commerciale et affichez les prédictions que vos agents ont utilisées et n'ont pas utilisées.

Pour accéder au tableau de bord d'analyse Task Intelligence, accédez à **Tous** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Surveillance**.

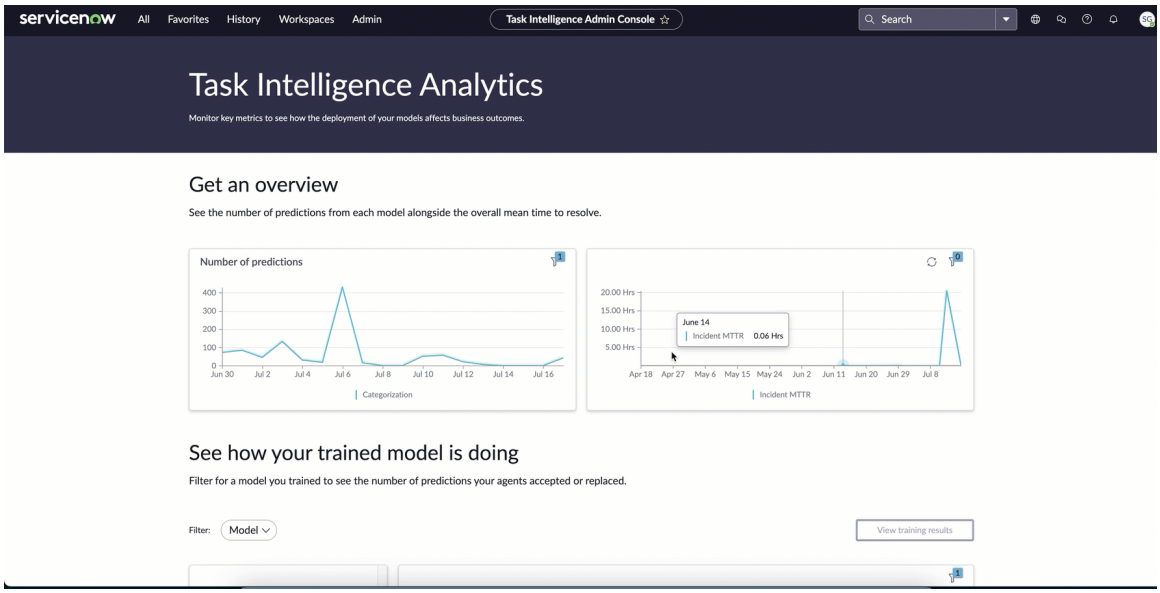
Utilisez la liste déroulante **Modèle** pour sélectionner un modèle. Sélectionnez **Appliquer** pour ouvrir la configuration du modèle.

Le tableau de bord d'analyse contient les sections suivantes :

- Obtenir une vue d'ensemble
- Voyez comment fonctionne votre modèle formé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Obtenir une vue d'ensemble

Le tableau de bord d’analyse utilise des visuels pour représenter la vue d’ensemble des performances du modèle.

Nombre de prédictions

Le graphique linéaire indique le nombre de champs que le modèle a prédits au fil du temps. Au fur et à mesure que le modèle continue d’apprendre, il peut augmenter le nombre de prédictions.

Délai moyen de résolution de l’incident (MTTR)

Le graphique linéaire indique la durée moyenne nécessaire pour résoudre les incidents au fil du temps. Plus le modèle fait de prédictions, plus le MTTR doit diminuer, car les prédictions aident les agents.

Voyez comment fonctionne votre modèle formé

Le tableau de bord d’analyse utilise des visuels pour suivre la façon dont le modèle a utilisé les prédictions au fil du temps.

Prédictions acceptées par les agents

Le graphique linéaire affiche les prédictions correctes que les agents ont utilisées au fil du temps pendant la gestion des incidents. Si ce nombre est à la baisse, envisagez de reformer votre modèle. Pour plus d’informations sur la modification d’un modèle formé, reportez-vous à la section Modifier un modèle de prédiction d’incident dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Prédictions remplacées par les agents

Le graphique linéaire montre les prédictions incorrectes que les agents ont supprimées au fil du temps pendant la gestion des incidents. Si ce nombre est à la hausse, envisagez de reformer votre modèle. Pour plus d’informations sur la modification d’un modèle formé, reportez-vous à la section Modifier un modèle de prédiction d’incident dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Référence Intelligence des tâches pour ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Intelligence des tâches pour 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.

Composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension d'application (com.snc.itsm_ml_task), notamment des tables, des rôles d'utilisateur et ServiceNow des Intelligence des tâches pour ITSM applications de stockage.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Task Intelligence [sn_itsm_ml_task.ti_admin]	Utilisateur administrateur avec des droits sur toutes les actions de l'application. Crée, modifie et surveille tous les modèles de Task Intelligence.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_admin
Analyste Task Intelligence [sn_itsm_ml_task.ti_analyst]	Affiche et surveille les modèles Task Intelligence via le tableau de bord d'analyse.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_analyst

Tables installées

Table	Description
Modèle de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_template]	Contient des enregistrements de modèles, insérés par d'autres applications, qui spécifient les valeurs par défaut pour les paramètres de formation du modèle, les plans d'implémentation et les informations d'affichage de l'interface utilisateur.
Aide de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_help]	Contient des enregistrements d'aide qui sont affichés dans un panneau réductible à l'intérieur de l'application. Le contenu est filtré par le modèle et la page de configuration choisis.
Fonctionnalité de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_feature]	Fonctionnalité d'unité business de haut niveau pour la catégorisation des incidents et la détection sur le champ des incidents.
Statistique de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_statistic]	Regroupe les cartes de statistiques dans un modèle et une page d'interface utilisateur.
Page de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_page]	Enregistrements de fragments de page d'URL référencés dans la table d'aide.
Carte de statistique de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_statistic_card]	Stocke le contenu scriptable sur trois lignes de la carte de statistique et sa description de carte utilisée dans un retournement de carte ou une info-bulle.
Solution de l'administrateur Task Intelligence	Stocke la façon dont l'état de chaque ensemble de modèles ML progresse pour les types de solutions, tels que la catégorisation et la classification 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.

Table	Description
[sn_ti_admin_solution]	
Prévision du modèle de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_model_prediction]	Stocke la prédiction de test de modèle pour les modèles prédéfinis.
Balise de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_tag]	Contient les balises fournies par d'autres unités business et une solution créée par un administrateur. Les balises aident les partenaires des unités business à rechercher les modèles.
Détail de l'implémentation de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_implementation_detail]	Contient des options d'implémentation spécifiées par les unités business, répertoriées comme options pour un modèle choisi. Lorsqu'un rôle d'utilisateur de la console d'administration choisit un plan d'implémentation, l'unité business décide comment afficher les résultats du modèle pour les utilisateurs finaux.
Modèle de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_model]	Stocke la vue de configuration d'instantané des modèles de production et intermédiaire d'une solution.
Contexte de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_context]	Contient des données spécifiques au contexte provenant de graphiques de surveillance qui montrent différentes performances de modèle.
Page de l'application de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_application_page]	Contient des données relatives à la page d'application, aux champs et aux formulaires.
Carte de destination de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_landing_card]	Contient des données relatives aux cartes d'informations affichées sur la page de destination de Intelligence des tâches pour ITSM.
Page de destination de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_landing_page]	Contient des informations relatives à la page de destination de la console d'administration.

Traduction automatique

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Actions recommandées avancées pour ITSM [com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced]	Vous permet de configurer et d'afficher les actions pertinentes aux agents en fonction du contexte de l'enregistrement. Les agents peuvent suivre les actions pour aider les clients et résoudre les problèmes.
Console d'administration d'intelligence des tâches	Vous permet de configurer, de gérer et de surveiller les modèles de prédiction d'incidents qui aident à classer les incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de stockage	Description
[com.sn_ti_admin]	

Services de collaboration

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel. Vous pouvez utiliser directement un outil de collaboration à partir d'enregistrements de tâches et comme canal dans les plans de communication.

Compatibilité

Compatible avec toutes les versions à partir de la version Madrid.

Fonctionnalités principales

- Slack
  - Créez des canaux Slack dynamiques pour les tâches et réimportez-les.
  - Commandes à barre oblique pour obtenir les détails de l'incident directement à partir de Slack et effectuer des opérations de base sur l'incident.
  - Lancez la messagerie instantanée avec les utilisateurs/canaux Slack directement à partir des incidents.
  - Archiver le canal Slack lorsque la tâche est fermée.
- ServiceNow for Microsoft Teams
  - Lancer une conversation de messagerie instantanée à l'aide de Microsoft Teams directement à partir des tâches.
  - Importer manuellement ou automatiquement l'historique des messages dans un enregistrement de tâche à partir de Microsoft Teams.
  - Envoyer une notification individuelle et collaborer sur les incidents majeurs et le plan de communication des incidents à l'aide de Slack ou de Microsoft Teams.
  - Pour plus d'informations sur les intégrations de ServiceNow for Microsoft Teams, voir ServiceNow for Microsoft Teams .
- ServiceNow for Zoom
  - Lancer une conversation de messagerie instantanée à l'aide de Zoom Team Chat directement à partir des tâches.
  - Importez l'historique des messages dans un enregistrement de tâche à partir de Zoom Team Chat.
  - Pour en savoir plus sur les intégrations ServiceNow for Zoom, consultez ServiceNow for Zoom .
  - Accédez à ServiceNow Employee Center dans l'application Zoom. Pour plus d'informations sur ServiceNow Employee Center dans Zoom, consultez Rendre les options Employee Center disponibles dans Zoom .

Installer Services de collaboration

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Services de collaboration nécessite les applications ServiceNow Store suivantes. Assurez-vous que ces applications sont installées avant d'installer Services de collaboration.

  Applications ServiceNow Store requises

  Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub [com.sn.slack.ahv2]

  Si vous souhaitez l'intégration de Slack pour des tâches ou Task Communications Management, installez l'application Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub. L'application fournit des actions que vous pouvez utiliser lors de la conception des flux. Ces actions vous permettent de communiquer avec les API Slack.

  ServiceNow for Microsoft Teams

  Si vous souhaitez intégrer ServiceNow for Microsoft Teams, installez l'application IT Service Management Integration with Microsoft Teams ou HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams. Pour plus d'informations sur l'intégration, consultez ServiceNow for Microsoft Teams .

  ServiceNow for Zoom

  Pour obtenir des informations complètes, consultez ServiceNow for Zoom pour intégrer l'instance ServiceNow à Zoom .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les tables installées avec Services de collaboration, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Services de collaboration

.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application ().

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer .
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Services de collaboration

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Services de collaboration.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Remarque :
les tables sont installées lorsque vous activez le module d'extension Task Communications Management (com.snc.task_communication_management).

Table	Description
Définition des canaux de communication : Slack [comm_channel_def_slack]	Étend la table Définition des canaux de communication [comm_channel_definition].
Canal de communication : Slack [comm_channel_slack]	Étend la table Définition des canaux de communication [comm_channel_definition].
Plan de communication : données de service de collaboration [comm_plan_collab_data]	Stocke les données associées au service de collaboration.

Configuration de Slack pour la communication

Le spoke Slack nécessite la création d'une application personnalisée sur votre compte Slack pour générer des jetons OAuth 2.0 pour le spoke Slack.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer un spoke Slack .

Configurer Slack comme canal de communication pour une tâche de communication

Configurez Slack comme mode de communication pour une tâche de communication afin d'envoyer des messages directs aux utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Définitions des plans de communication**.
2. Ouvrez le plan de communication auquel vous souhaitez ajouter Slack comme canal de communication pour une tâche de communication.
3. Ouvrez la définition de la tâche de communication à laquelle vous souhaitez ajouter Slack comme mode de communication.
4. Cliquez sur les liens connexes **Ajouter un canal – Slack**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Slack est ajouté comme canal de communication pour la tâche de communication.

Importer des messages à partir d'un incident

Vous pouvez importer des messages à partir d'un canal Slack pour un incident et les ajouter dans les **commentaires** afin de stocker tous les messages importants dans l'instance ServiceNow®.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Vous devez être membre du canal Slack privé pour importer des messages à partir du canal privé.
- Votre ID d'e-mail ServiceNow® doit être associé à votre compte Slack.
- Cette fonctionnalité est compatible avec :
  - Application de l'App Store Collaboration Services, version minimum 3.04
  - Application de l'App Store Black, version minimum 1.4.x

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'importation des messages aide les agents à consulter l'historique de l'incident et permet au demandeur de voir toutes les discussions sur son incident au même endroit. Les informations requises pour l'examen post-ticket et les processus d'amélioration continue sont ainsi capturées plus facilement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez l'incident à partir duquel vous souhaitez importer les messages.
3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les canaux Slack**.

   Le formulaire Afficher les canaux Slack s'affiche. Le formulaire affiche tous les canaux Slack disponibles pour cet incident.
4. Cliquez sur **Importer des messages** pour le canal à partir duquel vous souhaitez importer les messages.

   Le formulaire Importer des messages à partir de Slack s'affiche. Le formulaire affiche tous les messages sur ce canal triés par date.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Importer des messages à partir de Slack

Champ	Description
Rechercher	Champ pour entrer un mot clé et rechercher un message spécifique.
Inclure les threads de réponse dans la recherche	Option permettant d'inclure des threads dans la recherche.
Filtrer par	○ **Partagé par** : les messages sont filtrés en fonction des utilisateurs sélectionnés. ○ **Date** : les messages sont filtrés en fonction des dates de **début** et de **fin** que vous sélectionnez.
Importer des messages en tant que	○ **Commentaires supplémentaires** : les messages seront ajoutés sous Commentaires supplémentaires. ○ **Notes de travail** : les messages sont ajoutés sous Notes de travail.
Inclure les pièces jointes	Option permettant d'inclure les pièces jointes lors de l'importation de messages.

6. Cliquez sur **Importer des messages**.

Flux de processus pour la communication Slack

Collaborez avec les personnes concernées de la console de gestion des incidents majeurs en utilisant Slack pour permettre une communication ouverte et transparente.

Définissez un plan de communication pour gérer le processus de communication. Le plan comprend les tâches à effectuer pour atteindre l'objectif du plan et les personnes concernées que vous devez contacter dans le processus.

Lorsque vous créez des tâches de communication pour un plan, sélectionnez Slack comme mode de communication. Pour savoir comment définir un canal pour n'importe quelle tâche de communication, consultez Définition d'un canal de communication. En gardant à l'esprit le fait qu'il n'est pas toujours possible de planifier un plan de communication ou une tâche à l'avance, vous pouvez créer un plan de communication et ses tâches ad hoc à partir d'un incident. Lorsqu'un enregistrement de tâche est conforme aux conditions du plan de communication, le plan est joint à l'enregistrement de tâche. Si, pour un incident majeur, un plan de communication est joint à l'incident qui dispose de Slack comme canal de communication pour l'une de ses tâches, vous pouvez envoyer des notifications Slack depuis la console de l'incident majeur.

Remarque :
La communication Slack est une ServiceNowcommunication à sens unique de l'application vers Slack. Les contacts du canal Slack ne peuvent pas répondre à la personne qui a initié la communication Slack. En outre, les utilisateurs du canal Slack doivent être des employés de l'organisation. Par exemple, l'adresse e-mail qu'ils partagent pour prendre part à une collaboration Slack doit être leur adresse e-mail dans cette organisation.

La communication Slack utilise les flux secondaires 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.

- TCM Slack – Ajouter des utilisateurs au canal
- TCM Slack – Archiver un canal
- TCM Slack – Créer un canal
- TCM Slack – Envoyer un message
- TCM Slack – Supprimer l'utilisateur du canal

Communication Slack via la console

- Dans la console des incidents majeurs, sous l'onglet **Communiquer**, vous pouvez trouver toutes les tâches de communication du plan.
- Pour la tâche pour laquelle vous avez sélectionné Slack comme canal, vous pouvez cliquer sur **Composer** pour démarrer une communication Slack. Pour plus d'informations sur la création d'un plan de communication, reportez-vous à Ajouter un plan de communication à partir de la console d'incident majeur
- Dans la boîte de dialogue, le champ **À** inclut les contacts que vous avez ajoutés lors de la création du contact de communication pour le plan.
- Le champ **Message** comprend le message que vous souhaitez transmettre aux destinataires.

Ajouter une tâche de communication collaborative

Dans une console d'incident majeur, vous pouvez ajouter une tâche de communication collaborative pour collaborer et comprendre l'évolution du plan de communication et de ses tâches connexes.

Avant de commencer

- Rôle requis : major_incident_manager
- Cette fonctionnalité est compatible avec :
  - Application de l'App Store Collaboration Services, version minimum 3.04
  - Application de l'App Store Black, version minimum 1.4.x

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident Incident majeur** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez l'incident auquel vous souhaitez ajouter une tâche de communication collaborative.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**, puis cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section Tâches de communication collaborative.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de tâches de communication collaborative s'affiche.

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Planifier la description courte	Brève description de la nature du plan de communication.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canal	Option pour sélectionner **Messagerie instantanée Slack** comme canal de collaboration.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance dans (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs qui doivent être impliqués dans la tâche de communication collaborative d'incident majeur, puis cliquez sur **Ajouter**.

Créer un canal Slack pour une tâche de communication collaborative

Créez un canal Slack pour une tâche de communication collaborative afin de collaborer et de discuter des détails de la tâche de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incident majeur Ouvert**.
2. Sélectionnez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
   La section Tâches de communication collaborative s'affiche.
5. Cliquez sur **Lancer** pour la tâche pour laquelle vous souhaitez créer un canal Slack.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de lancement

Champs	Description
Ajouter des participants	Utilisateurs ou groupes individuels que vous souhaitez voir participer au canal.
Recommandé et Sélectionné	Colonnes pour personnaliser votre liste. Sélectionnez les éléments de la colonne **Recommandé** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite (›).
Nom du canal	Nom unique du canal qui le différencie du reste des canaux dans Slack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Inclure un bref message pour les participants	Bref message que vous souhaitez envoyer aux participants.
Canal privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un canal Slack est créé, et les boutons **Afficher le canal** et **Importer des messages** s'affichent en regard de la tâche.
8. Pour afficher le canal sur Slack, cliquez sur **Afficher le canal**.
9. Pour importer des messages, cliquez sur **Importer des messages**.
   Pour plus d'informations sur l'importation de messages, consultez import-messages-from-incident.

Intégration de Slack : Gestion des incidents

Avec l'intégration Slack, vous pouvez créer un canal dédié pour que les répondeurs d'incident collaborent au cours d'un incident, permettant ainsi une intégration bidirectionnelle avec Slack. Vous pouvez créer et mettre à jour un incident, afficher des informations telles que les personnes d'astreinte pour un groupe ou afficher la liste des incidents qui vous sont affectés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Compatibilité

L'application de l'App Store Collaboration Services version 2.0.x est compatible avec toutes les versions à partir de la version Paris Patch 3.

Fonctionnalités principales

- Envoyer un message direct à l'appelant
- Affecter l'incident à un utilisateur
- Créer un canal de collaboration pour un incident
- Afficher et joindre un canal à partir d'un incident
- Créer et mettre à jour un incident à l'aide d'une commande à barre oblique
- Afficher les personnes d'astreinte pour un groupe

Configuration requise

- Gestion des incidents (com.snc.incident)
- Module d'extension Collaboration Services (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.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.

- Module d’extension Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x et licence nécessaire Hub d'intégration pour utiliser Slack comme canal de collaboration.

> **Remarque :**
> Le spoke Slack nécessite la création d'une application personnalisée sur votre compte Slack pour générer des jetons OAuth 2.0 pour le spoke Slack. Pour plus d’informations, consultez Configurer un spoke Slack .

Créer un canal Slack pour un incident

Créez un canal Slack privé ou public pour collaborer avec les équipes d'assistance ou envoyer une communication pour tenir les personnes concernées informées des événements.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Modules d'extension requis :
  - Module d'extension Collaboration Services (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.x
  - Module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Hub d'intégration (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x
- Assurez-vous d'avoir configuré l'interactivité et les raccourcis pour Slack. Pour plus d’informations, voir Configurer l’application Slack .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété système *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* active la fonctionnalité Slack sur une table de tâches. Par défaut, la valeur est incident. Si vous souhaitez activer la fonctionnalité Slack sur d'autres tables de tâches telles que problem ou change_request, ajoutez les noms de tables dans le champ **Valeur**.

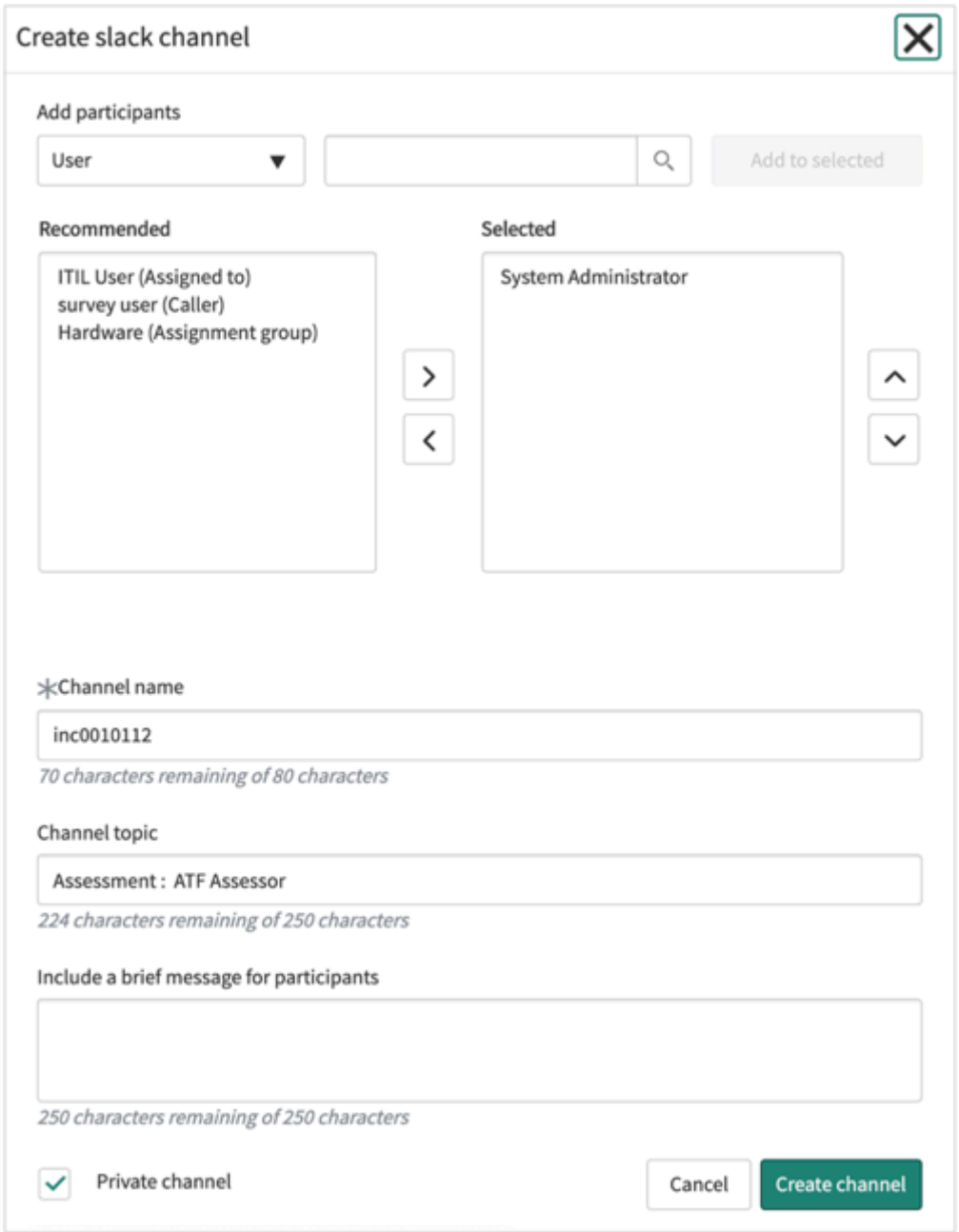
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur le lien connexe **Créer un canal Slack**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un canal Slack



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un canal Slack

Champs	Description
Ajouter des participants	Utilisateurs ou groupes individuels que vous souhaitez voir participer au canal.
Recommandé et Sélectionné	Colonnes pour personnaliser votre liste. Sélectionnez les éléments de la colonne **Recommandé** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Nom du canal	Nom unique du canal qui le différencie du reste des canaux dans Slack.
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Inclure un bref message pour les participants	Bref message que vous souhaitez envoyer aux participants.
Canal privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public. Si vous cochez la case, le canal est créé en tant que canal privé. Dans le cas contraire, il est créé en tant que canal public.

5. Cliquez sur **Créer un canal**.
   Un canal Slack est créé et une invitation est envoyée aux participants. Tout utilisateur en double est supprimé de la liste des participants sélectionnés avant l'envoi de la notification. Les participants peuvent cliquer sur **Ignorer** ou **Rejoindre le canal** pour ignorer ou rejoindre un canal Slack.

Afficher et rejoindre un canal Slack à partir d'un incident

Affichez tous les canaux Slack associés à un incident pour savoir si un canal Slack requis existe déjà avant d'en créer un autre. Vous pouvez également importer des messages à partir d'un canal Slack.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Modules d'extension requis :
  - Module d'extension Collaboration Services (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.x
  - Module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Hub d'intégration (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété système *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* active la fonctionnalité Slack sur une table de tâches. Par défaut, la valeur est incident. Si vous souhaitez activer la fonctionnalité Slack sur d'autres tables de tâches telles que problem ou change_request, ajoutez les noms de tables dans le champ **Valeur**.

Remarque :
lorsqu'un incident devient inactif, les canaux Slack associés sont archivés.

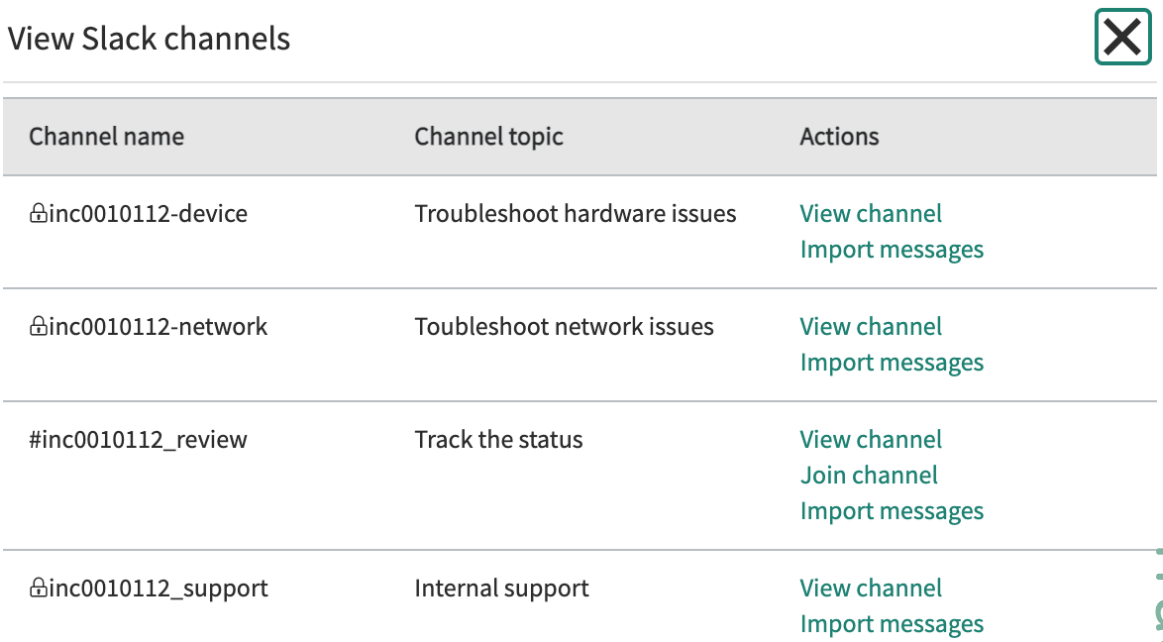
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les canaux Slack**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les canaux Slack



Tous les canaux Slack dédiés pour l'incident sont affichés.

Remarque :
L'option **Rejoindre le canal** s'affiche uniquement pour les canaux publics.

4. **Facultatif :** Cliquez sur **Afficher le canal** pour ouvrir le canal Slack.
5. Cliquez sur **Rejoindre le canal** pour rejoindre n'importe quel canal Slack.
6. Pour importer des messages à partir d'un canal Slack, cliquez sur **Importer des messages**.

Ajouter une section de formulaire pour afficher les canaux Slack

Affichez les canaux Slack non archivés à un incident dans la section de formulaire. La section de formulaire vous évite de devoir ouvrir la liste des canaux disponibles manuellement à partir de la liste connexe.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form ou admin

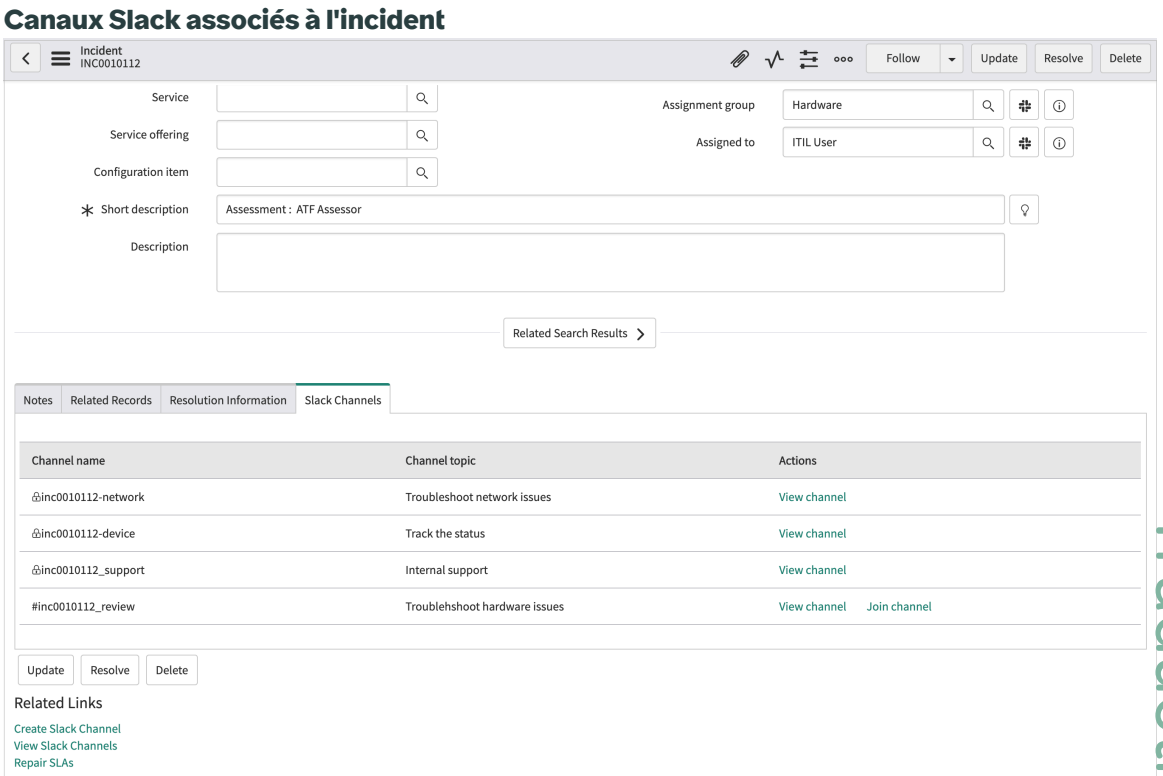
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Cliquez sur l'icône Actions et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration de la mise en page de formulaire.
4. Sous **Vue et section de formulaire**, dans le champ **Section**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Légende de section**, saisissez un nom pour la section comme Canaux Slack et cliquez sur **OK**.
6. Dans la colonne **Disponible**, sélectionnez **Afficher les canaux Slack** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite).
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La nouvelle section affiche tous les canaux Slack actifs.



Configurer Slack pour un utilisateur ou un groupe

Configurez Slack à partir d'un incident pour communiquer et collaborer dans les canaux avec un utilisateur ou un groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer Slack pour le champ **Groupe d'affectation**, assurez-vous d'avoir installé un canal Slack pour ce groupe. Pour plus d'informations, consultez la section Associer un canal Slack existant à un groupe.

Procédure

1. Téléchargez l'ensemble de mises à jour Fix script to add Slack field decorators afin d'obtenir les scripts correctifs de l'application ServiceNow Store.
2. Importez le fichier de l'ensemble de mises à jour.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Importer un ensemble de mises à jour .
3. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
4. Ouvrez le script correctif *`Add Slack Field Decorator`*.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Scripts**, modifiez le script pour indiquer la table et le champ pour lequel vous souhaitez activer la communication Slack.
6. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.

   L'icône Slack ( ) apparaît en regard des champs suivants mentionnés dans le script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Appelant**
- **Groupe d'affectation**
- **Affecté à**

Cliquez sur l'icône pour accéder au message direct avec l'utilisateur sur Slack ou le canal Slack d'un groupe d'affectation.

Information associée

Ouvrir Slack à partir d'un incident

Associer un canal Slack existant à un groupe

Associez un canal Slack existant pour rejoindre un groupe d'affectation à partir d'un incident. Les groupes d'affectation sont un excellent moyen de contacter toutes vos personnes concernées simultanément.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_slack_ah_v2.slack_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Slack** > **Cache du canal Slack** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom du canal	Nom du canal Slack existant.
ID de canal	ID unique donné par Slack pour un canal.
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Lien de canal	Schéma de l'URI pour le lien profond vers le client Slack natif de l'utilisateur. Exemple : slack://channel?team={TEAM_ID}&id={CHANNEL_ID}, où <TEAM_ID> est l'ID de l'espace de travail Slack et <CHANNEL_ID> est l'ID unique pour le canal Slack. **Remarque :** pour en savoir plus, reportez-vous à Lien profond dans Slack .
ID de documents	Enregistrement de groupe pour lequel le canal est destiné à être utilisé. ○ Table : Groupe [sys_user_group] ○ Document : <Référence à un groupe>
Est archivé	Option pour indiquer si le canal Slack est actif ou inactif.
Est privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : il est fortement recommandé d'associer un canal Slack public. Si le canal est privé, et que vous n'en êtes pas membre, le lien de navigation peut ne pas fonctionner.
Créateur	Utilisateur qui crée l'enregistrement de cache du canal Slack.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Ouvrir Slack à partir d'un incident

Ouvrez Slack à partir d'un incident et envoyez un message à un utilisateur ou à un groupe d'affectation pour échanger des informations sur un incident. Vous n'avez pas besoin de rechercher manuellement un utilisateur dans Slack pour envoyer un message.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_incident_read, sn_incident_write, itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône Slack ( ) apparaît pour les champs que vous incluez dans le script correctif. Par exemple, si l'incident du script correctif comprend les champs **Appelant**, **Affecté à** et **Groupe d'affectation**, l'icône s'affiche pour ces champs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur l'icône Slack ( ) qui apparaît en regard des champs **Appelant**, **Affecté à** ou **Groupe d'affectation**.
4. Dans la boîte de dialogue Ouvrir Slack, cliquez sur **Ouvrir Slack**.
   Un message direct avec l'utilisateur sur Slack ou sur un canal Slack s'ouvre pour le groupe.

Commandes à barre oblique Slack

Les commandes à barre oblique permettent d'appeler rapidement votre application afin d'effectuer des actions spécifiques à partir de Slack.

Vous devez configurer les commandes à barre oblique pour exécuter les commandes. Seul un utilisateur ayant le rôle sn_incident_write, itil ou admin peut exécuter les commandes.

Commandes à barre oblique

Commandes	Description
/now help	Fournit une liste des commandes ServiceNow disponibles avec description.
/now create incident	Crée un incident avec les entrées fournies par l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commandes à barre oblique (suite)

Commandes	Description
/now list incidents	Répertorie tous les incidents actifs affectés à l'utilisateur.
/now oncall [group name]	Affiche les équipes et les membres qui sont actuellement d'astreinte pour un groupe. **Remarque :** Seul un utilisateur ayant le rôle itil ou admin peut exécuter cette commande.
Commandes à barre oblique qui ne peuvent être exécutées qu'à partir des canaux associés à ServiceNow	
/now comment [comment]	Publie un commentaire dans le champ **Commentaires supplémentaires** de l'incident associé.
/now note [note]	Publie une note dans le champ **Notes de travail** de l'incident associé.
/now assigntome	Affecte l'incident associé à l'utilisateur Slack.
/now assign [@slack_user]	Affecte l'incident associé à un utilisateur spécifique.

[qa: BEGIN review]

Vendor Management Workspace

Surveillez les performances des fournisseurs de votre entreprise et gérez toutes les informations relatives aux fournisseurs avec ServiceNow® Vendor Management Workspace. Évaluez les performances de vos fournisseurs à l'aide d'indicateurs clés de performance (KPI) que vous pouvez configurer pour créer des mesures de fournisseur.

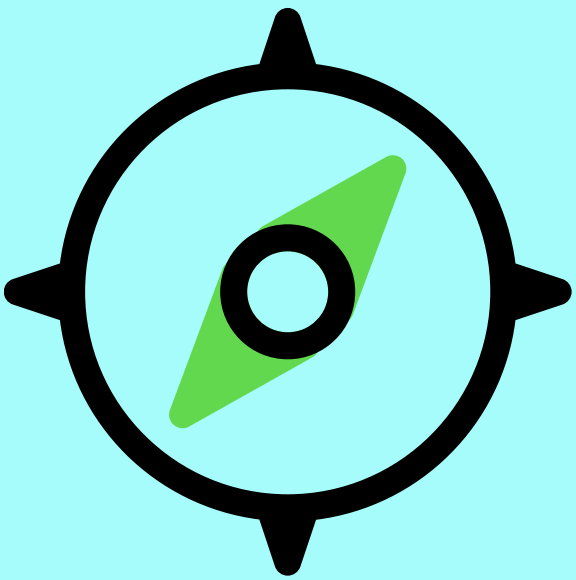
Premiers pas

Suivez et analysez la façon dont vos fournisseurs exécutent leurs objectifs et quels domaines nécessitent votre attention depuis un emplacement central unifié. Intégrez les données des applications Service Portfolio Management (SPM), Contract Management, Assets, SLA Contracts, Vendor Risk Management et Continual Improvement Management (CIM).

Traduction automatique

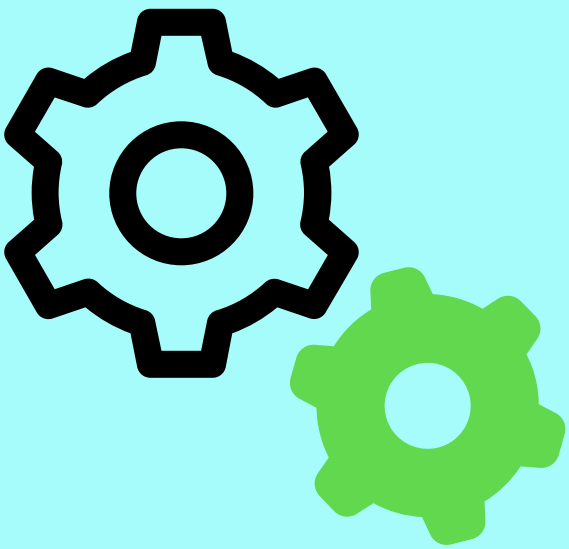
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer



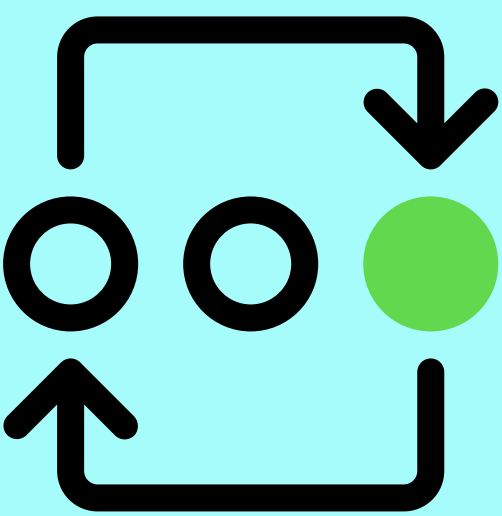
Gérez toutes les informations relatives aux fournisseurs à l’aide de Vendor Management Workspace.

Configurer



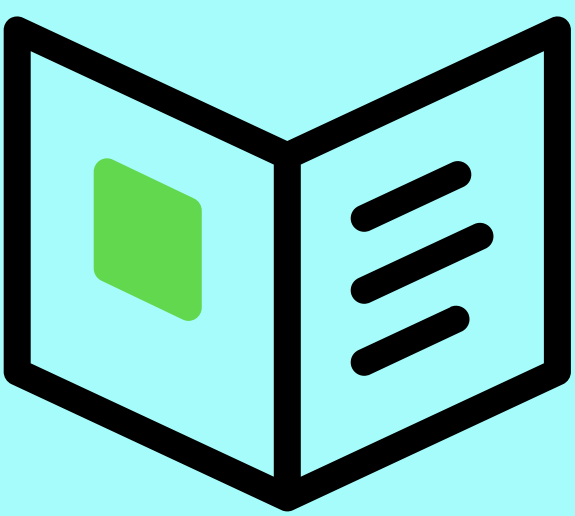
Planifiez et configurez votre implémentation.

Intégrer



Importez des données provenant d’autres applications ServiceNow pour évaluer la relation avec vos fournisseurs.

Référence



Planifiez et configurez votre implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

[End]

Vendor Management Workspace

Surveillez les performances des fournisseurs de votre entreprise et gérez toutes les informations relatives aux fournisseurs avec ServiceNow® Vendor Management Workspace. Évaluez les performances de vos fournisseurs à l'aide d'indicateurs clés de performance (KPI) que vous pouvez configurer pour créer des mesures de fournisseur.

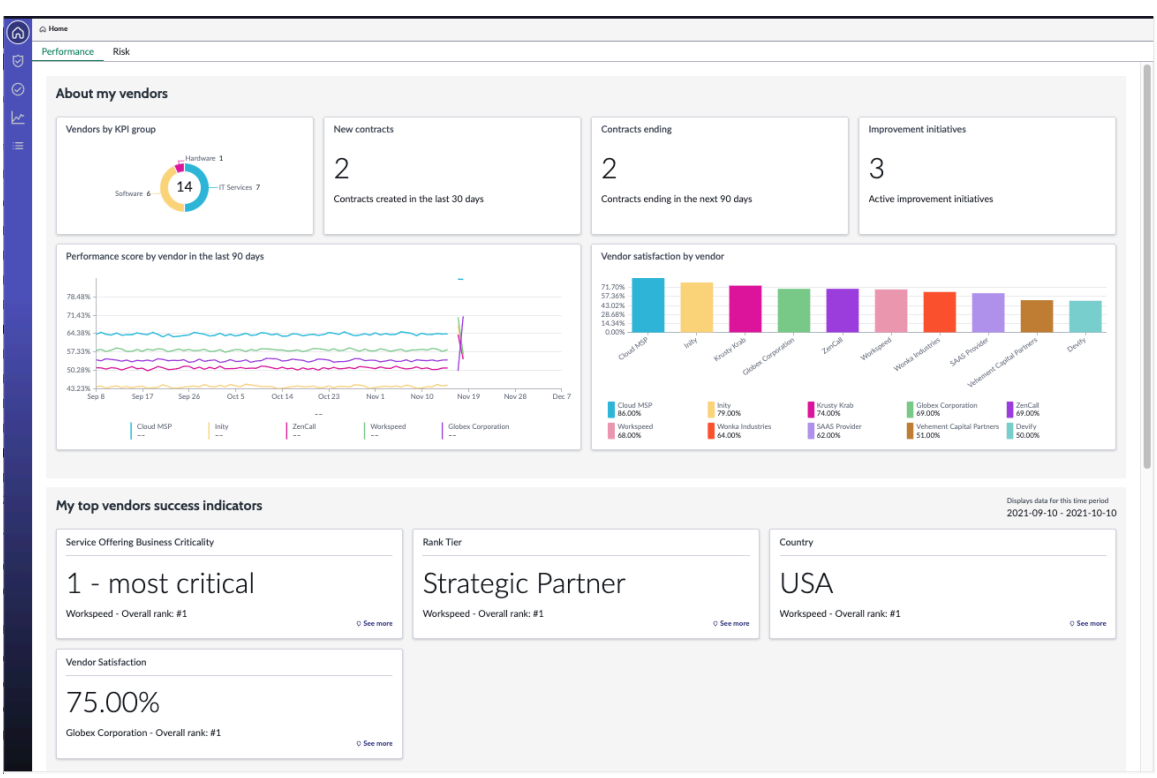
Suivez et analysez la façon dont vos fournisseurs exécutent leurs objectifs et quels domaines nécessitent votre attention depuis un emplacement central unifié. Intégrez les données des applications Service Portfolio Management (SPM), Contract Management, Assets, SLA Contracts, Vendor Risk Management et Continual Improvement Management (CIM).

Accédez à la nouvelle génération de l'interface utilisateur afin de vivre une expérience intuitive et personnalisée. Pour plus d'informations, consultez Interface utilisateur Next Experience .

Fonctionnalités principales

Données en emplacement unifié

Affichez le profil du fournisseur et gérez les performances des fournisseurs de votre entreprise depuis un emplacement unifié.

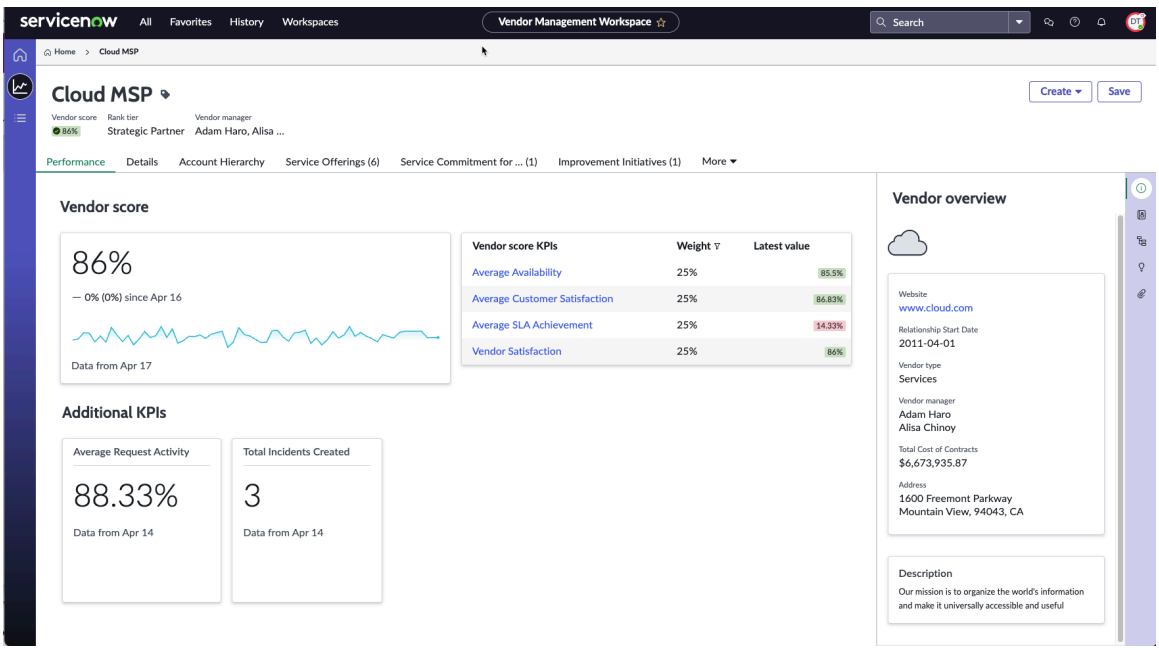


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

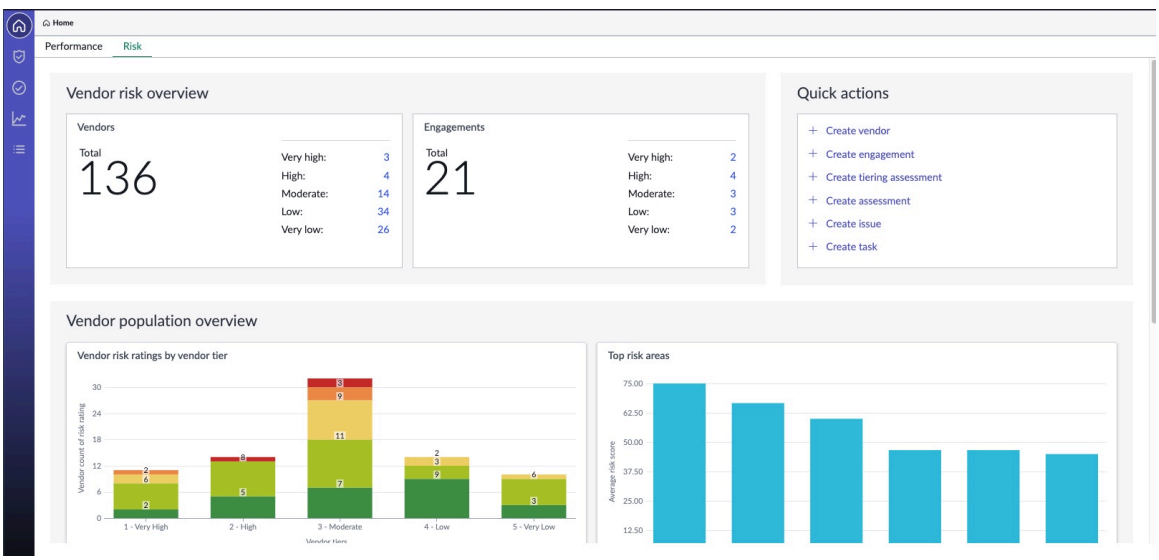
Mise en page complète des informations sur les fournisseurs

Analysez l'intégrité historique des fournisseurs à l'aide d'une mise en page complète de toutes les informations relatives à un fournisseur et à ses services.



Intégration avec Gestion des risques du fournisseur

Utilisez les données agrégées issues de l'application de risque du fournisseur et analysez-les dans un emplacement centralisé.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer l’espace de travail configurable Vendor Management Workspace	Configurez l’espace de travail configurable Vendor Management Workspace	Utiliser l’espace de travail configurable Vendor Management Workspace
		
Découvrez comment les gestionnaires des fournisseurs analysent l’intégrité des fournisseurs à l’aide de Vendor Management Workspace.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Analysez l’intégrité des fournisseurs à l’aide de l’espace de travail configurable Vendor Management Workspace

[qa: BEGIN review]

Explorer Vendor Management Workspace

Utilisez Vendor Management Workspace pour surveiller les mesures et analyser l'intégrité de votre fournisseur depuis une interface utilisateur unique. Obtenez des renseignements lorsque vous comparez les fournisseurs les plus performants et suivez les indemnisations que les fournisseurs vous doivent lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service.

Vue d'ensemble de Vendor Management Workspace

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

- Organisez vos fournisseurs en groupes de KPI de fournisseurs et analysez les performances des fournisseurs.
- Pour en savoir plus sur les résultats de vos fournisseurs, comparez-les à d'autres fournisseurs de votre organisation.
- Suivez les indemnisations que les fournisseurs doivent en cas de violation d’accords de service.

Workflow Vendor Management Workspace

Dans ce workflow :

1. Les administrateurs activent Vendor Management Workspace. L’application est installée après l’activation du module d’extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor). Les administrateurs des fournisseurs peuvent ensuite configurer l’application et les gestionnaires des fournisseurs peuvent utiliser l’application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Après l'activation Vendor Management Workspacede , les administrateurs peuvent également personnaliser Vendor Management Workspace à l'aide de UI Builder .

2. Les administrateurs des fournisseurs peuvent créer des groupes de KPI afin que les gestionnaires des fournisseurs puissent suivre les mesures des fournisseurs.
3. Les administrateurs et gestionnaires des fournisseurs peuvent effectuer l'une des actions suivantes :
   - Intégrez-les à d'autres applications pour évaluer les fournisseurs qui utilisent des données provenant d'autres ServiceNow applications.
   - Générez une évaluation de la satisfaction du fournisseur pour mesurer la satisfaction des parties prenantes.
   - Créez des initiatives d'amélioration pour suivre les tâches visant à améliorer un service, un processus ou une tâche.
   - Créez des cibles de performances afin de définir des objectifs afin d'atteindre les scores souhaités des fournisseurs.
4. Les gestionnaires des fournisseurs peuvent effectuer l'une des actions suivantes :
   - Créez des crédits de service pour suivre les violations d'accords par le fournisseur.
   - Créez des tickets de fournisseur pour suivre les problèmes à mesure qu'ils surviennent.
   - Associez les SLA et les engagements de service aux fournisseurs pour surveiller la rapidité avec laquelle les fournisseurs résolvent les problèmes.
   - Analysez les mesures des fournisseurs à l'aide des données du groupe de KPI des fournisseurs.
   - Surveillez les performances des fournisseurs au sein d'un groupe de KPI et évaluez-les.

Vendor Management Workspace avantages

Avantage	Fonctionnalité	Rôles
Ajoutez des fournisseurs et configurez des mesures de fournisseur pour analyser leurs objectifs de performance.	Configurer l'application Vendor Management Workspace	Administrateur des fournisseurs
Surveillez les mesures des fournisseurs et évaluez l'intégrité de ces derniers à l'aide de Vendor Management Workspace.	Gérer vos fournisseurs à l'aide de Vendor Management Workspace	Gestionnaire des fournisseurs
Importez des données provenant d'autres applications ServiceNow pour évaluer la relation avec vos fournisseurs.	Intégrer Vendor Management Workspace avec d'autres applications ServiceNow	Administrateur des fournisseurs
Créez une expérience Web personnalisée en fonction de Vendor Management Workspace vos besoins.	Personnaliser une page Vendor Management Workspace à l'aide de Générateur d'IU	Administrateur, administrateur de l'espace de travail ou administrateur UI Builder

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Vendor Management Workspace

Utilisez Vendor Management Workspace pour surveiller les mesures et analyser l'intégrité de votre fournisseur depuis une interface utilisateur unique. Obtenez des renseignements lorsque vous comparez les fournisseurs les plus performants et suivez les indemnisations que les fournisseurs vous doivent lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service.

Groupes KPI fournisseur dans Vendor Management Workspace

Découvrez comment organiser vos fournisseurs en groupes de KPI de fournisseurs. Vous pouvez ensuite définir les indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances de tous les fournisseurs au sein de ce groupe de KPI de fournisseurs. Explorez les mesures d'un fournisseur, d'un KPI ou d'un groupe de KPI, le tout à partir d'un emplacement central.

En tant qu'administrateur des fournisseurs, vous pouvez :

- créer un groupe de KPI de fournisseurs pour un ensemble d'indicateurs (KPI) commun que vous utilisez pour mesurer les performances de tous les fournisseurs dans ce groupe ;
- ajouter des KPI au groupe de KPI de fournisseurs ;
- ajouter des fournisseurs que vous souhaitez mesurer à l'aide des KPI ;
- définir des seuils supérieurs et inférieurs pour surveiller l'état de l'indicateur.

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

- analyser les mesures de performance pour les fournisseurs, ainsi que les performances pour les offres de services connexes, les contrats, les initiatives d'amélioration et les définitions de SLA ;
- explorer les fournisseurs, un groupe de KPI ou un KPI afin d'afficher les tendances et les performances historiques.

Comprendre la configuration et l'utilisation de Groupes KPI fournisseur dans Vendor Management Workspace

Découvrez comment organiser vos fournisseurs dans Groupes KPI fournisseur. Comprenez comment configurer Groupes KPI fournisseur et comment les scores des fournisseurs sont calculés et affichés dans Vendor Management Workspace.

Configurez et utilisez l'interface configurable Vendor Management Workspace à l'aide du générateur d'interface utilisateur (UIB, User Interface Builder) en cinq étapes simples :

1. Organisez des types similaires de fournisseurs en catégories de groupes de KPI de fournisseurs.
2. Ajoutez un ensemble commun de KPI qui compte le plus pour ce type de fournisseurs.
3. Définissez des seuils supérieurs et inférieurs pour chaque groupe de KPI de fournisseurs afin de surveiller l'état des KPI.
4. Ajoutez des fournisseurs aux groupes de KPI.

   Pour en savoir plus sur la configuration des groupes de KPI, consultez la rubrique Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs.

5. Analysez l'intégrité des fournisseurs à l'aide de Vendor Management Workspace. Pour plus d'informations sur l'utilisation Vendor Management Workspacede , consultez Utiliser Vendor Management Workspace dans UIB Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Exemple : configuration de Vendor Management Workspace

Exemple de configuration de Vendor Management Workspace

Découvrez comment créer des groupes de KPI avec Vendor Management Workspace à l'aide d'un exemple.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Supposons qu'un gestionnaire des fournisseurs souhaite créer un groupe de KPI de fournisseurs pour tous ses fournisseurs de logiciels. Le gestionnaire souhaite associer des KPI au groupe de KPI de fournisseurs pour mesurer les performances de tous les fournisseurs du groupe de KPI de fournisseurs.

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Groupes de KPI**
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Créez un groupe de KPI de fournisseurs pour les fournisseurs de logiciels.
      i. Dans le champ **Nom**, saisissez `Logiciel`.
      ii. Dans le champ **Description**, saisissez une description. Par exemple : « Ce groupe de KPI est destiné aux fournisseurs de logiciels ».
      iii. Dans le menu **Type**, sélectionnez **Fournisseurs**.
      iv. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
2. Associez trois KPI au groupe de KPI de fournisseurs pour évaluer les fournisseurs de logiciels de ce groupe.
   a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **KPI**, cliquez sur l'icône de recherche, sélectionnez chacun des indicateurs énumérés ci-dessous, puis cliquez sur **Envoyer** pour ajouter les KPI au groupe.
      - Satisfaction du fournisseur avec l'agrégat d'affichage réglé sur Moyen.
      - Stabilité moyenne : incidents critiques avec l'agrégat d'affichage réglé sur Moyen.
      - Nombre total d'incidents créés avec l'agrégat d'affichage réglé sur Somme.
3. Ajoutez une valeur de poids, qui représente l'ordre relatif d'importance, pour chaque KPI qui contribue au score du fournisseur.
   - Pour la Satisfaction du fournisseur, définissez la valeur de poids sur `60`.
   - Pour la Stabilité moyenne : incidents critiques, définissez la valeur de poids sur `40`.
   - Pour le Nombre total d'incidents créés, définissez la valeur de poids sur `0`. Cela signifie que cet indicateur ne contribue pas au calcul du score du fournisseur.

   Le poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI doit être égal à 100. Si le poids combiné est supérieur ou inférieur à 100, les indicateurs doivent être ajustés de manière proportionnelle pour atteindre un total de 100.
4. Associez des seuils au groupe de KPI.
   Définissez une plage pour les valeurs de seuil et attribuez un état à chaque plage. Par exemple, vous pouvez définir le seuil inférieur sur 0 et le seuil supérieur sur 60 et définir l'état comme critique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une couleur est associée par défaut à chaque plage. Lorsque le score du fournisseur est calculé pour les fournisseurs du groupe de KPI de fournisseurs, le score affiche la couleur de surlignage associée à la plage du seuil dans Vendor Management Workspace.

Par exemple :

a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.

- Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez `0`.
- Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez `60`.
- Dans le menu **État**, sélectionnez **Critique**.
- Dans le champ **Ordre**, saisissez `200`.

b. Cliquez sur **Envoyer**.

Voici un autre exemple qui montre que si les valeurs de seuil se chevauchent entre deux plages différentes, la préférence sera donnée à celle ayant un numéro d'ordre inférieur.

a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.

- Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez `50`.
- Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez `80`.
- Dans le menu **État**, sélectionnez **Modéré**.
- Dans le champ **Ordre**, saisissez `300`.

b. Cliquez sur **Envoyer**.
Étant donné que la valeur de seuil du groupe de KPI de `60` chevauche les deux ensembles de seuils fixés ci-dessus, la préférence est donnée au seuil du groupe de KPI avec l'état Critique, car il dispose d'un numéro d'ordre inférieur. Par conséquent, si le seuil de KPI a une valeur de `60`, la couleur de surlignage pour cette valeur est celle définie pour l'état Critique dans Vendor Management Workspace.

5. Ajoutez des seuils pour les KPI individuels.

Une fois les seuils fixés, vous pouvez afficher les valeurs de KPI dans des couleurs de surlignage qui correspondent à chaque plage de seuil pour le KPI dans Vendor Management Workspace.

a. Dans la liste connexe des KPI, cliquez sur l'icône d'aperçu à côté du KPI pour lequel vous souhaitez définir le seuil, puis cliquez sur **Enregistrement ouvert**.

b. Dans la liste connexe Seuils KPI, cliquez sur **Nouveau**.

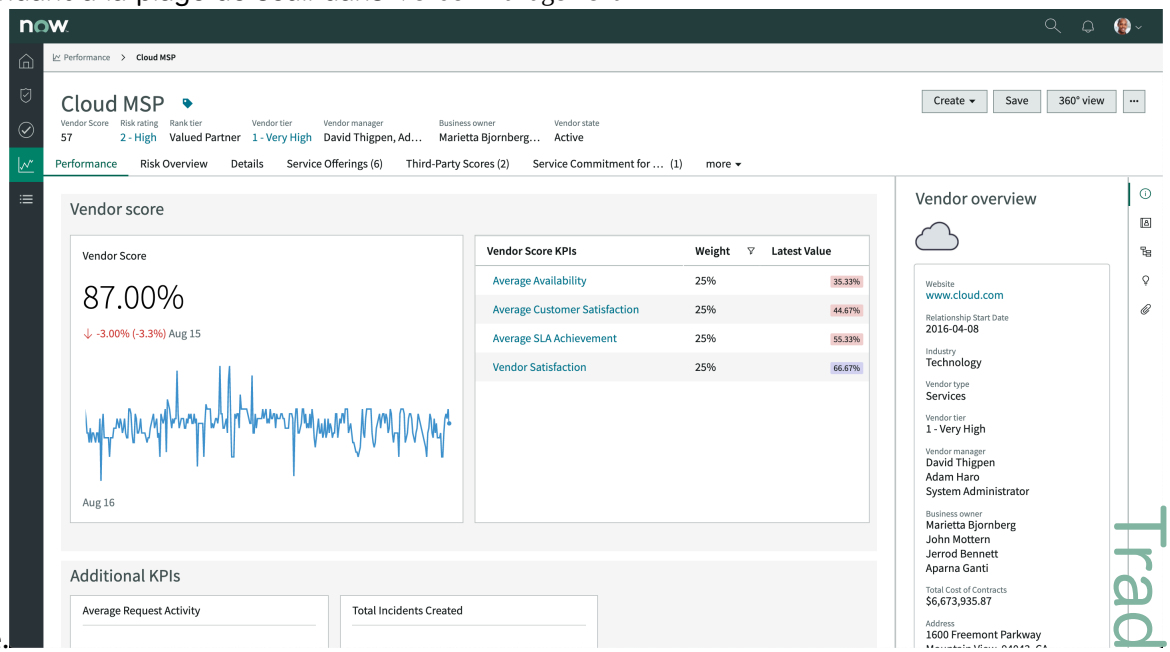
- Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez `60`.
- Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez `80`.
- Dans le menu **État**, sélectionnez **Modéré**.
- Dans le champ **Ordre**, saisissez `300`.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les valeurs de seuil pour le KPI sont surlignées avec la couleur correspondant à la plage de seuil dans Vendor Management Workspace.



6. Ajoutez des fournisseurs au groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe Fournisseurs, cliquez sur **Modifier**.
   b. Ajoutez les fournisseurs que vous souhaitez ajouter au groupe de KPI, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Indicateurs de la réussite des sous-traitants dans Vendor Management Workspace

Pour en savoir plus sur les résultats de vos fournisseurs, comparez-les à d'autres fournisseurs de votre organisation. À l'aide de Intelligence prédictive, découvrez quels attributs contribuent à la réussite de vos fournisseurs. Vous pouvez également découvrir quelles caractéristiques communes contribuent aux performances élevées. Identifiez les écarts qui pourraient améliorer les performances de vos fournisseurs et créez des initiatives d'amélioration en fonction de ces connaissances.

Important :
Vous devez installer le module d'extension Success Indicators (com.snc.vendor.insights) séparément de .ServiceNow Store Pour plus d'informations, consultez Activer Vendor Management Workspace.

L'application Indicateurs de la réussite des sous-traitants comprend les cinq modules suivants :

Nom du module	Description
Attributs	Identifiez et définissez les attributs qui peuvent avoir une corrélation avec le succès des performances du fournisseur. Les attributs sont des points de données clés tels que l'emplacement géographique ou les coûts des contrats. Pour les attributs disponibles par défaut avec votre application, voir Attributs installés avec les indicateurs de la réussite des sous-traitants.
Exécutions	Affiche la table et les conditions de filtre en fonction de la tâche planifiée qui est exécutée pour collecter les données de comparaison.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du module	Description
Entrées	Collecte les données dérivées des attributs spécifiques d'un fournisseur lorsque la tâche planifiée est exécutée.
Résultats	Affiche des attributs performants en fonction des entrées à l'aide de la Intelligence prédictive.
Propriétés	Propriétés pour collecter des données de comparaison. Pour plus d'informations sur les propriétés de , reportez-vous à la section Propriétés installées avec les indicateurs de Indicateurs de la réussite des sous-traitants la réussite des sous-traitants.

En tant qu'administrateur des fournisseurs, vous pouvez :

- configurer les attributs pour les indicateurs de la réussite des sous-traitants afin de comparer les caractéristiques communes aux fournisseurs les plus performants ;
- exécuter une tâche prévue pour collecter des données d'attribut et générer des résultats qui peuvent être consultés sur Vendor Management Workspace.

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

- comprendre les attributs utilisés pour comparer les fournisseurs ;
- analyser le classement de vos fournisseurs par rapport aux mêmes attributs, en comparaison avec tous les autres fournisseurs de votre organisation ;
- obtenir un aperçu des attributs qui contribuent au succès des fournisseurs performants.

Information associée

Configurer Vendor Success Indicators

Comparer les caractéristiques de vos fournisseurs à des fournisseurs performants

Crédits de service dans Vendor Management Workspace

Suivez et gérez les indemnisations que les fournisseurs doivent à votre organisation lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service conclu avec vous.

À l'aide des crédits de service, vous pouvez :

- suivre les indemnisations pour chaque violation de l'accord de service commise par le fournisseur ;
- analyser l'effet cumulatif de plusieurs violations commises par le même fournisseur à partir d'un seul emplacement ;
- déterminer les crédits que les fournisseurs vous doivent en fonction du nombre de violations ou de la durée de chaque violation ;
- supprimer les crédits que vous avez récupérés, ce qui calcule automatiquement le montant que le fournisseur a remboursé et le montant restant dû à votre organisation, le cas échéant ;
- associer les violations de l'accord de service en fonction d'une panne, d'un incident, d'une disponibilité du service ou pour le fournisseur.
- Créez des tickets de fournisseur pour surveiller et résoudre les problèmes avec vos produits et services. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket fournisseur dans Vendor Management Workspace.

Information associée

Créer un crédit de 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.

[qa: BEGIN review]

Configurer Vendor Management Workspace

Permet Vendor Management Workspace de créer des fournisseurs, des crédits de service ou des tickets de fournisseur et de configurer Indicateurs de la réussite des sous-traitants.

Vue d'ensemble de la configuration

Recherchez les tâches que vous devez effectuer pour configurer Vendor Management Workspace.

Avantage	Tâche
Allumez Vendor Management Workspace.	Activer Vendor Management Workspace
Clonez une page existante Vendor Management Workspace et personnalisez-la.	Personnaliser une page Vendor Management Workspace à l'aide de Générateur d'IU
Ajoutez un fournisseur à Vendor Management Workspace.	Créer un fournisseur dans Vendor Management Workspace.
Générez une évaluation de la satisfaction des fournisseurs pour évaluer **la satisfaction** des personnes concernées à l'égard des fournisseurs avec lesquels elles collaborent.	Générer l'évaluation de la satisfaction du fournisseur dans Vendor Management Workspace
Créez des groupes de KPI pour suivre les mesures des fournisseurs.	Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs
Créez des initiatives d'amélioration dans Vendor Management Workspace.	Créer une amélioration dans Vendor Management Workspace
Créer un crédit de service dans Vendor Management Workspace.	Créer un crédit de service dans Vendor Management Workspace
Configurer Indicateurs de la réussite des sous-traitants.	Configurer Indicateurs de la réussite des sous-traitants dans Vendor Management Workspace

[End]

Configurer l'application Vendor Management Workspace

Activez l'application Vendor Management Workspace et intégrez-la à d'autres applications.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- Ajoutez des fournisseurs et définissez des mesures pour analyser leurs objectifs de performance.
- Générez des évaluations de la satisfaction du fournisseur afin d'évaluer la satisfaction des parties prenantes.
- Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour suivre les mesures des fournisseurs.
- Créez des initiatives d'amélioration et définissez des objectifs de mesure de la réussite.
- Créez des crédits de service pour les violations de l'accord du fournisseur.
- Configurez Indicateurs de la réussite des sous-traitants pour obtenir des informations significatives lorsque vous comparez les caractéristiques des fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Séparez et analysez les données entre les entités d'entreprises à l'aide de Domain Separation.
- Validez les changements de configuration de votre instance à l'aide de tests rapides.

Activer Vendor Management Workspace

Le Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs module d'extension (sn_itsm_vendor) est disponible avec le package d'abonnement ITSM Pro. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension de Vendor Management Workspace

Module d'extension	Description
Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active le module d'extension Analyse des performances Premium pour Service Management (com.snc.pa.premium.service_management) qui ajoute les fonctionnalités suivantes à Vendor Management Workspace : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements. • Créer des widgets d'analyse de texte. • Utiliser Analyse des performances avec des données externes. • Préserver les scores de performance au-delà de 180 jours. Active le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim). Ce module d'extension vous permet de surveiller les initiatives d'amélioration continue entreprises par vos fournisseurs.
Indicateurs de la réussite des sous-traitants (com.snc.vendor.insights)	Active les indicateurs de réussite et ajoute les fonctionnalités suivantes pour obtenir un aperçu des résultats de vos fournisseurs par rapport à d'autres fournisseurs de votre organisation.
Vendor Management Mobile (sn_vendor_mobile) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active l'application Vendor Agent mobile.

Vous pouvez également intégrer Vendor Management Workspace avec l'application Gestion des risques du fournisseur lorsque vous activez le module d'extension Gestion des risques du fournisseur (app-vendor-risk-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.

Si vous avez téléchargé l'application Gestion des risques du fournisseur disponible dans le ServiceNow Store, vous pouvez afficher l'évaluation du risque pour vos fournisseurs. Pour plus d'informations sur le téléchargement de l'application, référez-vous àDownload a GRC application from the ServiceNow Store for the first time la Gestion des risques du fournisseur section .

Lorsque vous activez le module d'extension GRC: Vendor Risk Management Workspace (sn_vrm_ws) à partir du ServiceNow Store, vous pouvez afficher Vendor Risk Workspace dans l'application Vendor Management Workspace.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Personnaliser une page Vendor Management Workspace à l'aide de Générateur d'IU

Clonez une variante de page Vendor Management Workspace existante et personnalisez-la en fonction de vos besoins à l'aide de Générateur d'IU.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les pages et variantes de page Générateur d'IU sont en lecture seule. Vous pouvez copier une variante de page, puis la personnaliser. Vous pouvez créer votre propre variante de page ou utiliser un modèle de page. Pour plus d'informations, voir Créer une variante de page .

Remarque :
une fois que vous avez copié et personnalisé une variante de page, les mises à jour automatiques appliquées à la variante de page en lecture seule d'origine ne sont pas appliquées à la variante de page que vous avez personnalisée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur d'IU**.
2. Dans l'écran UI Builder, sélectionnez **Vendor Management Workspace**.
3. Dans le menu **Page**, sélectionnez la page que vous souhaitez modifier.
4. Dans la section **Variantes**, sélectionnez l'icône de menu ( ) de la variante que vous souhaitez copier, puis sélectionnez **Dupliquer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Modifier les paramètres de variante de page**.
6. Dans la fenêtre contextuelle Modifier les paramètres, procédez comme suit :
   - Dans le champ **Nom de la variante**, donnez un nom unique à la variante
   - Si vous souhaitez utiliser un modèle de page différent, sélectionnez-le dans le champ **Modèle de page**.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour conserver les modifications.

     Si vous ne souhaitez effectuer aucune mise à jour, sélectionnez **Annuler** ; sélectionnez **Supprimer** pour supprimer la variante.
7. Sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
   - Pour ajouter ou modifier des conditions de variante, dans le champ **Conditions de variante**, ajoutez les conditions de votre choix pour la variante.
   - Pour afficher la variante dans Vendor Management Workspace, dans le champ **Ordre**, définissez le numéro d'ordre de votre choix.
8. Sélectionnez **Terminé**.

Information associée

Configuring the Next Experience UI

Intégrer Vendor Management Workspace avec d'autres applications ServiceNow

Importez des données provenant d’autres applications ServiceNow pour évaluer la relation avec vos fournisseurs.

Vendor Management Workspace Intégrations

Vous pouvez intégrer les applications suivantes à Vendor Management Workspace :

- Service Portfolio Management et Service Owner Workspace : identifiez les offres de services actives et les abonnés uniques associés à vos fournisseurs. Utilisez ces informations pour évaluer l’impact d’un fournisseur sur votre entreprise.
- Asset Management : suivez et analysez les actifs associés à vos fournisseurs.
- Continual Improvement Management : suivez les améliorations de performance et les initiatives d’optimisation en consultant les initiatives d’amélioration continue entreprises par un fournisseur.
- Contract Management : découvrez le nombre de contrats actifs détenus par un fournisseur afin d’évaluer son impact financier sur votre entreprise.
- Gestion des niveaux de service : découvrez le nombre de définitions de SLA actives détenues par un fournisseur afin de surveiller ses accords sur les niveaux de service avec votre société.
- Vendor Risk Management : utilisez un processus centralisé pour visualiser et gérer les risques associés à votre portefeuille de fournisseurs, et terminer l’évaluation et le cycle de vie des rattrapages.
- Process Mining Analysez et optimisez vos processus métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge des navigateurs pour les espaces de travail

Important :
En raison de problèmes de performances importants, ServiceNow recommande aux clients de ne plus utiliser Internet Explorer 11. Pour plus d'informations, consultez l'article KB0683275 de la base de connaissances.

Créer un fournisseur dans Vendor Management Workspace

Ajoutez des fournisseurs à votre liste existante ou modifiez les informations sur les fournisseurs actuelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin ou sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les informations à inclure dans un enregistrement de fournisseur. Par exemple, les informations de contact et de contrat, le gestionnaire des fournisseurs affecté et les critères d'évaluation.

Remarque :
seuls les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent créer un enregistrement de fournisseur. Les utilisateurs disposant du rôle sn_vlm.vendor_manager peuvent modifier les enregistrements de fournisseur existants.

Pour les administrateurs, la création d'un enregistrement de fournisseur implique simplement l'ajout d'informations générales le concernant dans un nouvel enregistrement (par ex. ses nom et adresse), ou la mise à jour de la liste. Les gestionnaires des fournisseurs peuvent ensuite définir l'enregistrement en ajoutant des détails plus spécifiques sur le fournisseur, tels que le nom de son gestionnaire, l'état dans lequel le fournisseur se trouve, des contacts internes et externes, etc.

Avant de définir l'enregistrement du fournisseur, les gestionnaires peuvent examiner le formulaire de société, ainsi que planifier et collecter toutes les informations pertinentes sur le fournisseur.

Procédure

1. Pour créer un nouveau fournisseur, les administrateurs accèdent à **Gestion des fournisseurs** > **Tous les fournisseurs** et cliquez sur **Nouveau**.
   De même, pour modifier l'enregistrement d'un fournisseur existant, les gestionnaires cliquent sur son nom pour ouvrir le formulaire de société. Ajoutez ou modifiez les données de champ du formulaire en fonction de vos besoins. Pour supprimer un fournisseur existant, cliquez sur le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de société

Champ	Description
Nom	Fournisseur assurant ce service. En général, il s'agit du nom de la société.
État du fournisseur	État du fournisseur.
Site web	URL du site Web du fournisseur.
Niveau de rang	Classement qui représente l'opinion de l'organisation concernant les produits de ce 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.

Champ	Description
Responsable des fournisseurs	Personne qui gère le fournisseur. Ajoutez-vous en tant que gestionnaire ou cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter un ou plusieurs utilisateurs en tant que gestionnaires des fournisseurs. **Remarque :** sélectionnez uniquement les utilisateurs disposant du rôle sn_vlm.vendor_manager.
Propriétaire de l'entreprise	Personne propriétaire de la société du fournisseur.
Société parente	Société parente du fournisseur.
Notes	Informations supplémentaires sur le fournisseur.
Onglet Général	
Type de fournisseur	Type d'activité qui s'applique au fournisseur, par exemple, service, matériel ou logiciel.
Fournisseur	Case à cocher sélectionnée par défaut pour que cette société soit reconnue comme fournisseur dans le système.
Fabricant	Cochez cette case pour indiquer si cette société est un fabricant.
Nbre d'employés	Nombre d'employés pour le fournisseur.
Date de début de la relation	Date à laquelle vous avez commencé à communiquer avec le fournisseur.
Image de bannière	Image à afficher dans l'en-tête du tableau de résultats du fournisseur. Il s'agit généralement du logo de l'entreprise du fournisseur. **Remarque :** L'image doit avoir une résolution d'environ 60 à 70 pixels et présenter l'un des formats de fichier suivants : .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg ou .ico.
Texte de la bannière	Texte du tableau de résultats du fournisseur, par exemple le slogan de la société.
Abonnés uniques	Nombre total d'abonnés au produit proposé par le fournisseur.
Onglet Emplacement	
Rue	Nom de la rue où se trouve le fournisseur.
Ville	Nom de la ville où se trouve le fournisseur.
État / Province	Nom de l'État ou de la province où se trouve le fournisseur.
Code postal	Code postal où se trouve le fournisseur.
Pays	Pays où se trouve le fournisseur.
Téléphone	Numéro de contact principal du fournisseur.
Télécopie	Numéro de fax 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.

Champ	Description
Latitude	Coordonnée latitudinale géographique de l’emplacement du fournisseur.
Longitude	Coordonnées longitudinales géographiques de l’emplacement du fournisseur.
Onglet Financier	
Coté en bourse	Cochez la case indiquant si le fournisseur est une société cotée en bourse.
Code mnémonique	Symbole de valeurs du fournisseur.
Cotation	Cotation du fournisseur.
Coût total des contrats	Coût de tous les contrats.
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d’affaires annuel généré par le fournisseur.
Capitalisation boursière	La capitalisation boursière du fournisseur.
Profit	La marge bénéficiaire du fournisseur.
Exercice fiscal	Date à laquelle l’exercice du fournisseur prend fin. Cliquez sur l’icône de calendrier pour sélectionner la date.

3. Cliquez à l’aide du bouton droit de la souris dans l’en-tête pour sauvegarder le nouvel enregistrement de fournisseur.
   Les listes et liens connexes suivants s’affichent.

Champ	Description
Liens connexes	
Créer un crédit de service	Crédit que le fournisseur doit à votre organisation en raison d’une violation de contrat de service aux entreprises. Cliquez pour créer un crédit de service si nécessaire.
Afficher le profil du fournisseur	Informations générales, y compris les mesures de performance, sur le fournisseur dans Vendor Management Workspace.
Sociétés	Nom des sociétés que vous souhaitez associer au fournisseur.
Offres de service	Services aux entreprises proposés par ce fournisseur.
Engagement de service pour le fournisseur	Engagements de service négociés avec le fournisseur. Par exemple, un fournisseur de services dans le cloud s'engage à offrir une durée d'activité de 95 %.
Initiatives d'amélioration	Initiatives d’amélioration associées au fournisseur.
Crédits de service	Crédits de service associés au fournisseur.
Contrats	Contrats établis avec le fournisseur et statut du contrat.
Définitions de SLA	Définitions de SLA associées au 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.

Champ	Description
Éléments de catalogue du fournisseur	Éléments de catalogue du fournisseur que les utilisateurs peuvent commander.
Parties prenantes fournisseur	Parties prenantes associées au fournisseur via l'application Évaluations et enquêtes.
Modèles de produits	Modèles de produits liés au fournisseur pour les fournisseurs désignés comme fabricants.
Actifs	Actifs achetés auprès du fournisseur qui sont disponibles pour être affectés et utilisés.

4. Cliquez sur un onglet de liste connexe pour afficher les informations existantes ou sur **Nouveau** dans une liste connexe pour créer un enregistrement.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour sauvegarder votre enregistrement de fournisseur ou cliquez sur **Mettre à jour** après avoir modifié un enregistrement fournisseur.

Générer l'évaluation de la satisfaction du fournisseur dans Vendor Management Workspace

Utilisez Évaluations et Enquêtes pour évaluer la satisfaction des personnes concernées à l'égard des fournisseurs avec lesquels elles collaborent. Générez des évaluations à l'aide du type de mesure Évaluation de satisfaction du fournisseur fournit avec l'application Vendor Management Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de mesure **Évaluation de satisfaction du fournisseur** est utilisé pour mesurer la satisfaction des personnes concernées qui collaborent avec vos fournisseurs. Ce type de mesure utilise la catégorie de mesure **Satisfaction du fournisseur** pour déterminer le score de satisfaction du fournisseur qui s'affiche dans Vendor Management Workspace. Toutes les nouvelles catégories ajoutées au type de mesure ne contribuent pas au calcul du score de satisfaction du fournisseur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Administration des évaluations** > **Types**.
2. Définissez les conditions souhaitées pour la table Société [core_company].
   a. Sélectionnez **Évaluation de satisfaction du fournisseur**.
   Pour obtenir des descriptions des champs de type de mesure d'évaluation, reportez-vous à Configurer une évaluation .
   b. Sélectionnez l'onglet **Conditions**.
   c. Ajoutez les conditions de filtre souhaitées pour la table Société [core_company].
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Associez des utilisateurs aux catégories de mesures pour l'évaluation.
   a. Dans l'onglet **Catégories de mesures** , sélectionnez **Satisfaction du fournisseur**.
   b. Dans **l'onglet Utilisateurs** , sélectionnez **Modifier**.
   c. Ajoutez tous les utilisateurs que vous souhaitez associer aux fournisseurs à la liste des utilisateurs pour la satisfaction du fournisseur.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Associez des utilisateurs à des fournisseurs.
   a. Accédez à la **Gestion des fournisseurs** > **Administration des évaluations** > **Personnes concernées**.
   b. Sélectionnez le type de mesure de l'évaluation de satisfaction du fournisseur.
   c. Sélectionnez un utilisateur dans la **catégorie Utilisateurs**.
   d. Sélectionnez le fournisseur auquel vous souhaitez associer l'utilisateur à partir des **enregistrements évaluables**.
   e. **Sélectionnez Associer**.
   f. **Facultatif :** Associez des utilisateurs supplémentaires à des fournisseurs.
5. **Facultatif :** Vérifiez l'association des utilisateurs aux fournisseurs.
   a. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Avancé** > **Partie prenante de l'évaluation**.
   b. Vérifiez l'association entre l'utilisateur et le fournisseur.

   Remarque :
   Le champ **d'utilisateur de catégorie** répertorie tous les utilisateurs et le champ **d'enregistrement évaluable** affiche les fournisseurs associés.
6. Générez l'évaluation.
   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Administration des évaluations** > **Types**.
   b. Dans l'enregistrement **Types de mesures d'évaluation** , sélectionnez **Évaluation de la satisfaction du fournisseur**.
   c. Sélectionnez **Générer les évaluations**.

Information associée

Configurer une évaluation

Gestion des enquêtes

Mesures d'évaluation

Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) et incluez les KPI qui comptent le plus pour vos fournisseurs. Associez les groupes de KPI à vos fournisseurs, définissez des seuils pour surveiller l'état des indicateurs et analysez les performances des fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Configurez les indicateurs Performance Analytics que vous souhaitez ajouter à chaque groupe de KPI de fournisseurs. Pour obtenir la liste des indicateurs disponibles par défaut, consultez la section Installé avec Vendor Management Workspace.

Les indicateurs doivent être répartis par fournisseur dans la table Société [core_company] avec des fournisseurs associés.

Vous pouvez configurer et suivre jusqu'à six KPI avec une valeur en pourcentage et qui contribuent au score du fournisseur. Ajoutez 15 autres KPI avec n'importe quelle valeur d'unité afin d'analyser des données supplémentaires.

Pour chaque indicateur, configurez les éléments suivants :

- Valeur de pondération : valeur numérique qui indique le pourcentage de la contribution au score du fournisseur. Cette valeur représente l'importance de cet indicateur par rapport à d'autres indicateurs de ce groupe de KPI. Chaque indicateur est pondéré par rapport à 100 % du poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI. Si le poids combiné est supérieur ou inférieur à 100 %, le poids des indicateurs est réajusté proportionnellement à 100.
- Ordre de priorité : vous pouvez également établir l'ordre de priorité dans lequel vous souhaitez que ces indicateurs apparaissent sur le profil du fournisseur.
- Seuils : définissez la valeur limite supérieure et inférieure pour évaluer les performances du fournisseur pour chaque indicateur.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Groupes de KPI**.
2. Créez un groupe de KPI.

   Remarque :
   Vous pouvez également ouvrir un groupe de KPI existant, en créer une copie et le modifier en fonction de vos besoins.

   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.
   c. Dans le menu Type, sélectionnez **Fournisseurs**.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
3. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Indicateur	Nom qui décrit l'indicateur.
Nom d'affichage de l'indicateur	Nom convivial de l'indicateur pour l'entreprise. Ce nom s'affiche dans le widget Groupes de KPI de fournisseur dans Vendor Management Workspace.
Poids	Le pourcentage du score total que vous souhaitez attribuer à cet indicateur. Le poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI doit être égal à 100.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	L’ordre de priorité dans lequel vous souhaitez que cet indicateur s’affiche dans le widget Mesures du score du fournisseur dans Vendor Management Workspace.
Seuil inférieur	Limite inférieure définie pour cet indicateur. Vous pouvez afficher la valeur mise en évidence disponible dans le Vendor Management Workspace profil du fournisseur.
Seuil supérieur	Limite supérieure définie pour cet indicateur. Vous pouvez afficher la valeur mise en évidence disponible dans Vendor Management Workspace.

b. Dans le champ **KPI**, sélectionnez le KPI à appliquer pour ce fournisseur.

Remarque :
Les KPI peuvent également avoir des KPI enfants que vous pouvez explorer.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Définissez des seuils de KPI pour un groupe de KPI.

a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **Seuil inférieur**, entrez la limite de seuil inférieure à utiliser pour l'état défini pour le groupe de KPI.

c. Dans le champ **Seuil supérieur**, entrez la limite de seuil supérieure à utiliser pour l'état défini pour le groupe de KPI.

d. Dans le champ **Ordre**, entrez un nombre pour les limites de seuil définies. Ce nombre doit être unique pour chaque ensemble de limites.

e. Dans le champ **État** , définissez l’état du seuil défini sur critique, positif ou avertissement.

Remarque :
L’icône correspondante pour chaque état s’affiche dans Manager Workspace lorsque la case **Afficher l’icône** est cochée pour l’état. Cette option est activée par défaut pour l’état critique.

5. Ajoutez des fournisseurs aux groupes de KPI.

a. Dans la liste connexe Fournisseurs, cliquez sur **Modifier**.

b. Déplacez les fournisseurs souhaités de la collection vers la liste Fournisseurs.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Associez le groupe de KPI aux fournisseurs.

Créer une amélioration dans Vendor Management Workspace

Créez une initiative d'amélioration pour un fournisseur pour suivre et gérer les tâches visant à améliorer un service, un processus ou les tâches associées aux fournisseurs.

Avant de commencer
Le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim) doit être activé. Pour plus d’informations sur l’activation du module d’extension, consultez Demander Continual Improvement 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.

Vous pouvez afficher vos initiatives de fournisseurs en accédant à **Gestion des fournisseurs** > **Initiatives d'amélioration**.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager, sn_vlm.vendor_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Accueil du fournisseur.
3. Depuis la liste, accédez à **Fournisseurs** > **Tous les fournisseurs**.
4. Sélectionnez un fournisseur pour créer l'initiative d'amélioration.
5. Créez une initiative d'amélioration.
6. Dans le champ **Fournisseur**, sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer l'initiative.
7. Dans le champ **Offre de service**, sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez définir des objectifs d'amélioration.
8. Renseignez tous les champs requis pour terminer les initiatives.
   Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, voir Descriptions des champs d'améliorations
9. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter des documents de support, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un crédit de service dans Vendor Management Workspace

Créez un enregistrement de crédit de service chaque fois que le fournisseur ne respecte pas l'accord. Les violations sont généralement associées à des pannes, des incidents ou des violations de SLA.

Avant de commencer

Depuis Vendor Management Workspace, vous pouvez créer des crédits de service à partir d'un enregistrement d'incident, de panne ou de disponibilité du service en fonction des conditions énumérées dans la table ci-dessous.

Enregistrement	Conditions de création d'un crédit de service
Incident	• L'état de l'incident est **En suspens**. • Le motif de la mise en suspens est **En attente du fournisseur**.
Panne	Le champ d'élément de configuration dans l'enregistrement de panne doit être configuré sur une offre de service.
Disponibilité du service	L'offre de service doit être configurée dans l'enregistrement de disponibilité du service.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Vous devez avoir le rôle sn_incident_read pour afficher les rapports de crédit de 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Accueil du fournisseur.
3. Créez un crédit de service à partir d'un fournisseur, d'un incident, d'une panne ou d'une offre de service.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs suivants, selon vos besoins :

Champ	Description
Numéro	Numéro de référence généré par le système pour cet enregistrement de crédit.
Fournisseur	Nom du fournisseur.
Offre de service	Offre de service liée à ce fournisseur.
Engagement de service	Engagement de service spécifique qui affecte ce crédit fournisseur.
Disponibilité du service	Engagement de disponibilité du service aux entreprises qui affecte ce crédit fournisseur.
Incident connexe	Nombre d'incidents liés aux produits de ces fournisseurs.
Panne connexe	Panne réelle qui a entraîné la création du crédit fournisseur. La valeur de ce champ provient de la **Brève description** saisie dans l'enregistrement de la panne.
Contrat de fournisseur	Contrat pour ce fournisseur, le cas échéant. Choisissez un contrat pour le fournisseur spécifié. Ces contrats peuvent être dans n'importe quel état.
Numéro de référence	Toute référence relative à ce crédit, par exemple, un numéro de confirmation du fournisseur ou le nom d'un contact.
Durée de pénalité pour violation	Durée de la violation. Cette valeur est héritée de l'**Engagement de service** sélectionné et désigne le temps écoulé de l'événement générateur de crédit.
Montant de pénalité pour violation	Montant total du crédit dû découlant de cet événement, hérité de l'**Engagement de service** sélectionné.
Par	Unité utilisée pour calculer le montant de la pénalité pour violation, héritée de l'**Engagement de service** sélectionné.
Crédit utilisé	Cochez la case pour indiquer que le crédit de ce fournisseur a été récupéré.
Notes	Notes relatives à cet enregistrement de crédit, par exemple, pour garder une trace du crédit récupéré.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un ticket fournisseur dans Vendor Management Workspace

Créez des tickets fournisseurs pour surveiller la rapidité avec laquelle vos fournisseurs résolvent les problèmes concernant vos produits et services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Sélectionnez la liste d'incidents, de pannes ou de disponibilité du service pour créer un ticket du fournisseur.
4. Créez un ticket fournisseur à partir d'un incident, d'une panne ou d'une disponibilité de service.

Enregistrement	Conditions à définir pour la création d'un ticket fournisseur
Incident	○ L'état de l'incident est **En suspens**. ○ Le motif de la mise en suspens est **En attente du fournisseur**.
Panne	Le champ d'élément de configuration dans l'enregistrement de panne doit être configuré sur une offre de service.
Disponibilité du service	L'offre de service doit être configurée dans l'enregistrement de disponibilité du service.

5. Dans le champ **Fournisseur** , sélectionnez le fournisseur associé à l'incident.
6. Dans le champ **Ticket du** fournisseur, saisissez un numéro de ticket ou d'incident fourni par le fournisseur. Ce ticket est le numéro d'identification du fournisseur pour le problème en cours de résolution par le fournisseur.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer Indicateurs de la réussite des sous-traitants dans Vendor Management Workspace

Configurez des attributs qui peuvent vous fournir des aperçus utiles lors de la comparaison des fournisseurs les plus performants.

Important :
Vous devez installer le module d'extension Success Indicators (com.snc.vendor.insights) séparément de .ServiceNow Store Pour plus d'informations, consultez Activer Vendor Management Workspace.

Pour définir des attributs, vous pouvez configurer des tables ou des indicateurs. La table d'évaluation de base de l'indicateur de la réussite des sous-traitants est la table Société [core_company].

Utilisez les propriétés pour configurer les Indicateurs de la réussite des sous-traitants. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec les indicateurs de la réussite des sous-traitants.

Cette vidéo fournit une vue d'ensemble de la configuration des Indicateurs de la réussite des sous-traitants. Configuration d'Indicateurs de la réussite des sous-traitants

Configurer des attributs de table dans Vendor Management Workspace

Configurez les attributs d'une table pour les comparer avec les fournisseurs les plus performants.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les champs d'une table sélectionnée affichent tous les types de données chaîne et numérique pris en charge. Les types de données autorisés sont définis dans la propriété système *sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec les indicateurs de la réussite des sous-traitants.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Indicateurs de réussite** > **Attributs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour l'attribut d'évaluation.
4. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Table**.
5. Configurez les attributs de champ.

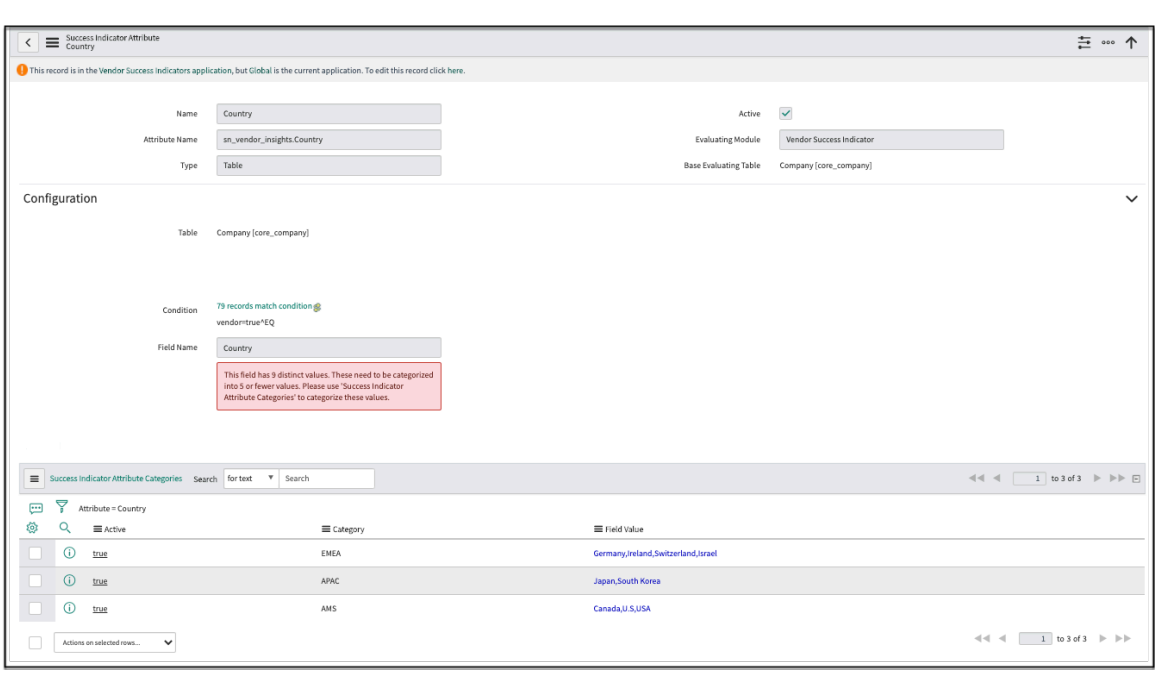
Example:

Exemple 1 : dans l'exemple de configuration affiché dans l'image suivante :

- La table utilisée pour configurer les attributs de la réussite des sous-traitants est la même que la table de base, Société [core_company].
- Le nom de champ sélectionné, Pays, est un type de données de chaîne.

Le message contextuel montre que l'attribut Pays possède neuf valeurs distinctes.

Les neuf valeurs de Pays sont Allemagne, Irlande, Suisse, Israël, Japon, Corée du Sud, Canada, U.S. et États-Unis. Vous pouvez configurer les attributs pour Pays en les regroupant en catégories telles que EMEA, APAC et AMS.

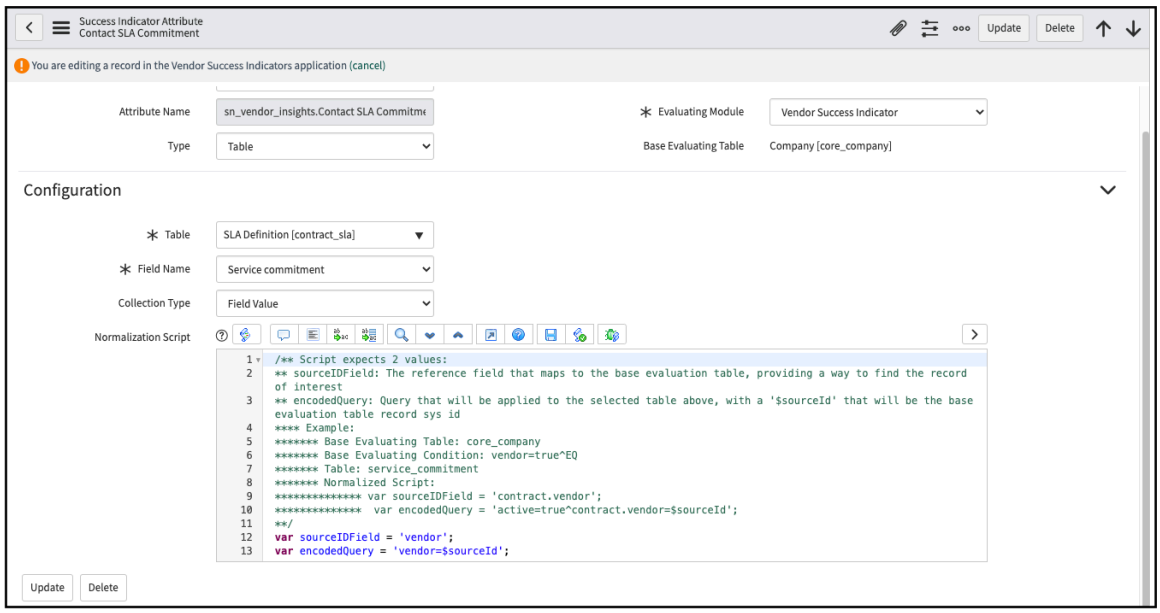


Exemple 2 : dans l'exemple de configuration affiché dans l'image suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La table utilisée pour configurer les attributs de la réussite des sous-traitants n'est pas la même que la table de base, Société [core_company].
- Le champ sélectionné pour définir les attributs a le type de données numérique, *sourceId*.



Configurer les attributs d'indicateur dans Vendor Management Workspace

Configurez les attributs d'indicateur pour les comparer avec les fournisseurs les plus performants.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Remarque :
Pour une présentation de la configuration, reportez-vous à Indicateurs de la réussite des sous-traitantsla section Configurer Indicateurs de la réussite des sous-traitants dans Vendor Management Workspace.

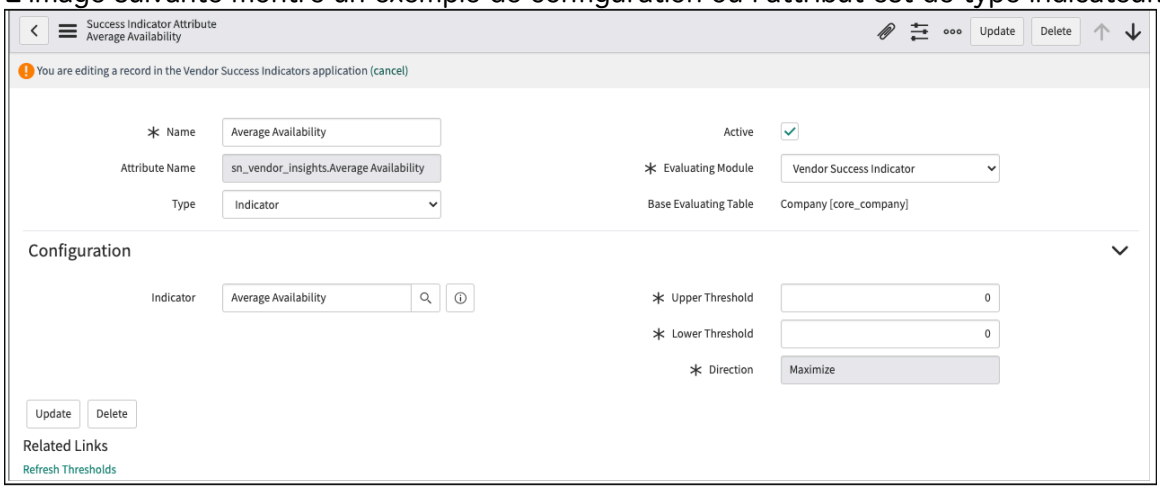
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vendor Management Workspace** > **Indicateurs de réussite** > **Attributs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour l'attribut d'évaluation.
4. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Indicateur**.
5. Dans la section Configuration, dans le champ **Indicateur**, sélectionnez un indicateur avec la répartition Société [core_company] à partir de laquelle vous souhaitez dériver des attributs.
   Les champs **Élevé** et **Faible** sont automatiquement renseignés en fonction des valeurs recommandées et le champ **Direction** est défini sur **Maximiser** par défaut.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

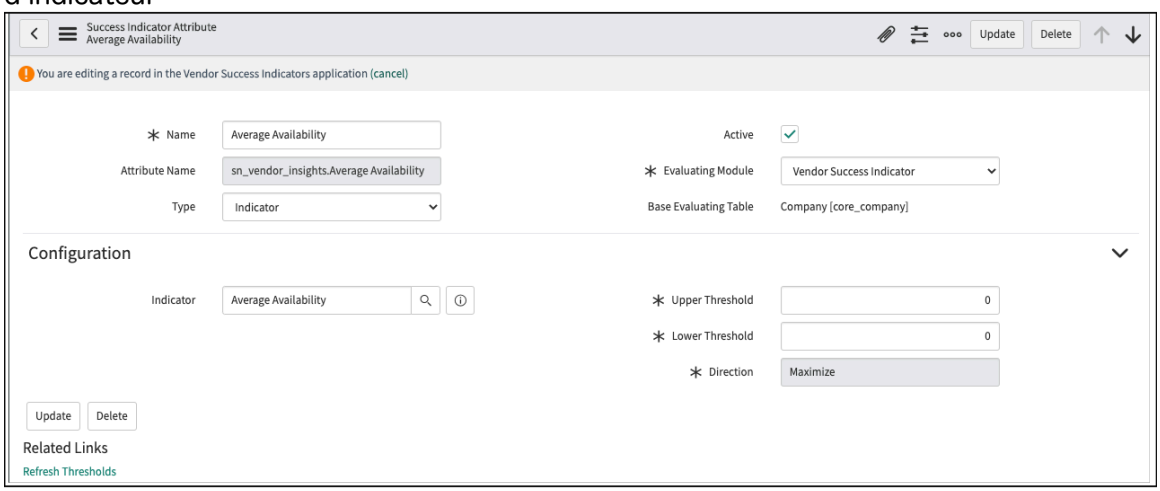
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:
L'image suivante montre un exemple de configuration où l'attribut est de type indicateur.



d'indicateur



[qa: BEGIN review]

Gérer les fournisseurs à l'aide de Vendor Management Workspace

Analysez les groupes de KPI des fournisseurs et comparez leurs caractéristiques à celles des fournisseurs performants à l'aide de Vendor Management Workspace.

[End]

Gérer vos fournisseurs à l'aide de Vendor Management Workspace

Créez des modèles de mesures, ajoutez-les aux fournisseurs et évaluez l'intégrité de ces derniers à l'aide de Vendor Management Workspace.

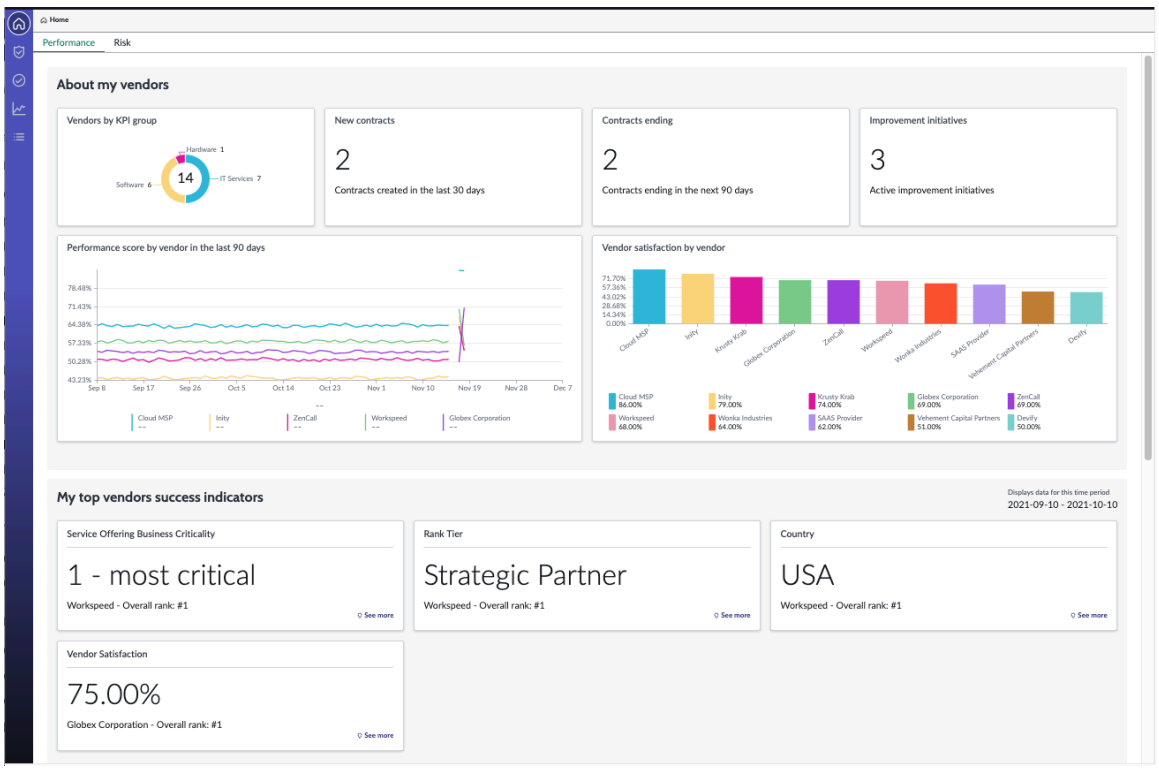
Page de destination Vendor Management Workspace

Surveillez les mesures des fournisseurs, le nombre de contrats récemment créés, ceux qui se terminent prochainement et le nombre d'initiatives d'amélioration actives à un moment donné. Identifiez les caractéristiques qui contribuent à la réussite de vos fournisseurs. Découvrez le classement de vos fournisseurs en fonction de ces caractéristiques par rapport à d'autres fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez cloner une page de destination existante et la personnaliser à l'aide de .Next Experience Générateur d'IU Pour en savoir plus, consultez Personnaliser une page Vendor Management Workpace à l'aide de Next Experience UI Builder.



Rôles Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs requis

Si vous avez le rôle de gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager], vous pouvez accéder à la page de destination de Vendor Management Workspace.

Cas d'utilisation

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez analyser les détails en temps réel tels que : • Répartition des fournisseurs par groupes de KPI. • Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours. • Nombre de contrats qui se terminent dans les 90 prochains jours. • Nombre d'initiatives d'amélioration continue actuellement ouvertes. • Cinq principaux indicateurs de la réussite des sous-traitants.	Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager] Pour afficher les rapports sur les éléments de catalogue commandés, la liste de contrôle d'accès (ACL) sc_req_item doit être activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs

Score du fournisseur

Performances de tous les fournisseurs de votre organisation basées sur leur score au cours des 90 derniers jours.

Satisfaction du fournisseur

Satisfaction des personnes concernées qui collaborent avec vos fournisseurs.

Répartitions

Les indicateurs sont répartis par fournisseur.

Visualisation des données

Sélectionnez une visualisation pour l'explorer et l'analyser plus en détail.

Titre	Type	Table source	Description
Fournisseurs par groupe de KPI	Anneau 	Société [core_company]	Répartition des groupes de KPI des fournisseurs.
Nouveaux contrats	Score unique 	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours.
Fin des contrats	Score unique 	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats se terminant dans les 90 prochains jours.
Initiatives d'amélioration	Score unique 	Initiative d'amélioration [sn_cim_register]	Nombre d'initiatives d'amélioration actives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyser Groupes KPI fournisseur

Après avoir configuré des groupes de KPI de fournisseurs, vous pouvez analyser les mesures relatives à tous vos fournisseurs depuis un emplacement unique. Vous pouvez rechercher toutes les informations relatives aux fournisseurs, comme les incidents, les pannes, les initiatives d'amélioration et les fournisseurs, et trouver les enregistrements associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'espace de travail, vous pouvez trier la liste par types de fournisseurs et analyser les performances de chaque type de fournisseur sur une vue unique. Vous pouvez ensuite explorer plus en détail chaque fournisseur et analyser des données supplémentaires. Vous pouvez également ajouter des pièces jointes pour le profil du fournisseur dans la section **Détails du fournisseur** et télécharger les pièces jointes ajoutées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Analysez le score du fournisseur.
   Pour en savoir plus sur la façon dont le score du fournisseur est calculé, reportez-vous à la section Calcul du score du fournisseur.

   L'indicateur de couleur qui met en évidence le score du fournisseur dans l'en-tête vous montre les performances du fournisseur en fonction du seuil fixé.

   Remarque :
   La tâche planifiée **VMW : Mettre à jour le score du fournisseur** est définie pour s'exécuter quotidiennement. Si vous souhaitez consulter le score mis à jour, vous pouvez exécuter cette tâche planifiée à tout moment.

3. Cliquez sur chaque widget d'indicateur pour afficher la répartition de cette mesure.

   Vous pouvez afficher les éléments suivants :

   - Un widget à score unique qui affiche la mesure de l'indicateur
   - Un widget de série chronologique qui affiche la ligne de tendance pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.
     - Lorsque vous sélectionnez la date de fin comme étant la veille de la date actuelle, vous pouvez afficher la tendance réelle et la tendance de prévision pour le KPI sélectionné.
     - Vous pouvez sélectionner un jour spécifique dans la série chronologique pour analyser les performances du fournisseur pour le KPI sélectionné ce jour-là.
   - Une répartition des offres de services connexes pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.
   - Le seuil pour chaque indicateur mis en évidence offrant une indication visuelle pour chaque offre de service

   Remarque :
   Vous pouvez analyser l'état de l'indicateur clé de performance (KPI), par exemple Critique, Positif ou Avertissement, pour chaque fournisseur si votre administrateur système a activé l'affichage de l'état de l'indicateur dans Vendor Management Workspace. L'état de l'indicateur pour afficher les seuils de KPI définis comme critiques est activé par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour la répartition de l'indicateur de satisfaction du fournisseur, vous pouvez également consulter le widget Évaluations terminées qui affiche les résultats des enquêtes de satisfaction des fournisseurs.

4. Ajouter des documents de support à un profil de fournisseur
   a. Dans la section **Détails du fournisseur**, cliquez sur l'icône Pièces jointes.
   b. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier souhaité à joindre au profil.
   c. Vous pouvez également cliquer sur l'icône Ellipses et télécharger, remplacer ou supprimer la pièce jointe.

Comparer les caractéristiques de vos fournisseurs à des fournisseurs performants dans Vendor Management Workspace

Surveillez les attributs qui définissent les performances de vos fournisseurs et comparez-les aux fournisseurs les plus performants.

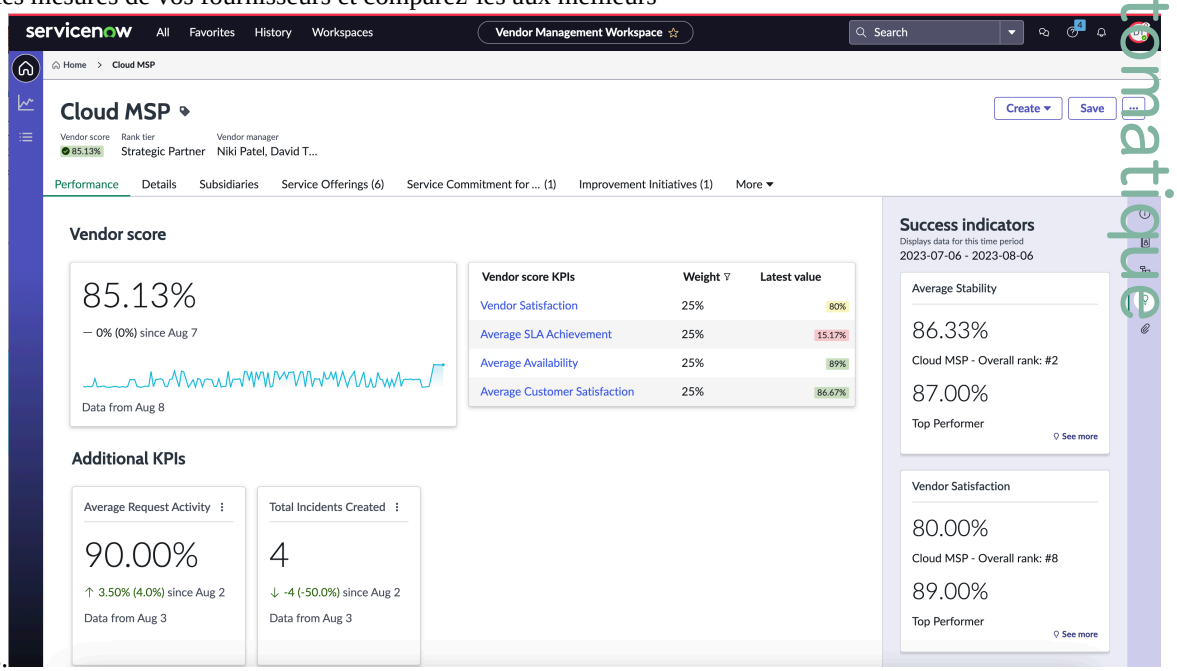
Avant de commencer

Important :
Vous devez installer le module d'extension Success Indicators (com.snc.vendor.insights) séparément de .ServiceNow Store Pour plus d'informations, consultez Activer Vendor Management Workspace.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez un fournisseur.
3. Sélectionnez l'icône Indicateurs de réussite ( ).
4. Analysez les mesures de vos fournisseurs et comparez-les aux meilleurs exécutants.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les fournisseurs doivent répondre aux critères suivants pour l'évaluation par rapport aux fournisseurs les plus performants :

- Un groupe de KPI de fournisseur doit leur être affecté
- Ils doivent disposer d'un score de fournisseur valide.

Seuls les fournisseurs dont un groupe de KPI de fournisseur leur est affecté et qui ont également un score du fournisseur valide sont utilisés pour l'évaluation par rapport aux fournisseurs les plus performants.

L'image précédente illustre des exemples d'indicateurs de réussite pour la société Cloud MSP. Les indicateurs de réussite fournissent un aperçu des cinq principaux attributs de tous les fournisseurs qui contribuent à des performances élevées. Ces indicateurs sont affichés dans l'ordre de leur contribution au classement des performances, comme suit :

a. Disponibilité moyenne

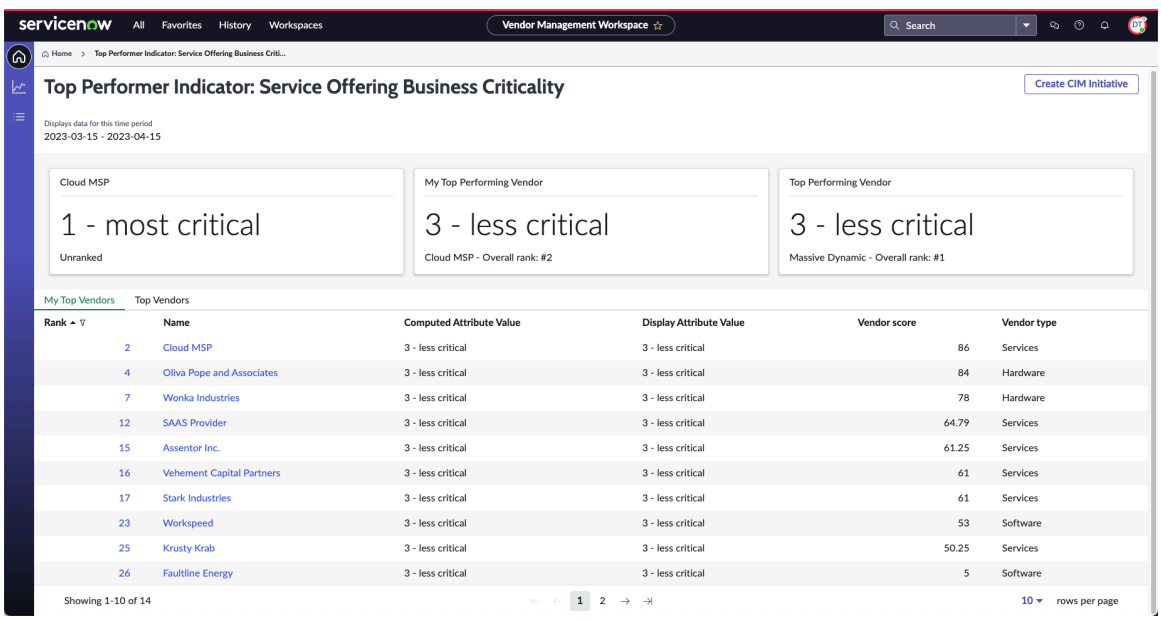
b. Accomplissement moyen du SLA

c. Score de performance moyen de SO

d. Délai Satisfaction des clients

Pour les attributs numériques, l'interprétation de la valeur dépend de la direction définie pour l'indicateur.

5. Sélectionnez **Voir plus** pour explorer les données.
L'image suivante montre les données détaillées pour le score de performance moyen des offres de services.



Descriptions des données détaillées du widget à score unique

Nom	Description
Nom d'affichage du fournisseur [Exemple : Cloud MSP]	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Le champ **Classement** affiche le classement global des fournisseurs pour l'attribut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	Remarque : si le score se situe en dehors de la plage de fournisseurs classés, le classement s'affiche comme non classé.
Mon fournisseur le plus performant	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Il affiche également le classement du fournisseur le plus performant parmi tous les fournisseurs que vous gérez.
Fournisseur le plus performant	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Il affiche également le classement du fournisseur le plus performant parmi tous les fournisseurs de votre organisation.

Descriptions des données détaillées de la vue de liste

Nom	Description
Mes meilleurs fournisseurs	Affiche les détails de l'attribut d'indicateur de classement et de réussite de tous les fournisseurs que vous gérez.
Principaux fournisseurs	Affiche les détails de l'attribut d'indicateur de classement et de réussite de tous les fournisseurs de votre organisation.

Vous pouvez sélectionner un rang ou le nom d'un fournisseur pour afficher le profil du fournisseur.

Comparer les performances des fournisseurs au sein d'un groupe de KPI de fournisseurs

Surveillez les performances de tous les fournisseurs au sein d'un groupe de KPI pour évaluer leurs performances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

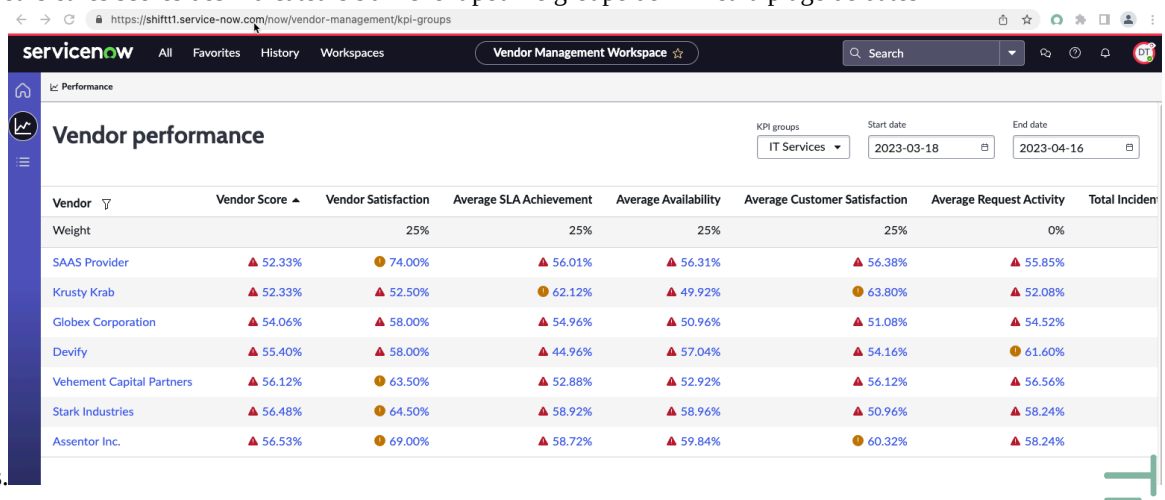
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Performance ( ).
3. Dans la liste des groupes de KPI, sélectionnez le groupe pour lequel vous souhaitez comparer les performances des fournisseurs.
4. Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date à partir de laquelle vous souhaitez commencer à analyser les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date jusqu'à laquelle vous souhaitez analyser les données.
   Les fournisseurs et les scores des indicateurs s'affichent pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.



Vendor	Vendor Score	Vendor Satisfaction	Average SLA Achievement	Average Availability	Average Customer Satisfaction	Average Request Activity	Total Inciden
Weight		25%	25%	25%	25%	0%	
SAAS Provider	52.33%	74.00%	56.01%	56.31%	56.38%	55.85%	
Krusty Krab	52.33%	52.50%	62.12%	49.92%	63.80%	52.08%	
Globex Corporation	54.06%	58.00%	54.96%	50.96%	51.08%	54.52%	
Devify	55.40%	58.00%	44.96%	57.04%	54.16%	61.60%	
Vehement Capital Partners	56.12%	63.50%	52.88%	52.92%	56.12%	56.56%	
Stark Industries	56.48%	64.50%	58.92%	58.96%	50.96%	58.24%	
Assentor Inc.	56.53%	69.00%	58.72%	59.84%	60.32%	58.24%	

Ajouter des cibles pour les KPI de score du fournisseur

Définissez des objectifs d'indicateurs clés de performance pour un indicateur qui contribue au score du fournisseur afin de surveiller et d'améliorer les mesures de base de référence.

Avant de commencer

Rôle requis :

Pour définir une cible globale, vous avez besoin des rôles pa_target_admin et sn_vlm.vendor_manager.

Pour définir une cible personnelle, vous avez besoin du rôle sn_vlm.vendor_manager.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Performance ( ).
3. Cliquez sur un score de performance de l'indicateur pour lequel vous souhaitez définir une cible.
4. Cliquez sur l'icône cible ( ) pour afficher le volet cible.
5. Définissez la cible de KPI.

Information associée

Cibles Performance Analytics

Associer des contrats à des fournisseurs

Créez un contrat et associez-le au fournisseur responsable du contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accéder à **Contrats** > **Tous les contrats de fournisseur**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Create a contract la section .

   Remarque :
   La date de début doit être le jour actuel ou un jour avant le jour actuel.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Dans le menu Liste, accédez à **Contrats** > **Mes contrats de fournisseur** pour afficher le contrat que vous avez créé.

Associer les SLA et les engagements de service aux fournisseurs

Créez un SLA de fournisseur et un engagement de service, puis associez-les à un fournisseur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Créer une définition de SLA.

   a. Accéder à **Niveaux de service** > **SLA de tous les fournisseurs**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Créer une définition de SLAla section .

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Créez une définition de répartition SLA.

   a. Dans la définition de SLA que vous avez créée, sélectionnez l'onglet **Définitions de répartition SLA** .

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Dans le champ de définition de **répartition SLA** , sélectionnez la définition.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Créez un engagement de service.

   a. Dans la définition de SLA que vous avez créée, sélectionnez l'onglet **Engagements de service** .

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Renseignez les champs du formulaire.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Dans le menu Liste, accédez à **Niveaux de service** > **SLA de mes fournisseurs** pour afficher le SLA du fournisseur et l'engagement de service que vous avez créés.

Identification des goulots d'étranglement à l'aide Exploration de processus de l'intégration avec Vendor Management Workspace

Obtenez un aperçu des performances de vos fournisseurs et analysez les anomalies ou les goulots d'étranglement au sein du processus lorsque vous explorez un indicateur clé de performance (KPI).

Important :
Vous devez ajouter manuellement le rôle d'analyste Process Optimization (sn_process_optimization_analyst) pour effectuer les tâches associées à la Exploration de processus. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un rôle, reportez-vous à Create a role la section .

Créer un projet pour un Exploration de processus groupe de KPI

Créez des projets pour chaque groupe de KPI dont vous souhaitez extraire les données.

Avant de commencer
Votre administrateur doit avoir activé la propriété système pour activer l'exploration `sn_itsm_vendor.enable.po.vm` de données. Pour en savoir plus sur cette propriété système, consultez Installé avec Vendor Management Workspace.

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Les projets d'exploration de processus pour sont créés uniquement pour Vendor Management Workspace la table d'incidents. Seuls les modèles de type **Par défaut** sont pris en charge pour la création des projets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Groupes de KPI**.
2. Sélectionnez un groupe de KPI.
3. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.
   L'exploration de processus est exécutée sur les fournisseurs du groupe de KPI et sur tous les indicateurs automatisés et de formule du groupe de KPI. Si vous utilisez un indicateur de formule pour l'exploration de processus, vous pouvez sélectionner n'importe quelle source d'indicateur utilisée dans la formule.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez **Lancer l'exploration de processus** et que vous extrayez les données du fournisseur pour la première fois, le projet est créé, puis les y ajoute. Lorsque vous ajoutez un KPI qui ne fait pas partie de la même table que les autres KPI, ou si vous ajoutez ou supprimez des fournisseurs du groupe de KPI au sein de ce projet, les changements sont synchronisés lors de la prochaine exécution de la `Process Mining - VM Remine Projects` tâche planifiée. Vous pouvez également sélectionner **Lancer l'exploration de processus** et l'exécuter pour synchroniser immédiatement les modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un projet correspondant est créé dans le **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Projets pour ordinateur virtuel** Module. Lorsque l'exploration est terminée, le champ **État d'exploration** bascule sur **Disponible**.

Lorsque vous accédez à **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Mappage du projet d'exploration de processus**, vous pouvez afficher la relation entre l'indicateur, le groupe de KPI, la définition du projet et la table du projet que vous avez extrait.

Obtenir un aperçu des performances de vos fournisseurs

Obtenez des informations sur les goulots d'étranglement des processus et recherchez les domaines potentiels que vous pourriez optimiser. Vous pouvez également consulter l'analyse de la variation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

- La *`Process Mining - VM Remine Projects`* tâche récupère les projets qui n'ont pas été extraits en fonction des paramètres de la *`sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency`* propriété système. Pour plus d'informations, consultez Installé avec Vendor Management Workspace.
- Vous devez avoir extrait le projet pour le groupe de KPI dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet pour un Exploration de processus groupe de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données sont extraites à partir du début du mois précédent. Par exemple, si la date actuelle est le 26 juin 2023, les données sont extraites à partir du 1er mai 2023.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accéder à **Fournisseurs** > **Tous les fournisseurs**.
4. Sélectionnez le fournisseur dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus.
5. Explorez dans le détail un KPI, par exemple, Total des incidents créés.
6. Sélectionnez l'onglet **Analyse de processus** et procédez à des analyses d'aperçus de processus et de variation.

Remarque :

- Sélectionnez l'onglet **Répartition du fournisseur** pour afficher les détails de la relation des fournisseurs avec une table.
- L'exploration de processus ne peut être effectuée que sur les KPI basés sur la table d'incidents.

Vous pouvez analyser les aperçus de processus des 30 derniers jours, à l'exception du jour en cours, pour lequel vous avez extrait les données. Pour plus d'informations sur Business Insights, consultez View Business Insights .

Information associée

Analyser et obtenir des aperçus de processus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ITSM Vendor Management Mobile pour Vendor Management Workspace

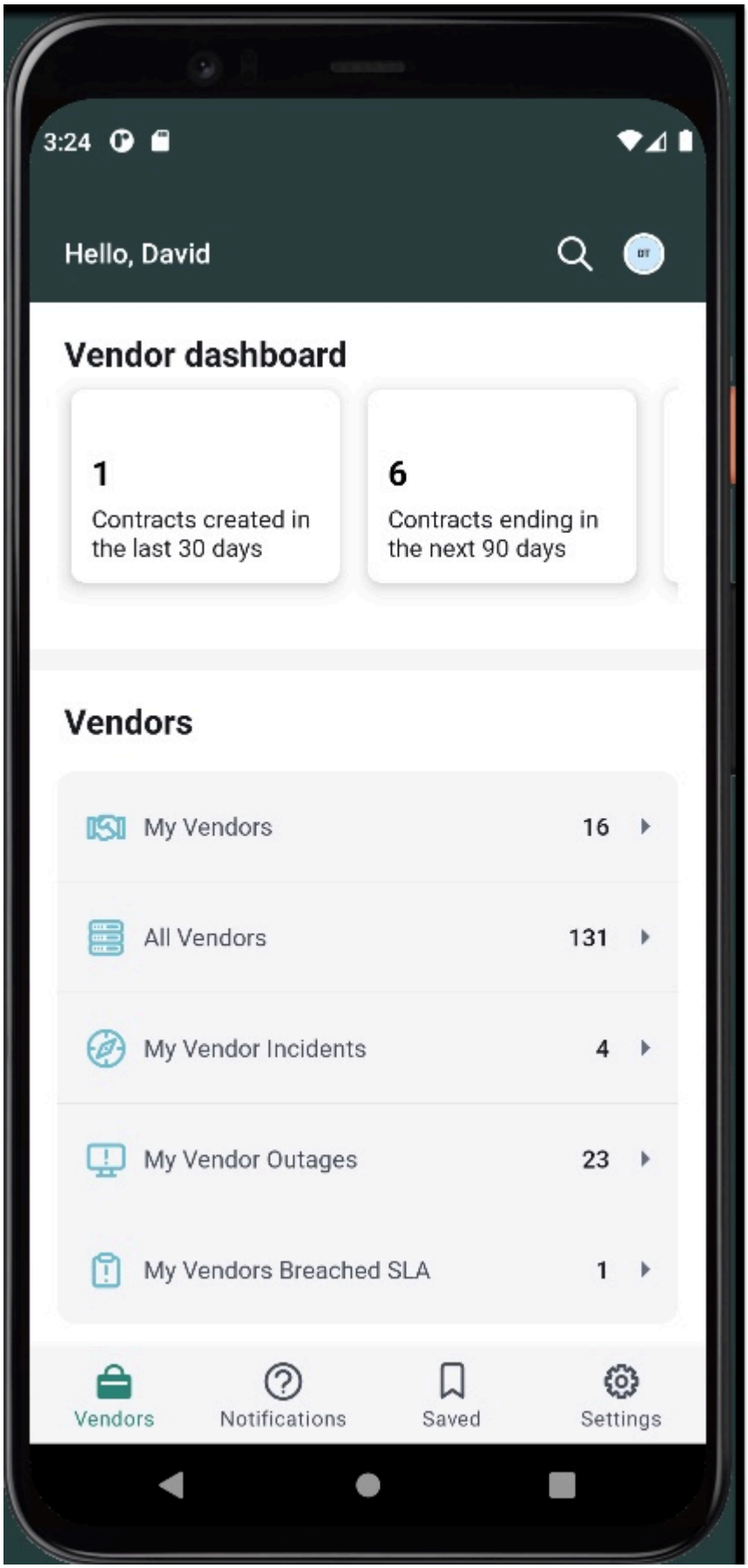
À l'aide de l'application ITSM Vendor Management Mobile, les gestionnaires des fournisseurs peuvent accéder aux détails du fournisseur, y compris les performances des fournisseurs, et surveiller les problèmes les plus importants pour eux.

Tableau de bord ITSM Vendor Management Mobile

Analysez les fournisseurs par groupe de KPI. Vous pouvez afficher les contrats créés au cours des 30 derniers jours et ceux se terminant dans les 90 prochains jours. Surveillez les initiatives d'amélioration de vos fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Vendor Management Mobile requis

Si vous avez le rôle de gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager], vous pouvez accéder à la page de destination de Vendor Management Mobile.

Cas d'utilisation

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez analyser les détails en temps réel tels que : • Répartition des fournisseurs par groupes de KPI. • Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours. • Nombre de contrats qui se terminent dans les 90 prochains jours. • Analysez les initiatives d'amélioration de vos fournisseurs.	Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager]

Visualisation des données

Titre	Type	Table source	Description
Fournisseurs par groupe de KPI	Anneau 	Société [core_company]	Les fournisseurs sont répartis par modèle de mesure.
Nouveaux contrats	Score unique 	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours.
Fin des contrats	Score unique 	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats se terminant dans les 90 prochains jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
Initiatives d'amélioration	Score unique 	Initiative d'amélioration [sn_cim_register]	Nombre d'initiatives d'amélioration créées pour vos fournisseurs.

Listes

Accédez aux listes de fournisseurs suivantes sur le tableau de bord Vendor Management Mobile.

Nom	Description
Mes fournisseurs	Liste de tous les fournisseurs gérés par le gestionnaire des fournisseurs.
Tous les fournisseurs	Liste de tous les fournisseurs de votre organisation.
Mes incidents fournisseur	Liste de tous les incidents surveillés par le gestionnaire des fournisseurs.
Mes pannes de fournisseur	Liste de toutes les pannes surveillées par le gestionnaire des fournisseurs.
Mes SLA de fournisseur violés	Liste de tous les SLA violés surveillés par le gestionnaire des fournisseurs.

Accéder à Vendor Management Mobile sur votre application ServiceNow Agent

Installez l'application ServiceNow Agent pour activer l'application sur votre équipement mobile. Scannez le code QR ou saisissez manuellement l'adresse de votre instance dans l'application Agent pour accéder à votre instance sur l'équipement mobile.

Avant de commencer

Pour vous permettre de gérer et de surveiller les incidents, les pannes et les SLA non respectés des fournisseurs sur votre application mobile, votre administrateur système doit avoir effectué les tâches suivantes :

- Sur votre ServiceNow instance d'application de bureau, installez (sn_itsm_vendor) le module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs .
- Sur votre instance d'application de bureau ServiceNow, il doit avoir installé le module d'extension Vendor Management Mobile (sn_vendor_mobile).
- Assurez-vous que l'application et toutes les applications ServiceNow Store qui lui sont associées disposent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, installez l'application ServiceNow Agent depuis l'App Store ou Google Play Store.
2. Appuyez sur l'icône de l'application Agent sur votre équipement mobile.
3. Saisissez l'adresse 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.

4. Appuyez sur **Se connecter**.

5. Appuyez sur l'icône Fournisseurs () pour ouvrir la page de destination de Vendor Management Mobile.

Recevoir des notifications sur les fournisseurs que vous gérez à l'aide de l'application Vendor Management Mobile

Recevez des notifications lorsqu'un incident P1 est créé ou résolu. Vous pouvez également recevoir des notifications si un autre incident est mis à niveau vers P1 ou lorsqu'une panne de fournisseur se produit.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez définir vos préférences de notification dans votre application de bureau afin de recevoir les notifications dans votre application ITSM Mobile Agent.

Procédure

1. Activez les notifications sur votre instance d'application de bureau.

   a. Sélectionnez votre profil et les **préférences** de sélection.

   b. Sélectionnez **Notifications**.

   c. Sélectionnez **Interface utilisateur principale**.

   d. Activez l'option **Autoriser les notifications**.

   e. Dans la section **IT Service Management**, activez la notification suivante :
      - Incident ouvert pour le fournisseur
      - Panne ouverte pour le fournisseur

2. Recevez des notifications sur votre application mobile lorsque les tâches suivantes sont déclenchées :
   - Un incident P1 est créé ou résolu
   - Un autre incident est mis à niveau vers un incident P1
   - Un enregistrement de panne de fournisseur est créé

Accéder aux informations relatives à vos fournisseurs à l'aide de l'application Vendor Management Mobile

Recherchez des informations relatives à vos fournisseurs, telles que les incidents ou les pannes créés pour vos fournisseurs ou les SLA violés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Connectez-vous à votre application Vendor Management Mobile sur votre équipement mobile.

2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Vendor Management Workspace

Lorsque vous activez le module d'extension (sn_itsm_vendor), l'application Vendor Management Workspace installe des composants tels que des rôles, des tables, des propriétés et des indicateurs.

Installé avec Vendor Management Workspace

Vendor Management Workspace fournit un emplacement de destination unique pour vous permettre d'afficher et de gérer vos fournisseurs.

Vendor Management Workspace

Lorsque vous activez le module d'extension Vendor Management Workspace (sn_itsm_vendor), les composants suivants sont installés.

Rôles installés avec Vendor Management Workspace

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des fournisseurs [sn_vlm.vendor_admin]	Peut créer, modifier ou supprimer les types de fournisseurs et les groupes de KPI dans Vendor Management Workspace.	sn_vlm.vendor_manager
Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager]	Affiche et gère les fournisseurs à l'aide de Vendor Management Workspace. Configure les mesures de performance des fournisseurs à utiliser avec Vendor Management Workspace.	• pa_viewer • service_viewer • service_credit_mgr

Table installée avec Groupes KPI fournisseur

Nom	Description
Fournisseurs de KPI [sn_itsm_vendor_kpi_group_m2m_vendor]	Stockez la relation entre les KPI et les fournisseurs.

Travaux planifiés

Nom	Description
Process Mining - VM Remine Projects	• S'exécute automatiquement une fois par jour. • Met à jour automatiquement le projet lorsque des fournisseurs sont ajoutés ou supprimés. • Récupère tous les projets qui n'ont pas été extraits à partir de la 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.

Travaux planifiés (suite)

Nom	Description
	spécifiée dans la propriété système **sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency** ; Par exemple, les 7 derniers jours.

Accédez à la **Gestion des fournisseurs** > **Configuration** > **Propriétés du fournisseur** pour définir les propriétés de Vendor Management Workspace.

Propriétés installées avec Vendor Management Workspace

Propriété	Description
sn_itsm_vendor.enable.po.vm	Permet l'intégration de Exploration de processus avec Vendor Management Workspace. Lorsqu'elle est activée, vous pouvez lancer des projets d'exploration de processus et d'exploration Exploration de processus et analyser l'analyse des processus dans Vendor Management Workspace. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency	Récupère tous les projets qui n'ont pas été minés pour la période spécifiée. La *`Process Mining - VM Remine Projects`* tâche récupère les données en fonction de l'heure spécifiée dans cette propriété. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7

Installation avec Indicateurs de la réussite des sous-traitants dans Vendor Management Workspace

À l'aide de l'application Indicateurs de la réussite des sous-traitants, vous pouvez comparer les performances de vos fournisseurs à celles des fournisseurs les plus performants.

Important :
Vous devez installer le module d'extension Success Indicators (com.snc.vendor.insights) séparément de .ServiceNow Store Pour plus d'informations, consultez Activer Vendor Management Workspace.

Tâche planifiée installée avec les indicateurs de la réussite des sous-traitants

Nom	Description
Tâche planifiée hebdomadaire des indicateurs de la réussite des sous-traitants	S'exécute chaque semaine et collecte les données d'attributs des fournisseurs au cours des 30 derniers jours. La tâche calcule ensuite la corrélation des attributs avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée installée avec les indicateurs de la réussite des sous-traitants (suite)

Nom	Description
	les fournisseurs performants qui utilisent Intelligence prédictive.

Propriétés installées avec les indicateurs de la réussite des sous-traitants

Nom	Description
sn_app_ml_insights.top_n_results	Résultats Top N à récupérer dans la table des résultats de l'aperçu pour une analyse plus approfondie. La valeur par défaut est de 5.
sn_app_ml_insights.max_records_to_process	Nombre maximal d'enregistrements à traiter par la tâche de l'indicateur de réussite. La valeur par défaut est de 50 000.
sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit	Nombre maximal de valeurs de chaîne autorisées avant de créer des catégories. La valeur par défaut est de 5.
sn_app_ml_insights.keep_last_n_runs	Nombre d'exécutions les plus récentes à conserver après l'exécution du nettoyeur de tables. La valeur par défaut est de 2.
sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list	Liste séparée par des virgules des types de données valides à utiliser pour définir les attributs des aperçus du fournisseur. La valeur par défaut est boolean,currency,date,datetime,due_date,field_name,glide_d
sn_app_ml_insights.chi_squared_critical_value	Valeur critique d'un test du khi carré qui compare deux valeurs pour voir s'il y a une signification statistique. La valeur par défaut est 3,84.
sn_app_ml_insights.chi_squared_threshold	Seuil de la valeur critique du test du khi carré. La valeur par défaut est de 5.

Attributs installés avec les indicateurs de la réussite des sous-traitants

Nom d'attribut	Type d'attribut	Valeur par défaut
	Indicateurs Performance Analytics	
Disponibilité moyenne	Disponibilité moyenne	VRAI
Accomplissement moyen du SLA	Accomplissement moyen du SLA	VRAI
Stabilité moyenne	Stabilité moyenne	VRAI
Satisfaction moyenne des clients	Satisfaction des clients moyenne	VRAI
Score de performance moyen de SO	Score de performance moyen des offres de service	VRAI
Satisfaction du fournisseur	Satisfaction du fournisseur	VRAI
	Attributs de table	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attributs installés avec les indicateurs de la réussite des sous-traitants (suite)

Nom d'attribut	Type d'attribut	Valeur par défaut
Engagement de contrat SLA	Définition de SLA [contract_sla]	VRAI
Type de contrat SLA	Définition de SLA [contract_sla]	VRAI
Pays	Société [core_company]	VRAI
Niveau de classement	Société [core_company]	VRAI
Début de la relation	Société [core_company]	faux
Type d'engagement de service	Engagement de service [service_commitment]	VRAI
Criticité opérationnelle de l'offre de service	Offre de service [service_offering]	VRAI
Coût total du contrat	Société [core_company]	faux
Abonnés uniques	Société [core_company]	VRAI
État du fournisseur	Société [core_company]	faux
Type de fournisseur	Société [core_company]	faux

Référence de Groupes KPI fournisseur dans Vendor Management Workspace

Utilisez les Groupes KPI fournisseur fournis par défaut pour analyser les performances du fournisseur.

Groupes KPI fournisseur

Les éléments suivants Groupes KPI fournisseur sont disponibles par défaut :

- Services informatiques : comprend les KPI permettant d'analyser les performances des fournisseurs liées aux services informatiques.
- Exécution des fournisseurs : comprend les KPI permettant d'analyser les performances des fournisseurs liées à l'exécution.
- Logiciel : comprend les KPI permettant d’analyser les fournisseurs liés aux applications logicielles.
- Matériel : comprend les KPI permettant d’analyser les fournisseurs liés aux applications matérielles.

Chaque groupe de KPI fourni par défaut dispose des listes connexes suivantes :

- KPI : indicateurs avec une répartition des fournisseurs qui mesurent les performances de vos fournisseurs.

  Chaque indicateur qui contribue au score du fournisseur a un poids associé.
- Seuils de groupes de KPI : définit les valeurs de seuil afin d'indiquer l'état de chaque groupe de KPI.
- Fournisseurs : liste des fournisseurs dont les performances sont analysées.

Groupe de KPI de services informatiques

La table ci-dessous montre les indicateurs utilisés pour calculer le score des fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs qui contribuent au score du fournisseur

Nom de l'indicateur	Description
Satisfaction des clients moyenne	Mesure les scores CSAT en fonction des offres de services.
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.
Accomplissement moyen du SLA	Calcule la valeur moyenne des SLA terminés avec succès.
Disponibilité moyenne	Calcule la valeur moyenne atteinte pour les SLA d'incidents.
Activité de demande moyenne	Valeur moyenne calculée à partir des éléments de demande exécutés dérivés des éléments de catalogue du portefeuille des services. Ces éléments doivent être liés à des offres de service.
Nombre total d'incidents créés	Nombre total d'incidents créés pour les fournisseurs.
Stabilité moyenne	Fournit des valeurs moyennes calculées à partir d'une combinaison du nombre de P1 et d'incidents majeurs.

Groupe de KPI d'exécution du fournisseur

La table ci-dessous montre les indicateurs utilisés pour calculer les mesures des fournisseurs.

Indicateurs qui contribuent au score du fournisseur

Indicateur	Description
Satisfaction des clients moyenne	Mesure les scores CSAT en fonction des offres de services.
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.
Accomplissement moyen du SLA d'incident	Calcule la valeur moyenne atteinte par les SLA d'incidents terminés avec succès.
Accomplissement moyen du SLA d'exécution de demande	Calcule la valeur moyenne des SLA terminés avec succès.
Nombre total d'incidents créés	Nombre total d'incidents créés pour les fournisseurs.
Activité de demande moyenne	Valeur moyenne calculée à partir des éléments de demande exécutés dérivés des éléments de catalogue du portefeuille des services. Ces éléments doivent être liés à des offres de service.

Groupe de KPI logiciels

La table ci-dessous montre les indicateurs utilisés pour calculer les mesures des fournisseurs.

Indicateurs qui contribuent au score du fournisseur

Indicateur	Description
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.
Éléments à la demande du fournisseur	Fournit le nombre d'éléments de catalogue demandés par le 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.

Indicateurs qui contribuent au score du fournisseur (suite)

Indicateur	Description
SLA manuel à partir d'une source externe	Calcule les SLA ajoutés manuellement.

Groupe de KPI matériels

La table ci-dessous montre les indicateurs utilisés pour calculer les mesures des fournisseurs.

Indicateurs qui contribuent au score du fournisseur

Indicateur	Description
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.
Éléments à la demande du fournisseur	Fournit le nombre d'éléments de catalogue demandés par le fournisseur.
SLA manuel à partir d'une source externe	Calcule les SLA ajoutés manuellement.

Indicateur du score du fournisseur

L'indicateur du **score du fournisseur** est un indicateur automatisé. Il sert à calculer et à afficher le score du fournisseur. Le calcul est effectué en fonction de tous les indicateurs ajoutés au modèle de mesure pour évaluer les performances des fournisseurs.

Tâche de planification

La tâche planifiée *`VMW Update Vendor Score`* s'exécute tous les jours et met à jour le score. Vous pouvez exécuter cette tâche sur demande pour obtenir des scores mis à jour à tout moment.

La tâche planifiée *`VMW Update Vendor Profile`* s'exécute tous les mois et met à jour tous les profils des fournisseurs. Vous pouvez exécuter cette tâche sur demande pour obtenir des profils de fournisseurs mis à jour à tout moment.

Calculer le score du fournisseur

Le calcul du score du fournisseur est basé sur le poids de chaque indicateur et le score du KPI. Le tableau ci-dessous fournit un exemple de la façon dont est calculé le score du fournisseur.

Calcul du score du fournisseur

Indicateur	Pondération de l'indicateur	Score du KPI	Score d'indicateur qui contribue au score du fournisseur
Satisfaction du fournisseur	10,00 %	54,42 %	5,442 %
Satisfaction des clients moyenne	55,00 %	83,00 %	45,65 %

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul du score du fournisseur (suite)

Indicateur	Pondération de l'indicateur	Score du KPI	Score d'indicateur qui contribue au score du fournisseur
Nombre de nouveaux incidents	25,00 %	88,50 %	22,125 %
Nombre d'incidents ouverts	10,00 %	100,00 %	10,00 %
Total			**83,217 %**

Le score total du fournisseur a été arrondi à 83,22 %. Le score est également mis en évidence dans l'en-tête avec des couleurs distinctes pour les valeurs de seuil définies pour le groupe de KPI.

Remarque :
La note du fournisseur est affectée par la direction de l'indicateur définie sur Maximiser ou Minimiser. Voici un exemple qui montre comment le score du fournisseur change en fonction de la direction de l'indicateur.

Score du fournisseur affecté par la direction de l'indicateur

Indicateur	Direction	Pondération de l'indicateur	Score de mesure de l'indicateur	Score d'indicateur qui contribue au score du fournisseur
Satisfaction du fournisseur	Agrandir	10,00 %	54,42 %	5,442 %
Satisfaction des clients moyenne	Agrandir	55,00 %	83,00 %	45,65 %
Nombre de nouveaux incidents	Réduire	25,00 %	88,50 %	2,875 % [(100-88,5) x 0,25]
Nombre d'incidents ouverts	Réduire	10,00 %	100,00 %	0 %
Total				**53,967 %**

Domain Separation et Vendor Management Workspace

L'application Domain Separation est prise en charge dans Vendor Management Workspace. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

L'application Vendor Management Workspace utilise Performance Analytics pour collecter des données et assure la prise en charge de Domain Separation.

Demander Domain Separation pour Vendor Management Workspace

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé par le personnel ServiceNow. Après l'activation, en tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support).

Le module d'extension Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) doit être activé pour activer les fonctionnalités de Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer Domain Separation pour Vendor Management Workspace

Configurez Domain Separation Vendor Management Workspace pour collecter les scores des fournisseurs et analyser les données pour un domaine spécifique. Configurez les domaines pour les modèles de mesure du score du fournisseur.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_data_collector ou admin

Procédure

1. Configurez un domaine pour collecter les données d'analyse de performance du score du fournisseur pour ce domaine.
   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Configurations du domaine**.
   b. Créer une configuration de domaine pour Vendor Management Workspace
      i. Cliquez sur **Nouveau**.
      ii. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour 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.

iii. Dans le menu **Type de configuration**, sélectionnez **Conditions**.

iv. Dans la section Options d'agrégation, cochez la case **Collecter les enfants** pour collecter des scores de tous les domaines enfants.

c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

d. Ajoutez les tâches Performance Analytics suivantes à la liste connexe :

Remarque :
si vous ne disposez pas de la liste Tâches connexes, vous devez configurer le formulaire pour afficher la liste connexe.

- VMW - Collecte de données planifiée
- VMW - Collecte des pondérations
- VMW - Collecte de données quotidienne
- VMW - Collecte des scores du fournisseur

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour plus d'informations sur la création ou la planification d'une tâche de collecte de données, consultez Créer ou planifier une tâche de collecte de données .

Remarque :
l'application Analyse des performances :

- Exécute la tâche et recueille le score en tant qu'utilisateur **Éxécuter en tant que**.
- Collecte les scores uniquement pour le domaine dans lequel l'utilisateur connecté exécute la tâche. Les scores ne sont pas visibles pour les administrateurs ou gestionnaires des fournisseurs qui ne font pas partie de ce domaine dans Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs.
- Ajoute automatiquement les requêtes de base de données qui limitent les résultats du domaine aux requêtes sources de l'indicateur lorsque l'application exécute une tâche pour une configuration de domaine.

2. Configurez un domaine pour attribuer un modèle de mesure du score du fournisseur à un domaine.

a. Accédez à la **Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs** > **Modèles de mesure du score du fournisseur**

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

Tests de démarrage rapide pour Vendor Management Workspace dans espace de travail configurable

Validez que Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Vendor Management Workspace nécessitent l'activation du module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (com.snc.vlm.vmw) et le chargement des données de démonstration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Vendor Management Workspace - Tests

Test	Description	Version
VLM : créer un fournisseur	Suivez les problèmes liés au module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs après une mise à niveau. Créez un nouveau fournisseur.	New York

Information associée

Tests de démarrage rapide

Console de l'intelligence prédictive ITSM

L'application ServiceNow® Console de l'intelligence prédictive ITSM fournit des modèles de cas d'utilisation prédéfinis et vous guide dans votre implémentation d'apprentissage machine pour créer des processus business ITSM intelligents.

Explorer Console de l'intelligence prédictive ITSM

L'application Console de l'intelligence prédictive ITSM est conçue pour vous aider à commencer à utiliser l'apprentissage machine afin de résoudre et accélérer rapidement vos incidents informatiques.

La console comprend des modèles de cas d'utilisation prédéfinis qui vous guident systématiquement dans le processus de création et de formation de nouveaux modèles prédictifs, en les évaluant et en les testant, puis en les ajoutant à votre processus business pour adjoindre de la valeur à votre organisation informatique.

L'apprentissage machine guidé fournit les prochaines étapes et vous aide à prendre des décisions éclairées à mesure que vous augmentez vos connaissances en apprentissage machine.

Une fois vos cas d'utilisation formés, ils sont utilisables immédiatement. L'utilisation des fonctionnalités Analyse des performances vous permet de surveiller vos cas d'utilisation implémentés avec succès pour garantir la meilleure efficacité du modèle. Définissez des seuils et surveillez si vos modèles fonctionnent comme prévu ou s'ils sont sous-performants grâce au tableau de bord **Predictive Intelligence for Incidents**.

L'application Console de l'intelligence prédictive ITSM dépend de l'activation de l'application Intelligence prédictive, disponible avec la référence ITSM Pro.

Qui a besoin d'Console de l'intelligence prédictive ITSM ?

Les architectes de processus business utilisent la fonctionnalité Console de l'intelligence prédictive pour commencer avec les cas d'utilisation basés sur l'apprentissage machine. Vous pouvez déterminer votre valeur commerciale, surveiller vos modèles et afficher les statistiques associées à l'aide du tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

Si vous êtes architecte ou responsable de processus, ou un promoteur de l'apprentissage machine pour votre organisation informatique, Console de l'intelligence prédictive ITSM peut vous aider à rationaliser votre charge de ticket d'incident. Les modèles prédictifs formés peuvent résoudre vos incidents via des résolutions similaires passées ou en recommandant des articles de base de connaissances pertinents afin de vous aider à accélérer vos

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

processus d’investigation et de résolution d’incidents. Cela libère un temps précieux pour les professionnels de l’informatique, qui ont souvent besoin de passer du temps sur des problèmes plus complexes et stimulants.

Aucune connaissance ou expérience préalable avec l’intelligence artificielle ou l’apprentissage machine n’est requise lorsque vous utilisez Console de l'intelligence prédictive ITSM . L’application inclut des modèles avec des conseils préconstruits pour vous aider dans la création, la formation, l’évaluation, le test et la production de vos modèles prédictifs uniques. Vous pouvez également créer un lien vers vos articles de la base de connaissances pour prendre en charge votre charge de ticket d’incident informatique et accéder aux nombreuses fonctionnalités de la plateforme Intelligence prédictive.

Avantages d'Console de l'intelligence prédictive ITSM

Les technologies de pointe en matière d’intelligence artificielle et d’apprentissage machine ont été largement adoptées dans de nombreuses industries. L'application Console de l'intelligence prédictive ITSM vous fournit les outils d’apprentissage machine dont vous avez besoin pour résoudre rapidement et efficacement vos tâches d’incident informatique et améliorer votre organisation informatique. Le processus de création et d'implémentation de vos modèles prédictifs peut entraîner une analyse utile de l'activité et une optimisation des opérations.

Expérience utilisateur Console de l'intelligence prédictive ITSM

Création, évaluation, test et intégration de modèles simplifiés

Évaluez et testez différentes versions de modèle. Lorsqu'une version de modèle reformée ne fonctionne pas aussi bien que la version précédente, vous pouvez l'affiner, afficher la version du modèle gagnant et la marquer comme active.

Affichez vos modèles formés sur la page Étapes guidées du cas d'utilisation. Lorsqu'un modèle est intégré, les données d'intégration sont indiquées entre parenthèses à côté du nom du modèle. Les dates **de création** et **de formation** ainsi que le numéro de **version active** du modèle sont également affichés. Les modèles intégrés apparaissent en haut de la liste.

Le modèle gagnant, c'est-à-dire le modèle ayant le score d'automatisation net le plus élevé est surligné en vert. Lorsque deux modèles ont le même score d'automatisation net, le modèle le plus récemment créé est mis en évidence en vert.

Utilisez la fonctionnalité des filtres de facette sur la page **Cas d'utilisation - Tous les cas d'utilisation créés** pour filtrer par **Domaine**, **État** du modèle et **État de la formation du modèle**.

Utilisez la fonctionnalité des filtres de facette sur la page **Cas d'utilisation - Créer un ticket à partir du modèle** pour filtrer par **Domaine**, **Aide à la configuration** et **Valeur commerciale**.

Trouvez rapidement des modèles de cas d'utilisation ou des cas d'utilisation avec un filtre de recherche ajouté aux pages **Cas d'utilisation - Tous les cas d'utilisation créés** et **Cas d'utilisation - Créer un ticket à partir du modèle**.

Identifiez les modèles **intégrés** et **en cours** par des icônes uniques et identifiez facilement l'échec de la formation d'un modèle ou la sous-performance d'un modèle avec des icônes et des marqueurs sur la page Cas d'utilisation - Tous.

Modifiez les noms et les brèves descriptions des modèles, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactivez une version de modèle précédente ou sélectionnez une version de modèle précédente à activer.

Sachez si vous avez les données requises nécessaires avant de commencer le processus de création d'un cas d'utilisation. Si les données sont insuffisantes, un message s'affiche.

Téléchargez un fichier .csv de votre test par lots du modèle ou accédez à la phase de test pour afficher les résultats.

Champs d'entrée de remontée pas à pas

Accédez aux champs sur les tables connexes à partir d'un formulaire, d'une liste ou d'un script.

Prise en charge de la langue de droite à gauche

Pour les utilisateurs qui lisent de droite à gauche, cette prise en charge de la langue est ajoutée.

Administration Console de l'intelligence prédictive ITSM

Les administrateurs peuvent activer les modules d'extension nécessaires pour Console de l'intelligence prédictive ITSM. Les utilisateurs avec le rôle piwb_admin peuvent configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques.

Les administrateurs Console de l'intelligence prédictive peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Configurer les paramètres de propriété de Console de l'intelligence prédictive, tels que le nombre minimal de prédictions pour l'évaluation des cas d'utilisation qui ne réalisent pas les performances escomptées et le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour afficher un modèle préformé.
- Créer un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive et affecter les rôles d'utilisateur nécessaires pour terminer le processus d'implémentation du modèle.
- Configurez des notifications pour alerter les utilisateurs Console de l'intelligence prédictive par e-mail pour les événements suivants :
  - Lorsqu'un nouveau modèle est formé et prêt pour l'évaluation.
  - Lorsque le test par lots est initié et lorsque les résultats des tests sont disponibles.

Activer Console de l'intelligence prédictive ITSM

Console de l'intelligence prédictive ITSM est disponible avec l'activation du module d'extension principal Predictive Intelligence Workbench (com.sn_piwb_ml) et du module d'extension de contenu ITSM (com.sn_piwb_itsm_content) Predictive Intelligence Workbench.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules d'extension associés à Console de l'intelligence prédictive ITSM requièrent l'activation de l'application Intelligence prédictive. Intelligence prédictive est disponible avec l'activation du module d'extension Intelligence prédictive (com.glide. platform_ml) et du module d'extension Rapports (com.glide.platform_ml_pa) de Intelligence prédictive, qui requièrent un package d'abonnement ITSM Pro. Pour plus de détails, reportez-vous à Install Predictive Intelligence .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Composants installés avec Console de l'intelligence prédictive ITSM

Plusieurs rôles sont installés avec l'activation du module d'extension Predictive Intelligence Workbench.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Deux modules d'extension sont disponibles pour obtenir la fonctionnalité Console de l'intelligence prédictive ITSM.

- Predictive Intelligence Workbench (com.sn_piwb_ml) : fournit un cadre de travail commun pour la création et la gestion des cas d'utilisation.

  Remarque :
  Nécessite l'activation de Predictive Intelligence et des modules d'extension Predictive Intelligence Reports, qui sont disponibles avec un abonnement ITSM Pro.

- Contenu ITSM Predictive Intelligence Workbench (com.sn_piwb_itsm_content) : donne accès au contenu spécifique à ITSM qui fournit des conseils d'implémentation pour les cas d'utilisation créés via Console de l'intelligence prédictive. Avec ce module d'extension, vous pouvez également accéder au tableau de bord **Predictive Intelligence for Incidents** afin de communiquer la valeur dans plusieurs applications Gestion des services informatiques.

  Remarque :
  Nécessite l'activation des modules d'extension Predictive Intelligence Workbench, Performance Analytics - Content Pack - ITSM Dashboards et Incident.

Predictive Intelligence Workbench

Rôles installés avec Predictive Intelligence Workbench

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Predictive Intelligence Workbench [piwb_admin]	Administrateur Predictive Intelligence Workbench. Configure les paramètres	• piwb_manager • ml_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Predictive Intelligence Workbench (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de propriété de Predictive Intelligence Workbench. Peut créer et gérer des cas d'utilisation.	
Gestionnaire Predictive Intelligence Workbench [piwb_manager]	En règle générale, un architecte de processus business. Peut créer et gérer des cas d'utilisation. Configure les paramètres de propriété de Predictive Intelligence Workbench. Surveille le tableau de bord **Predictive Intelligence for Incidents**.	• ml_admin • piwb_viewer • pa_admin
Visionneuse Predictive Intelligence Workbench [piwb_viewer]	Peut afficher le tableau de bord **Predictive Intelligence for Incidents**.	• pa_viewer • ml_report_user

Remarque :
Tous les nouveaux enregistrements sont créés et mis à jour via l'application Console de l'intelligence prédictive. Seuls les utilisateurs ayant le rôle de maintenance peuvent mettre à jour les tables système de base.

Tables installées avec Console de l'intelligence prédictive ITSM

Table	Description
Exécution de prédiction de cas d'utilisation [piwb_prediction_run]	Utilisé pour définir le type de prédiction de test pour un cas d'utilisation, qu'il s'agisse d'un test unique ou par lots.
Modèle du cas d'utilisation PIWB [piwb_usecase_template]	Utilisé pour créer un modèle de cas d'utilisation. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Suivi de l'assistant de configuration [piwb_usecase_sa_tracker]	Utilisé pour suivre l'état des étapes du chemin guidé (étape ou tâche).
Tâche d'étape de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_stage_task]	Utilisé pour stocker les tâches pour chaque étape du plan de l'assistant de configuration. Étend la table Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_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.

Tables installées avec Console de l'intelligence prédictive ITSM (suite)

Table	Description
Plan de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_plan]	Utilisé pour définir le plan de l'assistant de configuration (chemin guidé) pour chaque type de cas d'utilisation.
Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_base]	Utilisé pour créer un nouvel enregistrement Tâche de base de l'assistant de configuration et pour rendre la tâche active.
Cas d'utilisation PIWB [piwb_usecase]	Utilisé pour créer un nouveau cas d'utilisation par modèle précréé (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Modèle de solution PI [piwb_model]	Utilisé pour créer un modèle de solution **Predictive Intelligence** et pour rendre le modèle actif (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Étape de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_stage]	Étend la table Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_base].
Résultat de prédiction de cas d'utilisation [piwb_prediction_result]	Utilisé pour définir un résultat de prédiction de cas d'utilisation basé sur l'exécution et le modèle de la prédiction (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Commentaire de la solution PI [piwb_model_comment]	Utilisé pour définir un commentaire sur une solution **Predictive Intelligence** pour une classe donnée (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).

Domain Separation et Console de l'intelligence prédictive

L'application Console de l'intelligence prédictive prend en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge standard

- Inclut le support de niveau **basique**.
- Logique métier : les processus peuvent être créés ou modifiés par client par le fournisseur de services (SP). Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application 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.

Vue d'ensemble

Console de l'intelligence prédictive active la création de modèles d'apprentissage machine à l'aide de jeux de données historiques. Un modèle d'apprentissage machine peut être configuré dans Console de l'intelligence prédictive pour chaque domaine, ce qui garantit que les données utilisées par la solution sont des données spécifiques à un domaine. Une fois qu'un modèle a été formé pour un domaine, le modèle appelle une prédiction en vue d'une résolution, en fonction de l'élément auquel ce domaine appartient. Par exemple, le modèle prédit un incident ou un ticket.

Comment fonctionne Domain separation dans Console de l'intelligence prédictive

Un propriétaire d'instance peut former un modèle d'apprentissage machine pour chaque domaine en créant une définition de modèle pour chaque domaine et en formant ces modèles. De cette façon, chaque modèle utilise des données spécifiques au domaine correspondant.

- Les données peuvent être séparées par domaine
- La colonne Domaine est présente pour les tables d'application du système de base
- La configuration spécifique à un domaine est gérée par le propriétaire de l'instance
- Les domaines de locataire peuvent gérer leurs propres données d'application

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer les paramètres de Console de l'intelligence prédictive ITSM

Affichez les paramètres de propriété par défaut de Console de l'intelligence prédictive et configurez-les pour répondre aux besoins de votre processus business.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_admin ou piwb_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

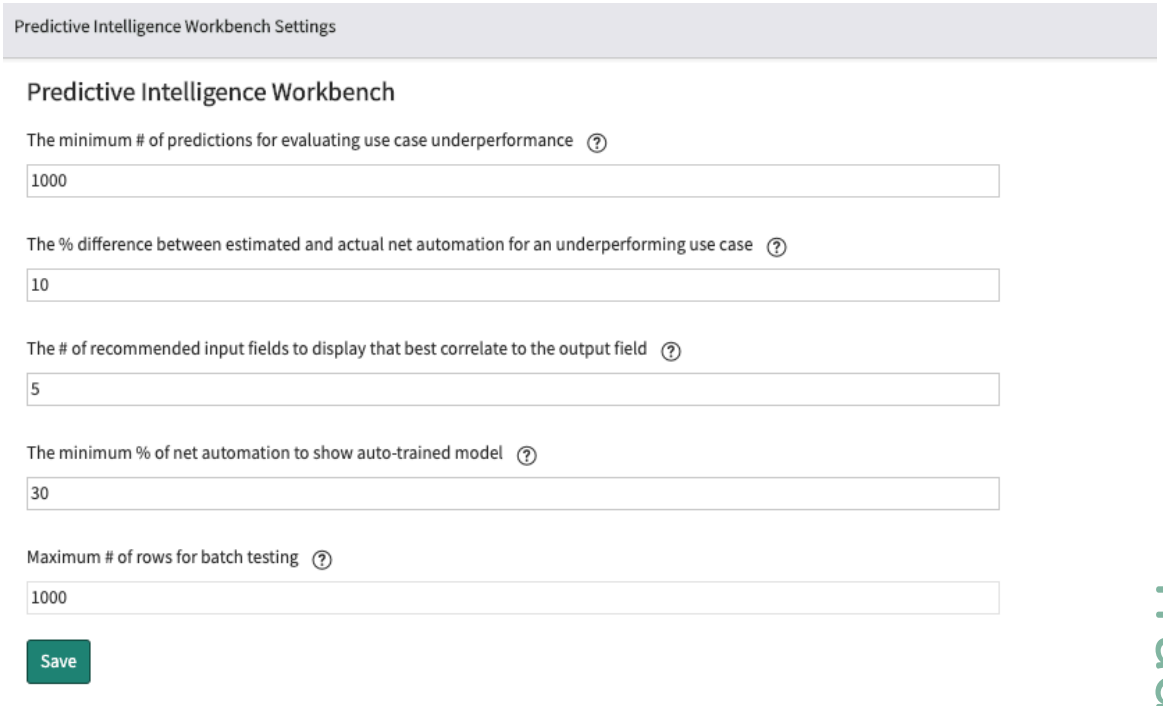
Console de l'intelligence prédictive inclut plusieurs paramètres de propriété configurables qui vous permettent de définir la façon dont vous souhaitez utiliser et expérimenter l'application. Par exemple, déterminez le nombre de lignes que vous voulez pour le test par lots ou le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour montrer qu'un modèle est formé automatiquement. Les paramètres par défaut sont configurés dans l'application système de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Administration** > **Paramètres**.
   La page des paramètres de Predictive Intelligence Workbench s'affiche avec les configurations de paramètres par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Modifiez les paramètres de propriété, si vous le souhaitez, ou travaillez avec les paramètres par défaut.
3. Cliquez sur **Enregistrer** si vous apportez des changements.

Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM

Des notifications par e-mail sont ajoutées avec Console de l'intelligence prédictive.

Console de l'intelligence prédictive inclut plusieurs notifications par e-mail qui alertent les utilisateurs tout au long de l'implémentation du modèle de cas d'utilisation.

Les architectes de processus Intelligence prédictive qui créent et forment des modèles de cas d'utilisation reçoivent une notification par e-mail lorsqu'un modèle de cas d'utilisation est formé avec succès et lorsque le test par lots est terminé avec succès. Si la formation d'un cas d'utilisation échoue ou si le test par lots génère des erreurs, les utilisateurs recevront également des notifications sur ces scénarios.

Les utilisateurs peuvent cliquer sur un lien dans la notification par e-mail pour afficher un cas d'utilisation nouvellement formé ou des résultats de tests par lots. Ils peuvent également télécharger les résultats des tests, s'ils le souhaitent. Les utilisateurs peuvent recevoir les notifications suivantes :

Nom	Description
Formation de modèle de cas d'utilisation réussie Table : modèle de solution PI [piwb_model]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsqu'un modèle de cas d'utilisation est formé avec succès.
Exécution de test par lots terminée	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsque le test par lots est terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Échec de la formation du modèle de cas d'utilisation Table : modèle de solution PI [piwb_model]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsqu'une formation de modèle de cas d'utilisation a échoué.

Créez un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles pour vous assurer que les architectes de processus de Intelligence prédictive sont informés pendant le processus d'implémentation du modèle de cas d'utilisation. Consultez Créer un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM.

Pour plus de détails sur les notifications par e-mail pour Console de l'intelligence prédictive, reportez-vous à la section Aperçu de la notification par e-mail .

Créer un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM

Créez un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour recevoir des notifications par e-mail lorsque la phase de formation et de test du modèle de cas d'utilisation est terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour que des notifications par e-mail soient envoyées aux utilisateurs afin de les alerter tout au long des phases de formation et de test du modèle de cas d'utilisation.

Les utilisateurs peuvent recevoir des notifications pour les événements Console de l'intelligence prédictive suivants :

- Formation de cas d'utilisation réussie
- Test par lots terminé
- Échec de la formation du cas d'utilisation

Procédure

Pour créer un groupe d'utilisateurs et ajouter des utilisateurs, reportez-vous à Créer un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive ITSM.
Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail fournies avec cette application, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

Console de l'intelligence prédictive Utilitaire de migration

Les gestionnaires Console de l'intelligence prédictive peuvent facilement migrer les définitions de solutions Intelligence prédictive existantes compatibles vers Console de l'intelligence prédictive. L'utilitaire de migration active une configuration simplifiée et des fonctions de rapports étendues.

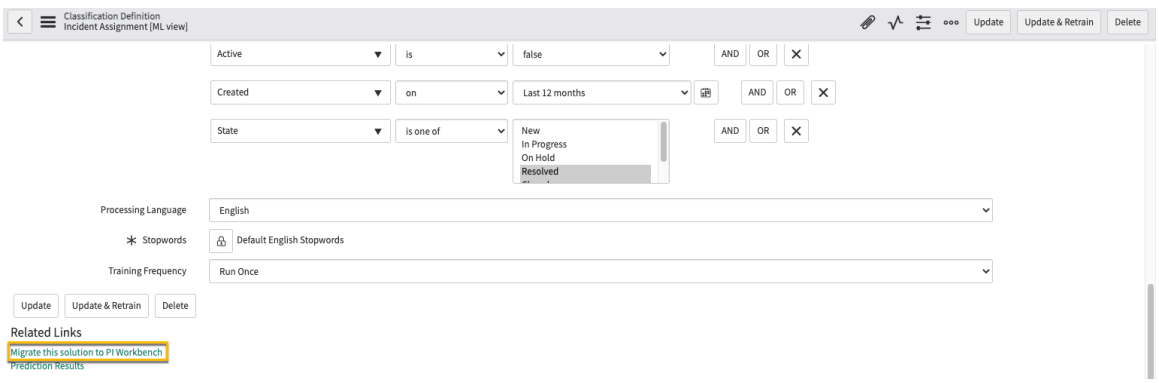
L'utilitaire de migration Console de l'intelligence prédictive permet aux utilisateurs Intelligence prédictive existants ayant le rôle piwb_manager de convertir une définition de solution en cas d'utilisation. La solution active est ensuite convertie en modèle associé au nouveau cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un lien connexe sur le formulaire de définition de classification Intelligence prédictive permet aux utilisateurs de migrer une définition de solution directement de Intelligence prédictive vers Console de l'intelligence prédictive.

Lien connexe de l'utilitaire de migration sur le formulaire de définition de classification

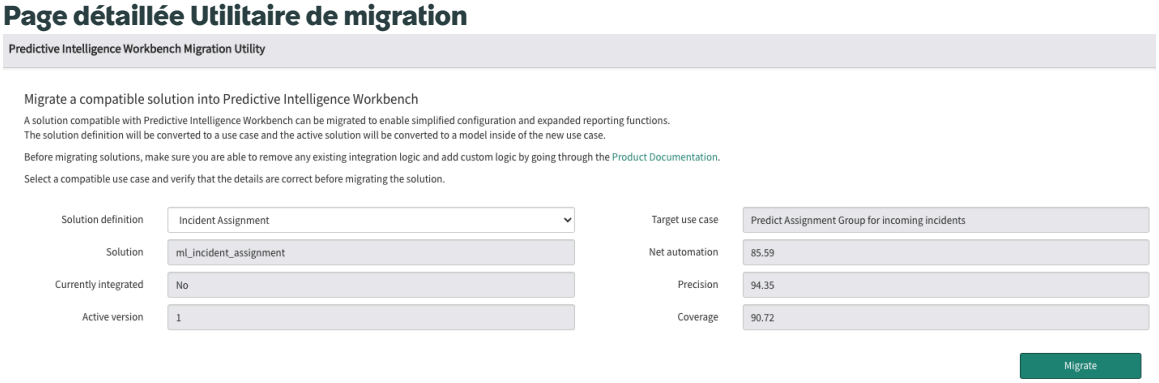


Le lien connexe n'apparaît sur le formulaire que lorsqu'il existe une définition de solution active et que cette solution n'est pas associée à un cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive.

Les utilisateurs peuvent également accéder à l'utilitaire de migration en tant que module dans l'application Console de l'intelligence prédictive.

Cliquez sur le lien connexe **Migrer cette solution vers la console PI** ou sur le module**Utilitaire de migration** pour accéder à la page détaillée Utilitaire de migration pour la définition de la solution.

Page détaillée Utilitaire de migration

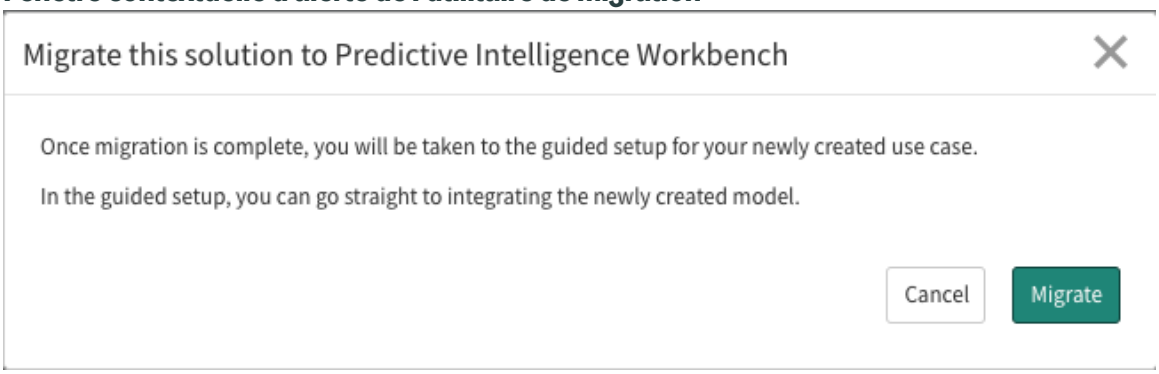


Lorsque vous cliquez sur **Migrer** sur la page détaillée Utilitaire de migration, une fenêtre contextuelle d'alerte vous signale la création d'un cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive. Vous pouvez ensuite suivre la configuration guidée pour intégrer un nouveau modèle.

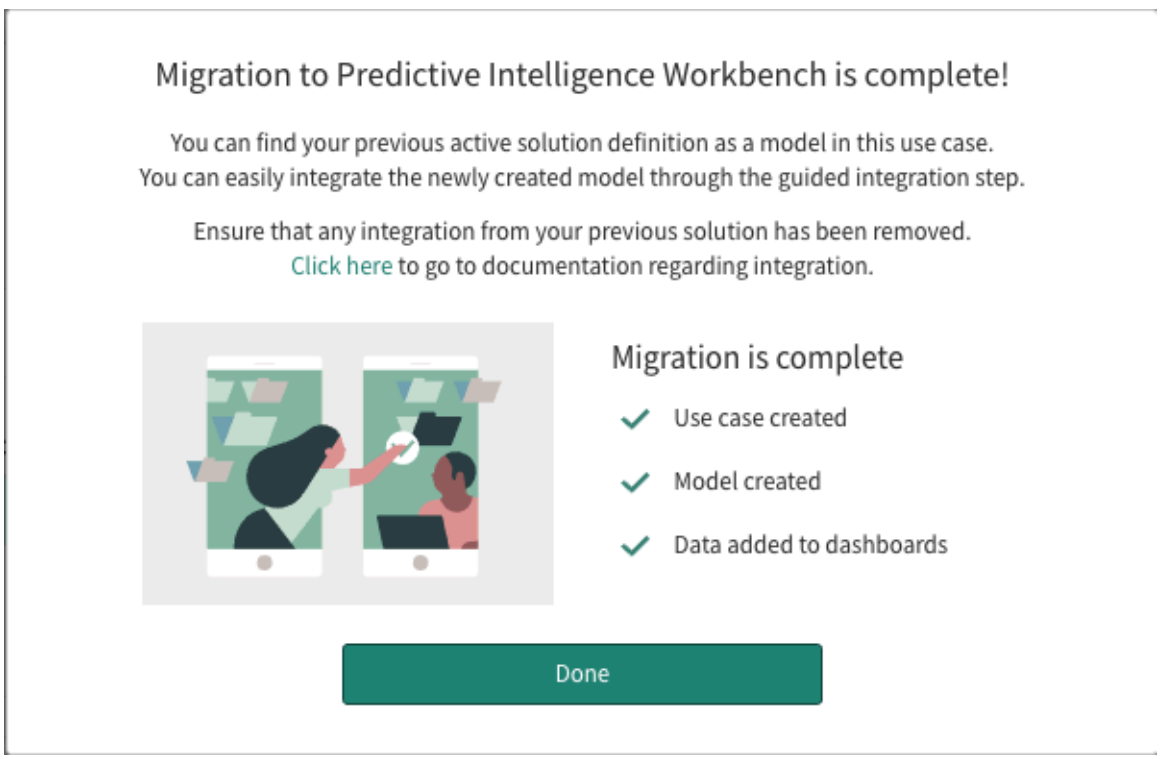
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre contextuelle d'alerte de l'utilitaire de migration



Cliquez sur **Migrer** sur cette alerte pour finaliser la migration.

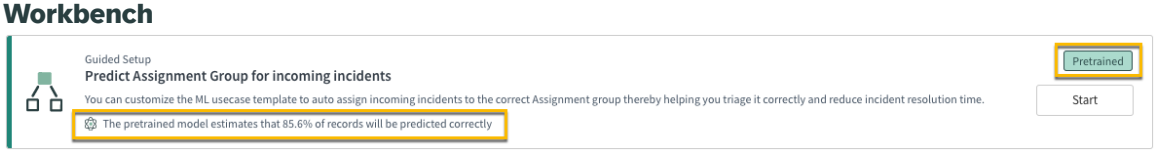


Cas d'utilisation préformés de Console de l'intelligence prédictive

Le mécanisme de fonctionnalité de préformation pour les cas d'utilisation permet et forme la définition de la solution d'apprentissage machine lorsque vous activez l'application Console de l'intelligence prédictive.

Lorsqu'une solution d'apprentissage machine préformée existe dans le système, Console de l'intelligence prédictive met en surbrillance les modèles de cas d'utilisation avec le marqueur **Préformé**.

Modèle de cas d'utilisation de modèles préformés ITSM Predictive Intelligence Workbench



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 marqueur **Préformé** pour les modèles de cas d'utilisation s'affiche lorsque les critères suivants sont remplis.

- La propriété système Console de l'intelligence prédictive `piwb.instance_eligible_auto_train` pour la préformation est activée (vraie) sur votre instance. Cette propriété est désactivée par défaut. Nécessite l'activation du rôle piwb_admin.
- L'instance doit correspondre à l'un des types suivants :
  - ded-prod
  - shared-prod
  - ded-subprod
  - shared-subprod
- La solution d'apprentissage machine associée est active et prête pour le déploiement.
- Le modèle de cas d'utilisation ne contient pas un cas d'utilisation préformé existant.
- L'automatisation nette de la solution d'apprentissage machine est supérieure à la valeur de seuil.

  Remarque :
  La valeur de seuil de base du système par défaut est 30. Vous pouvez configurer cette valeur via la propriété système Console de l'intelligence prédictive `piwb.auto_train_threshold`. Nécessite que le rôle piwb_admin modifie la valeur par défaut.

- La solution d'apprentissage machine est une solution de base du système préformée avec un enregistrement associé pour sa définition dans la table Solution de formation automatique ML [ml_autotrain_solution].

Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive

Console de l'intelligence prédictive utilise des points d'extension scriptés pour intégrer un modèle de cas d'utilisation formé pour la prédiction.

Points d'extension scriptés pour une implémentation d'intégration de cas d'utilisation formé

Le point d'extension scripté est `PIWBPredictionProcessor` et `PIWBPredictionProcessor_incident` est l'implémentation par défaut du `PIWBPredictionProcessor` pour la table Incident [incident]. `PIWBPredictionProcessor_incident` exécute toutes les prédictions pour les modèles de cas d'utilisation associés aux incidents intégrés.

Personnalisation de l'implémentation par défaut

Si vous souhaitez personnaliser l'implémentation par défaut, vous pouvez modifier le script de `PIWBPredictionProcessor_incident`. La règle métier `PIWB Prediction - Incident` sur la table Incident appelle le script `PIWBPredictionProcessor_incident` pour les prédictions. Pour plus d'informations sur les points d'extension scriptés, reportez-vous à la section Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

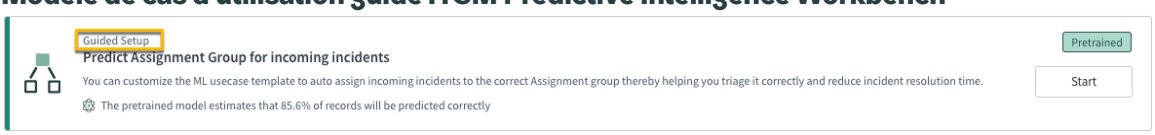
Implémentation de Console de l'intelligence prédictive ITSM

Utilisez l'apprentissage machine pour optimiser votre processus business. Vous pouvez former et implémenter des modèles de cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive ITSM pour augmenter vos workflows d'application existants.

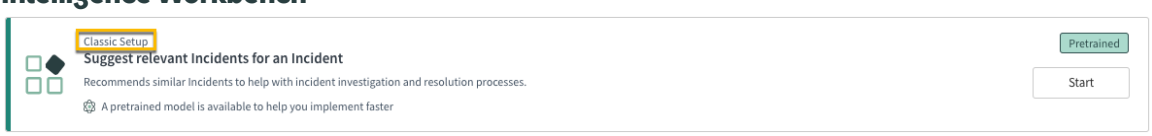
Explorer des modèles de cas d'utilisation

Les utilisateurs ayant le rôle piwb_admin ou piwb_manager peuvent explorer les modèles de cas d'utilisation prédéfinis et créer des modèles d'apprentissage machine prédictifs. Pour créer un modèle d'apprentissage machine, vous pouvez d'abord sélectionner un modèle de cas d'utilisation prédéfini. Certains des modèles prédéfinis sont guidés et affichent l'indicateur **Guided Setup**. Ces modèles incluent un processus de configuration complet pour vous aider à faciliter l'implémentation. Les modèles non guidés affichent l'indicateur **Configuration classique**.

Modèle de cas d'utilisation guidé ITSM Predictive Intelligence Workbench



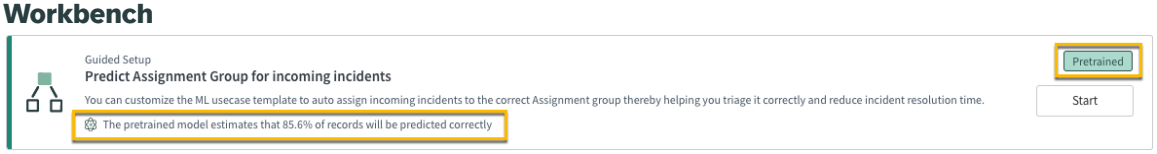
Modèle de cas d'utilisation avec configuration classique de la ITSM Predictive Intelligence Workbench



Les modèles contenant des modèles préformés disponibles accélèrent votre processus de configuration, en fournissant un modèle prégénéré en fonction de vos données. Lorsqu'un modèle indique **Préformé**, cela signifie que vous pouvez accéder directement à la phase d'évaluation de la configuration du cas d'utilisation. Si le modèle préformé est acceptable, vous pouvez l'intégrer directement à vos processus business. Sinon, vous pouvez ajuster ce modèle ou créer un autre modèle. Vous pouvez changer le nom et la description du cas d'utilisation ultérieurement. Les modèles préformés affichent le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus.

Les modèles contenant des modèles préformés disponibles affichent également le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus. Si le modèle préformé est acceptable, vous pouvez l'intégrer directement à vos processus business. Sinon, vous pouvez ajuster ce modèle ou créer un autre modèle. Vous pouvez changer le nom et la description du cas d'utilisation ultérieurement. Les modèles préformés affichent le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus.

Modèle de cas d'utilisation de modèles préformés ITSM Predictive Intelligence Workbench

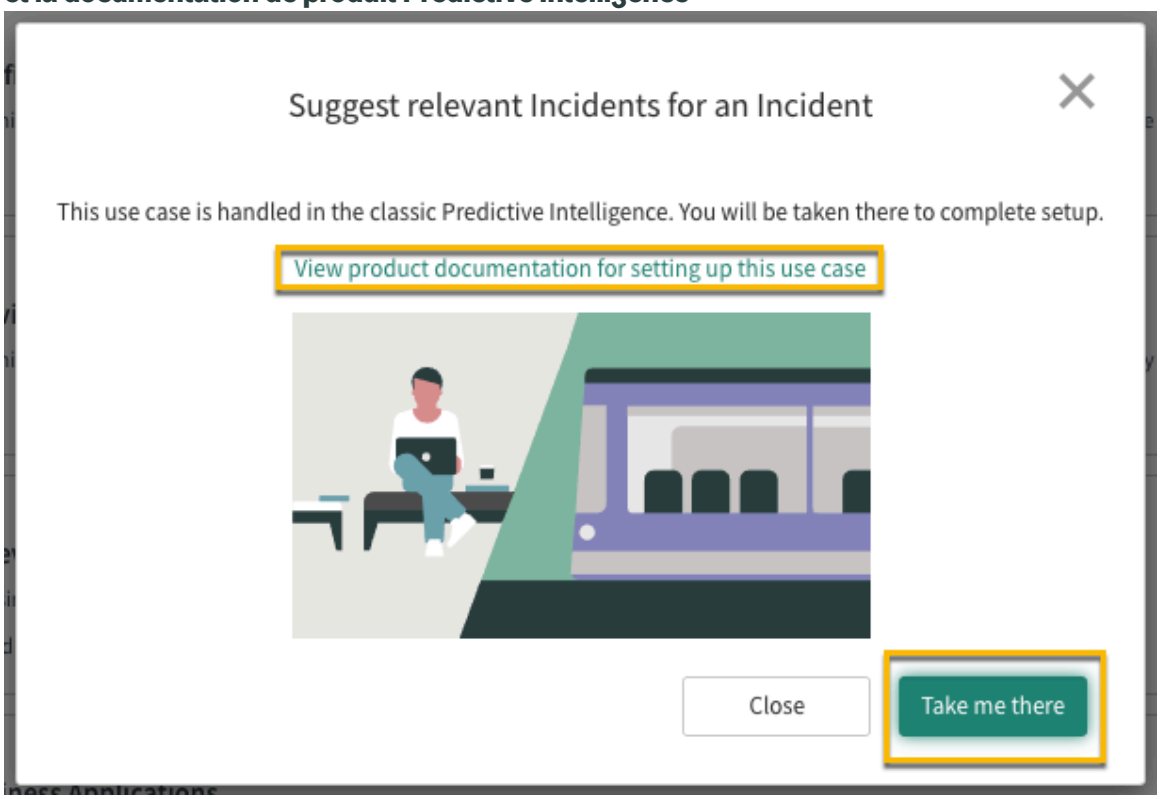


Les modèles **Configuration classique** non guidés fournissent des liens vers la documentation de produit Console de l'intelligence prédictive pertinente ou un lien vers l'application Intelligence prédictive de la plateforme ServiceNow par l'intermédiaire du bouton **Accéder à cette page**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens ITSM Predictive Intelligence Workbench vers la documentation de produit et la documentation de produit Predictive Intelligence



Phases de création d'un cas d'utilisation

La création d'un modèle d'apprentissage machine prédictif implique plusieurs phases. Une fois la création et la formation de votre modèle, vous devez l'évaluer et l'ajuster, tester ses résultats de prédiction, puis l'intégrer à votre processus business. L'utilisation des phases de création de modèle de cas d'utilisation incluent :

- Créer et former des modèles : définissez des paramètres pour créer un modèle que vous formerez en fonction de vos données uniques. Il est fréquent de créer plusieurs modèles dans cette phase. Réglez et affinez vos modèles en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
- Testez vos modèles : obtenez des résultats de prédiction à partir de vos modèles pour décider lequel est le mieux à intégrer à votre processus business. Pour voir si un modèle renvoie un résultat correct, vous pouvez utiliser soit le processus de test unique, soit le traitement par lots.
- Intégrez le meilleur modèle : déployez le meilleur modèle dans votre processus business. Une fois que vous avez déterminé quel modèle renvoie le meilleur résultat correct, intégrez-le à la production.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle pour affecter automatiquement les incidents entrants au groupe d'affectation approprié afin de réduire vos délais de résolution des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Traduction automatique

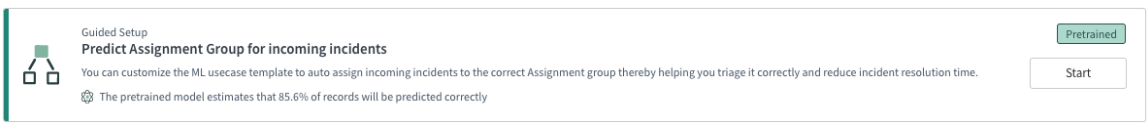
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

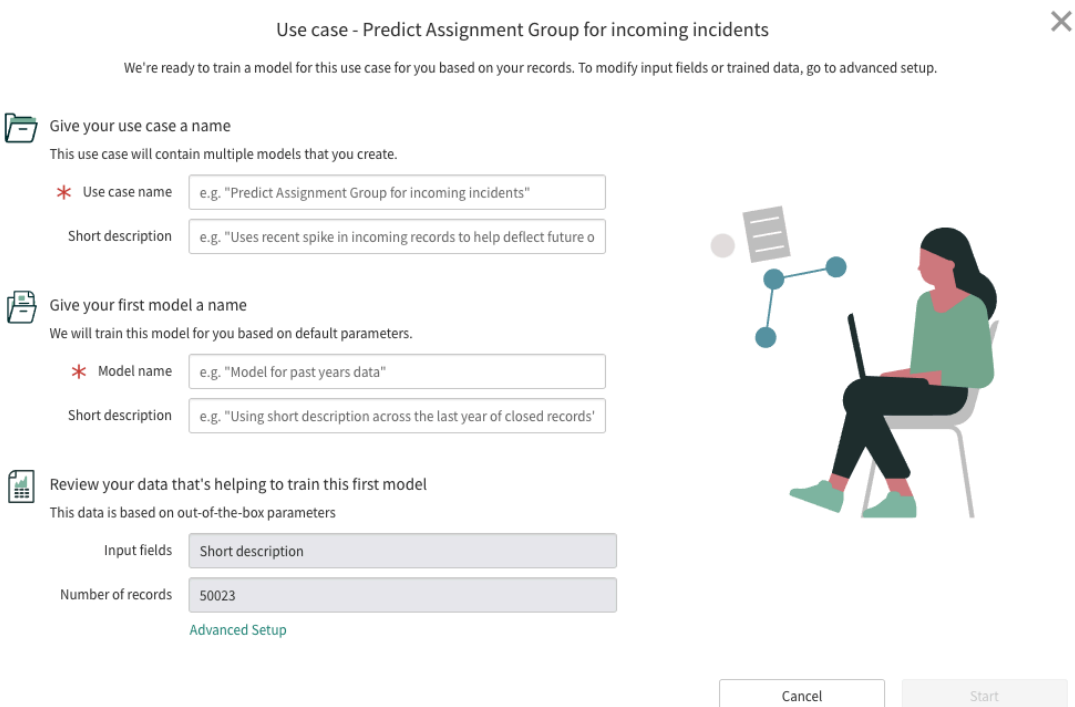
Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prévoir le groupe d'affectation correct pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants**.



3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



> **Remarque :**
> le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

> **Remarque :**
> en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

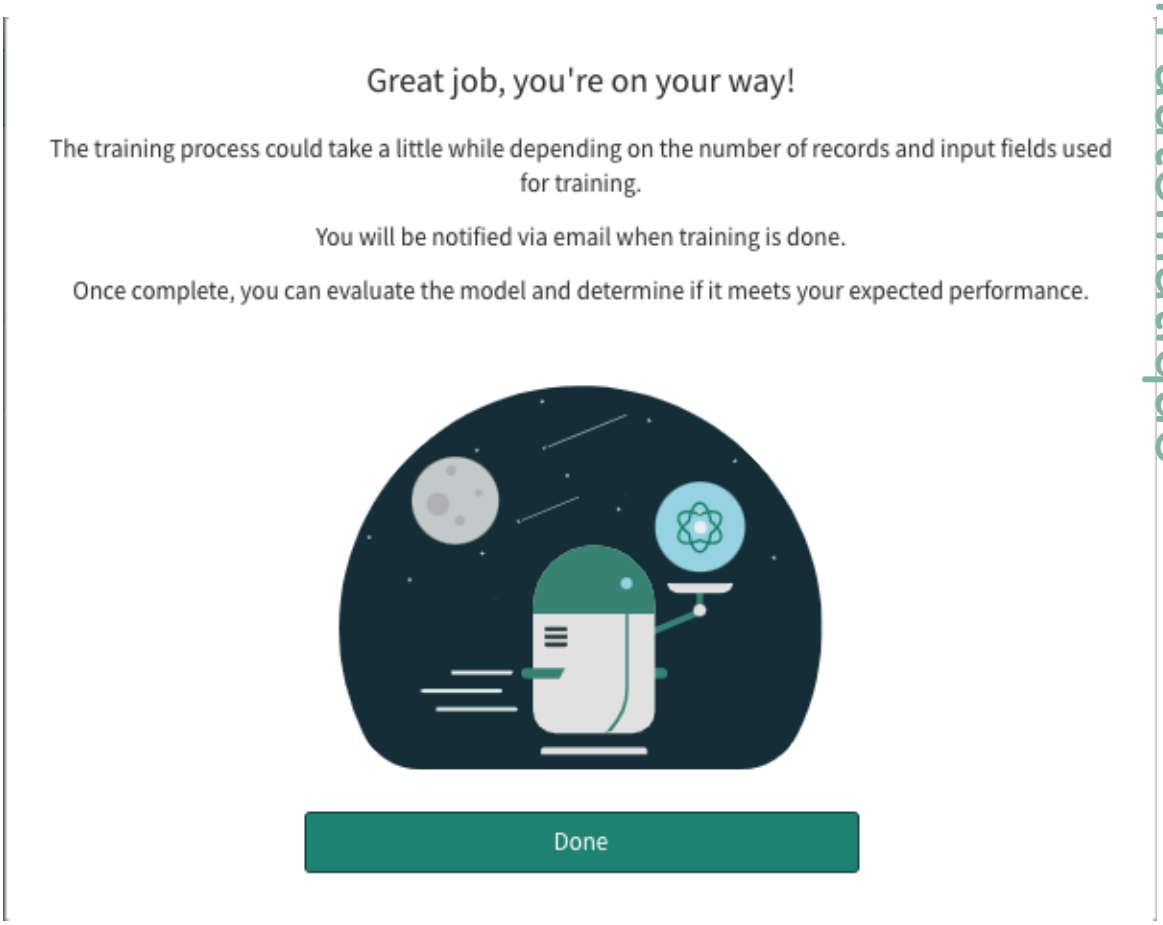
> **Remarque :**
> les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
7. Modifiez ces données en cliquant sur **Configuration avancée**.

> **Remarque :**
> en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

8. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

> **Remarque :**
> pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.

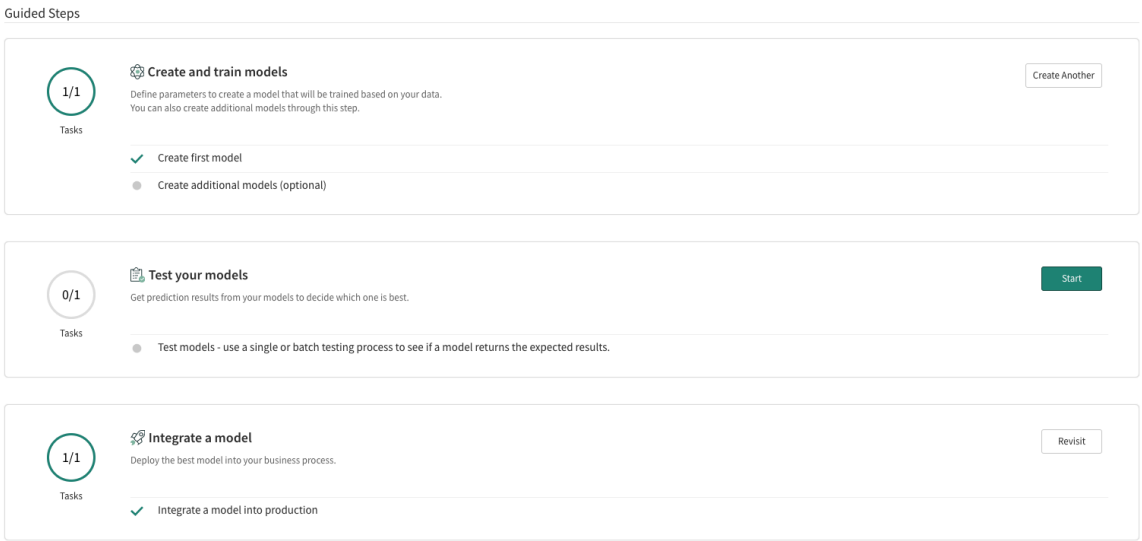


9. Cliquez sur **Terminé**.

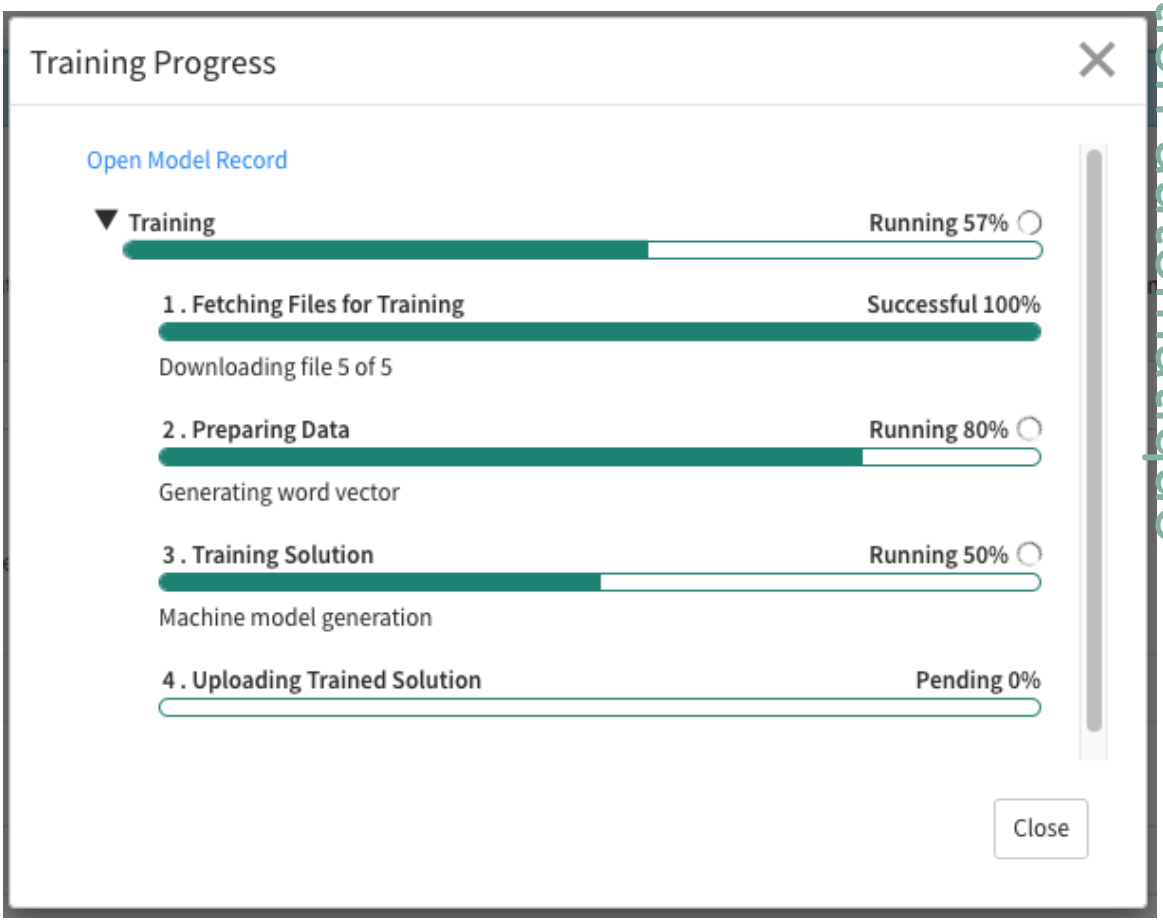
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.



10. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

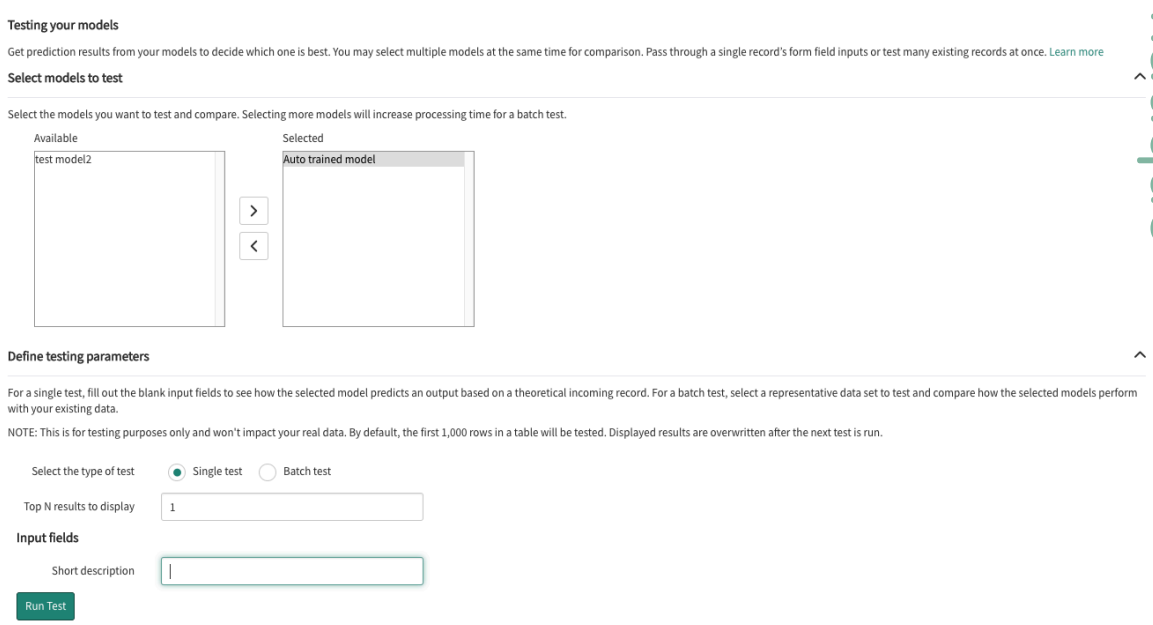
Traduction automatique

© 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.

11. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
    La page **Détails du modèle** s'ouvre.
12. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est Tous les 30 jours, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez une fois à tous **les 180 jours**
13. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
14. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

15. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
    Double-cliquez sur les champs **Précision** (%) et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs. Les changements sont automatiquement enregistrés.
16. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
17. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



18. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **sélectionnée** .

Traduction automatique

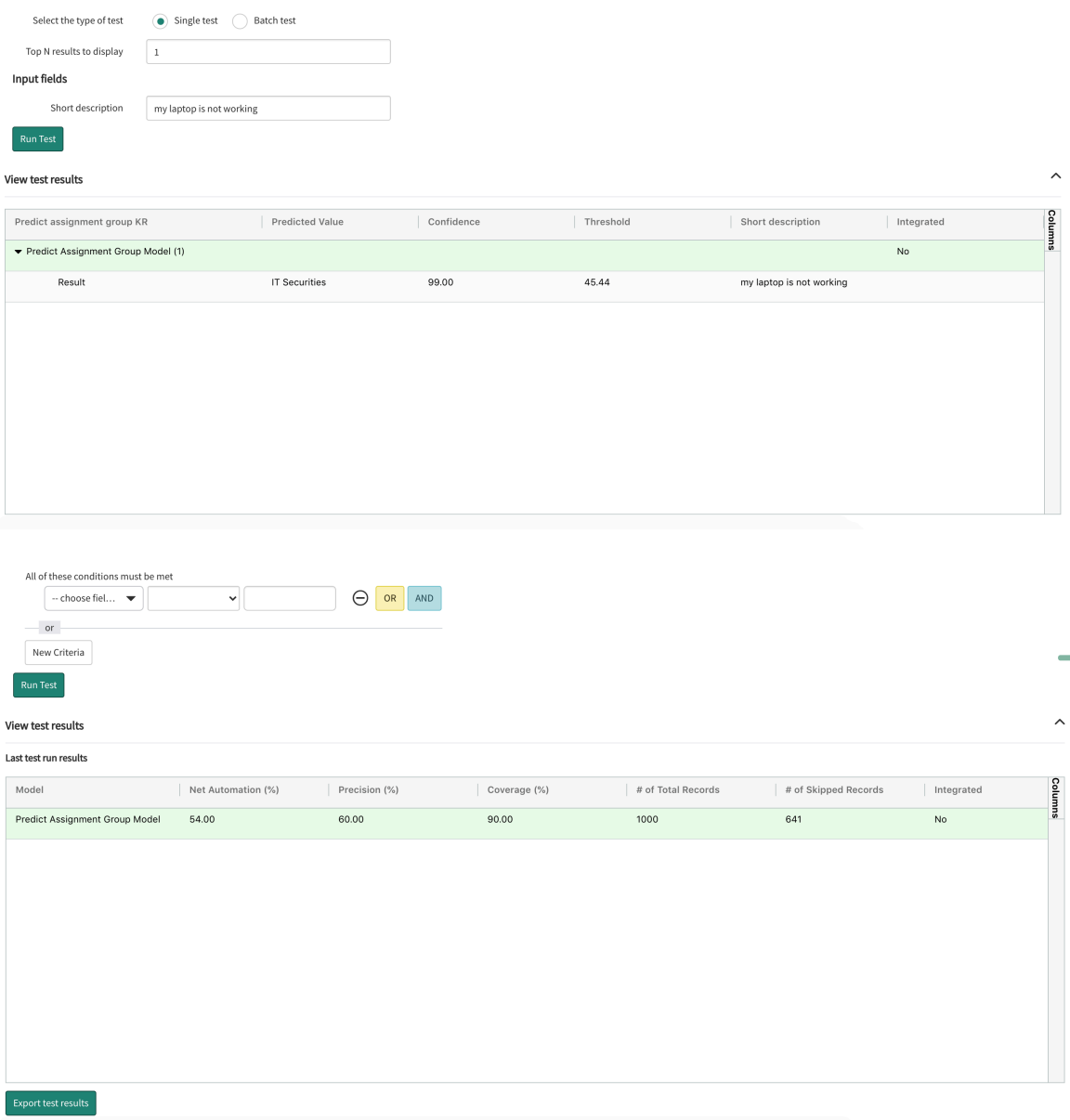
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

19. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque :
    Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

20. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
21. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
22. Cliquez sur **Exécuter le test**.
23. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.



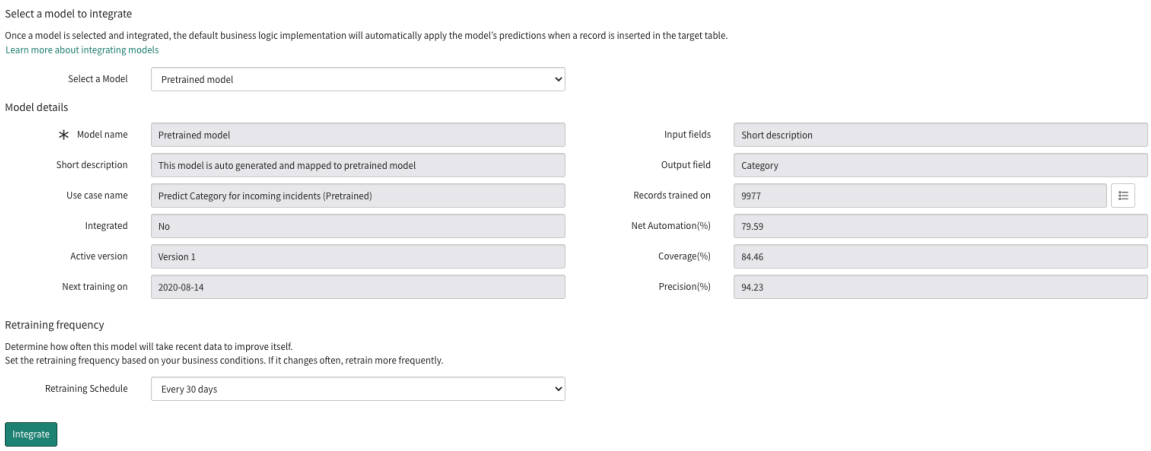
24. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

25. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

26. Cliquez sur **Intégrer**.

27. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Prédire la catégorie pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants à la catégorie appropriée afin de réduire les délais de résolution des incidents.

Avant de commencer
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

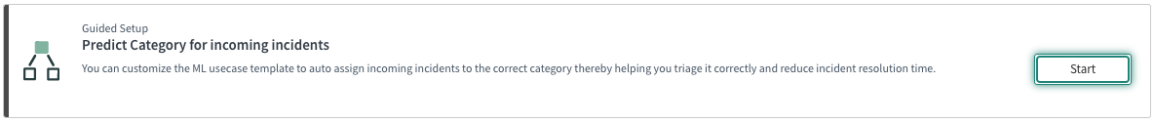
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire la catégorie pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

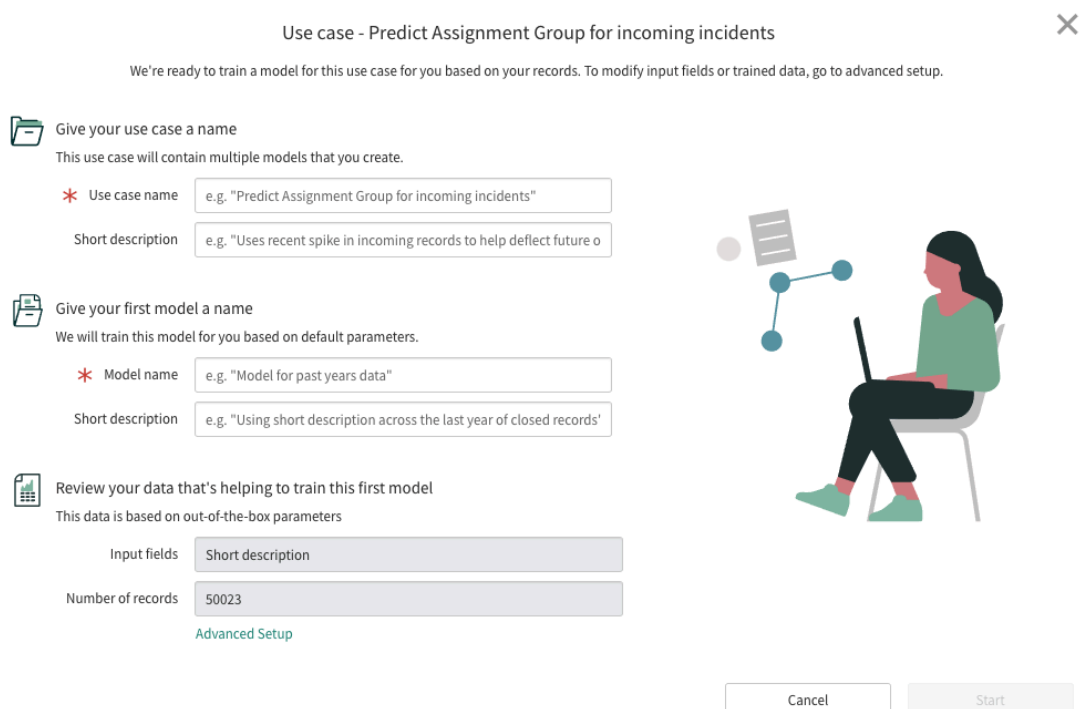
1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire la catégorie pour les incidents entrants**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire la catégorie pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

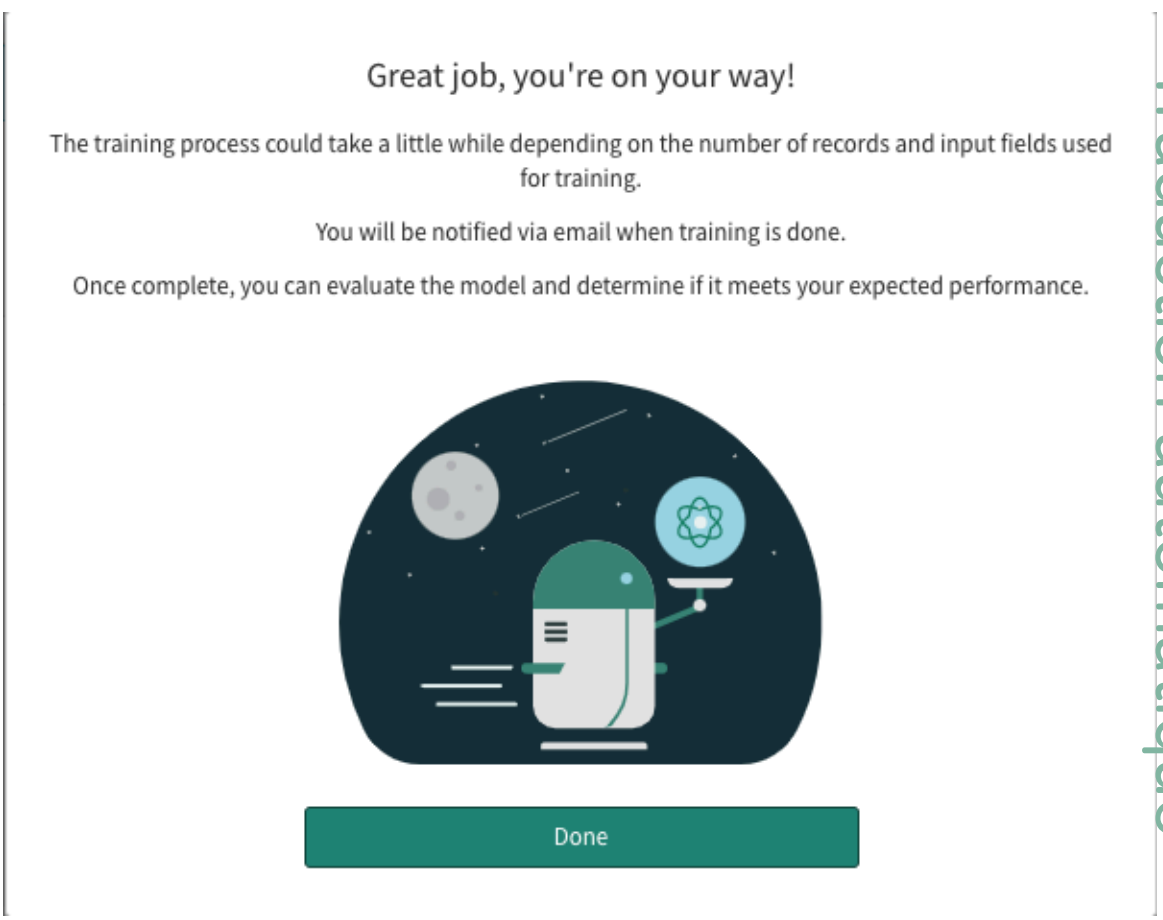
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

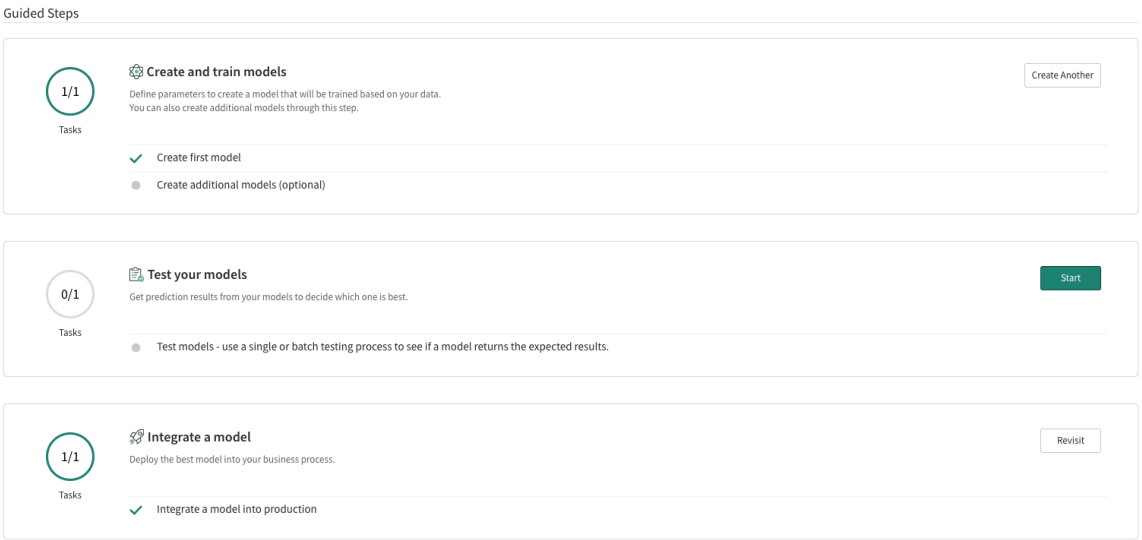
Remarque :
pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



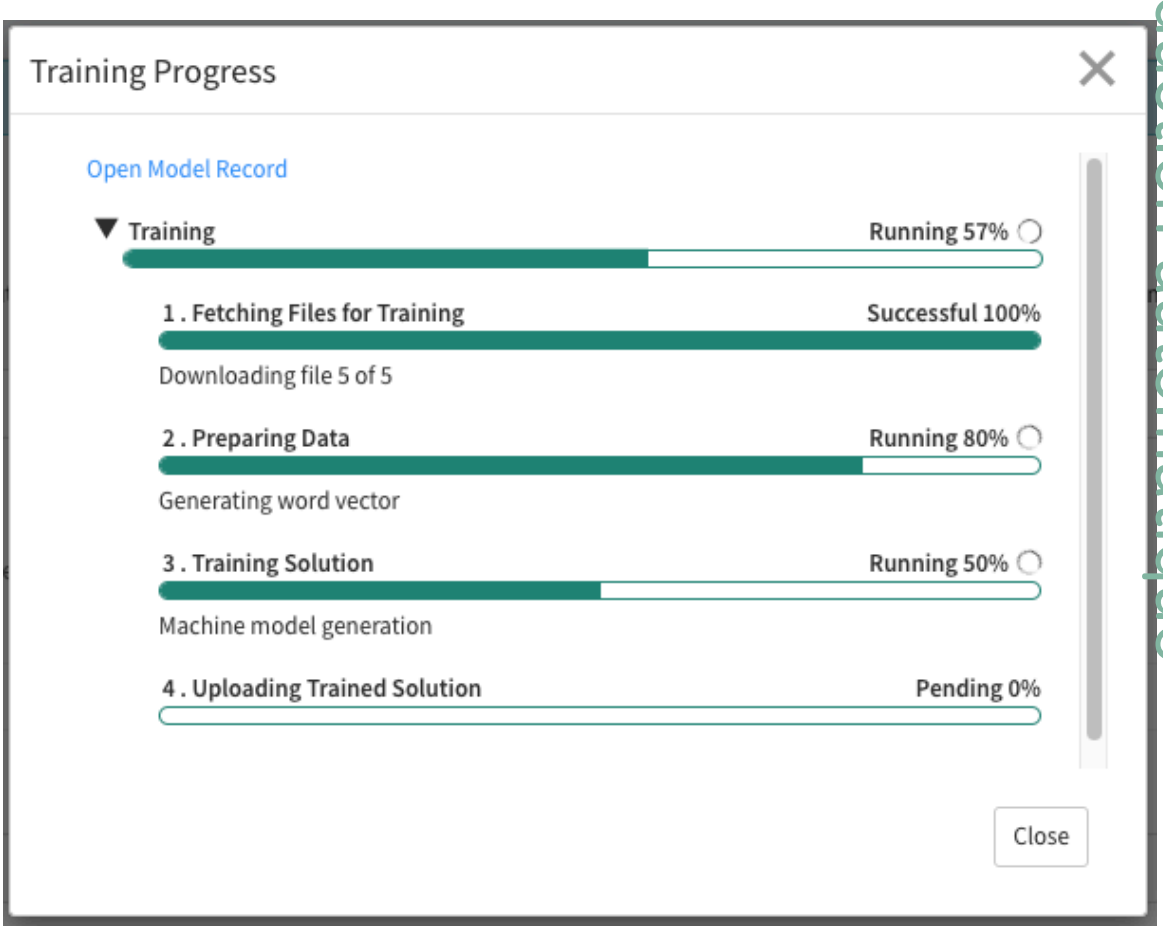
Traduction automatique

8. Cliquez sur **Terminé**.
La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

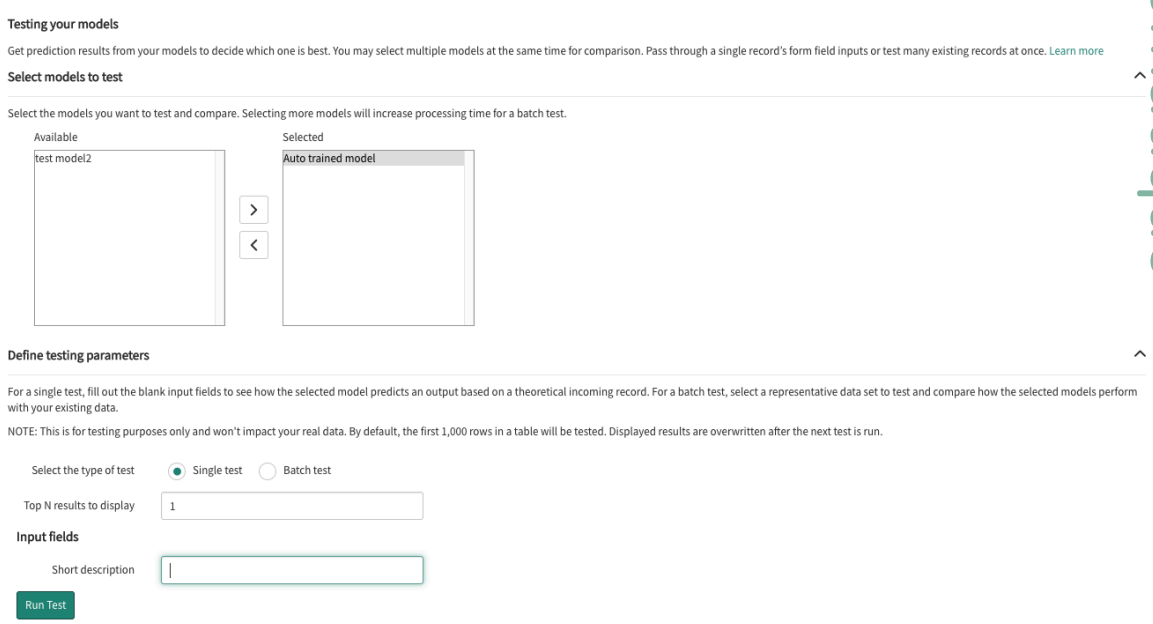
Traduction automatique

© 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.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
    La page **Détails du modèle** s'ouvre.
11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser. Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Les changements sont automatiquement enregistrés.
15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **sélectionnée** .
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

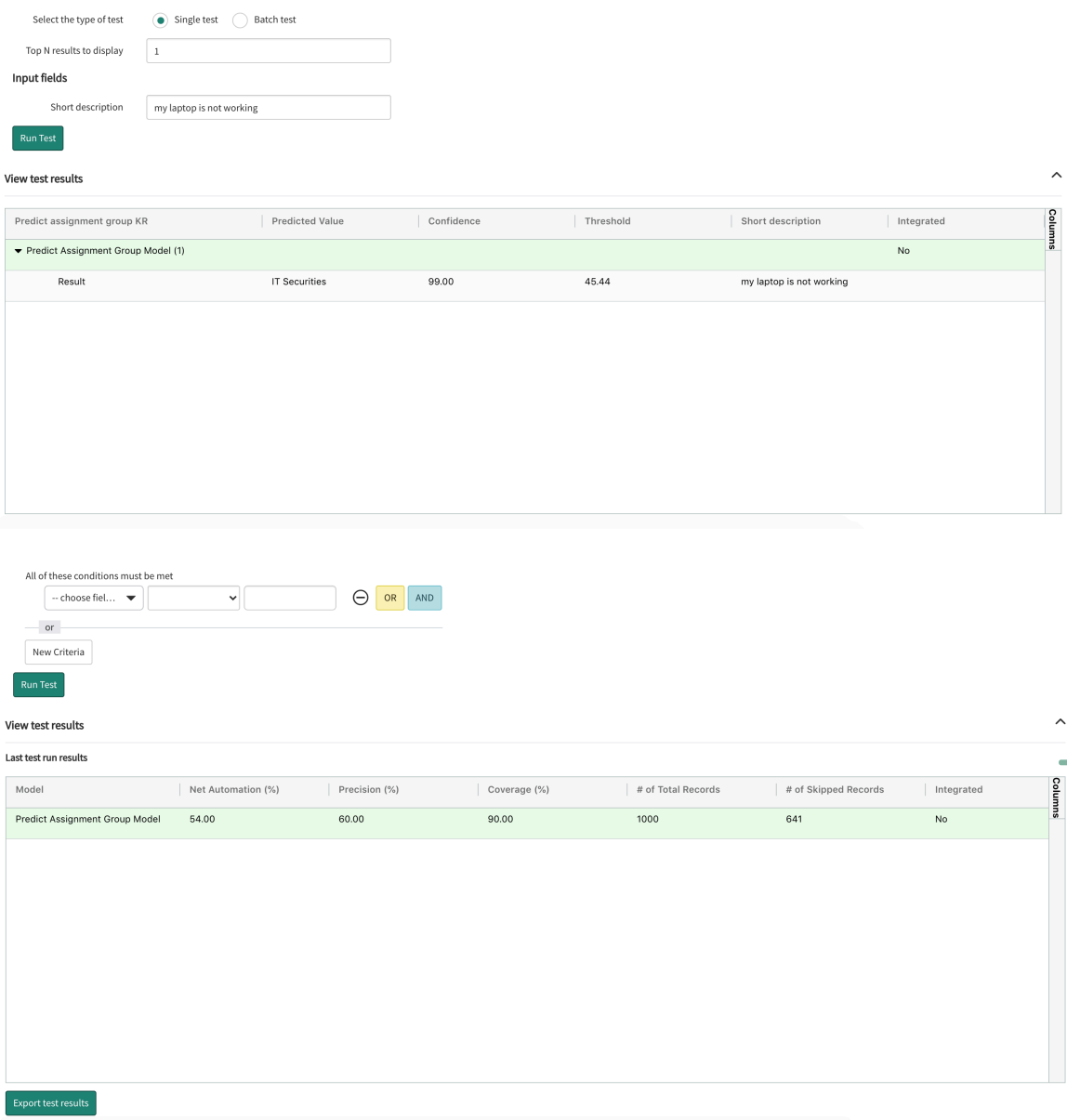
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

> **Remarque :**
> Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

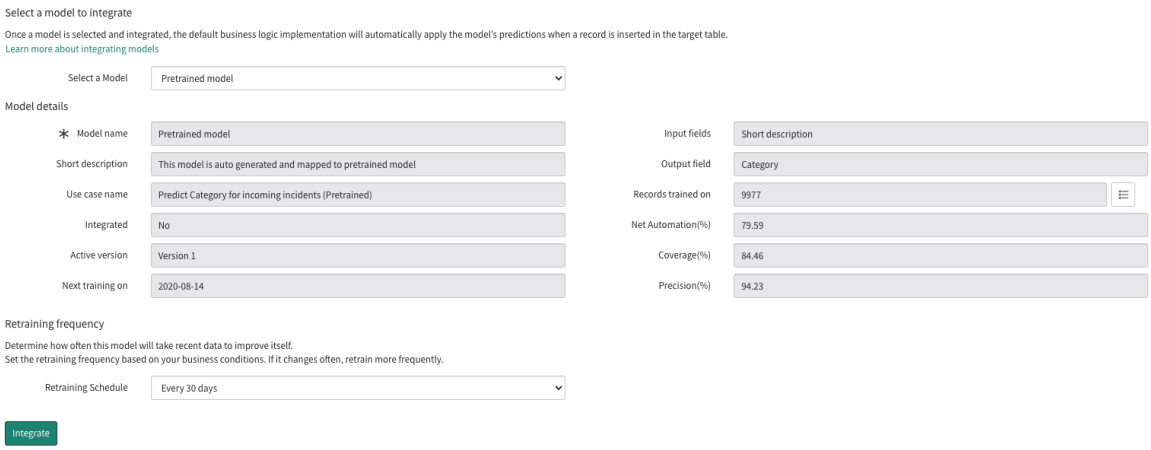
19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.



23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

25. Cliquez sur **Intégrer**.
26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la mise en œuvre de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à la section Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Prédire le risque de changement

Utilisez ce modèle guidé pour implémenter une approche pilotée par les données pour prédire le risque de changement. Obtenez une vue plus précise du risque de changement de votre entreprise.

Avant de commencer

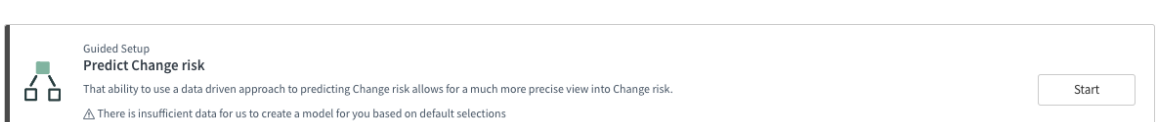
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire le risque de changement. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

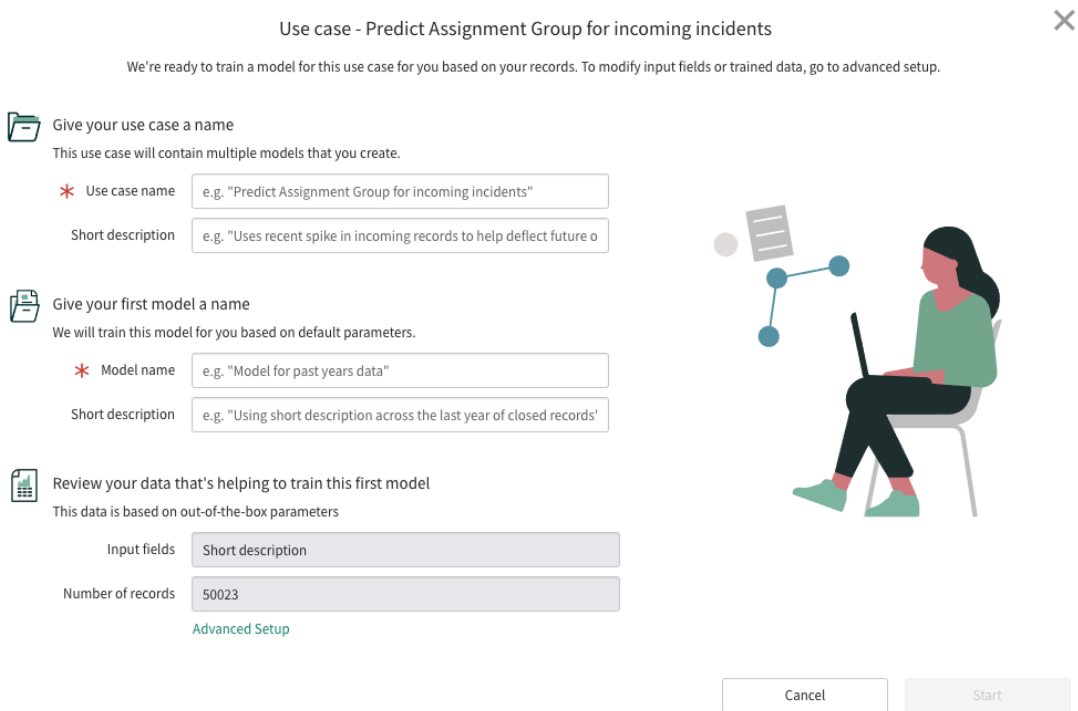
1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le risque de changement**.



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.

3. Dans le formulaire contextuel **Prédire le risque de changement**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

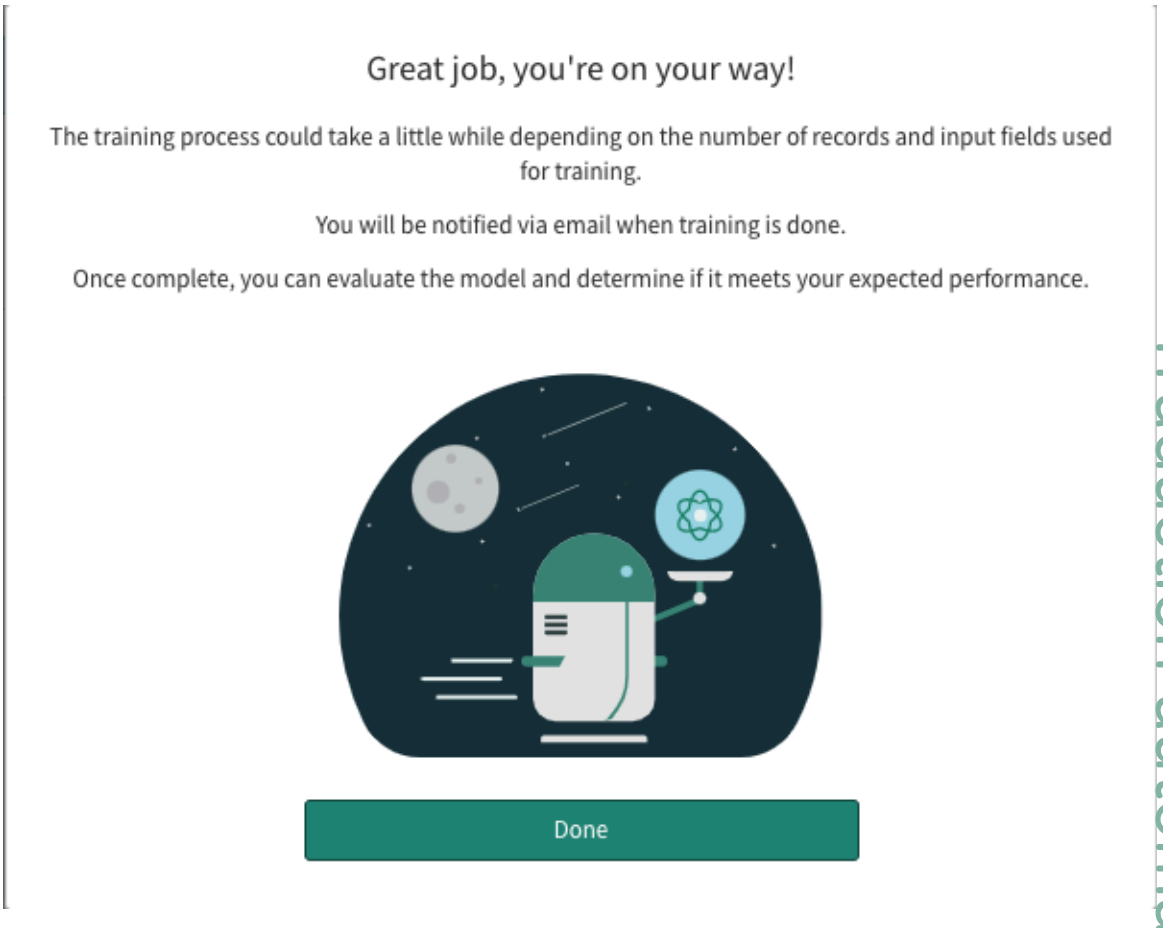
Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

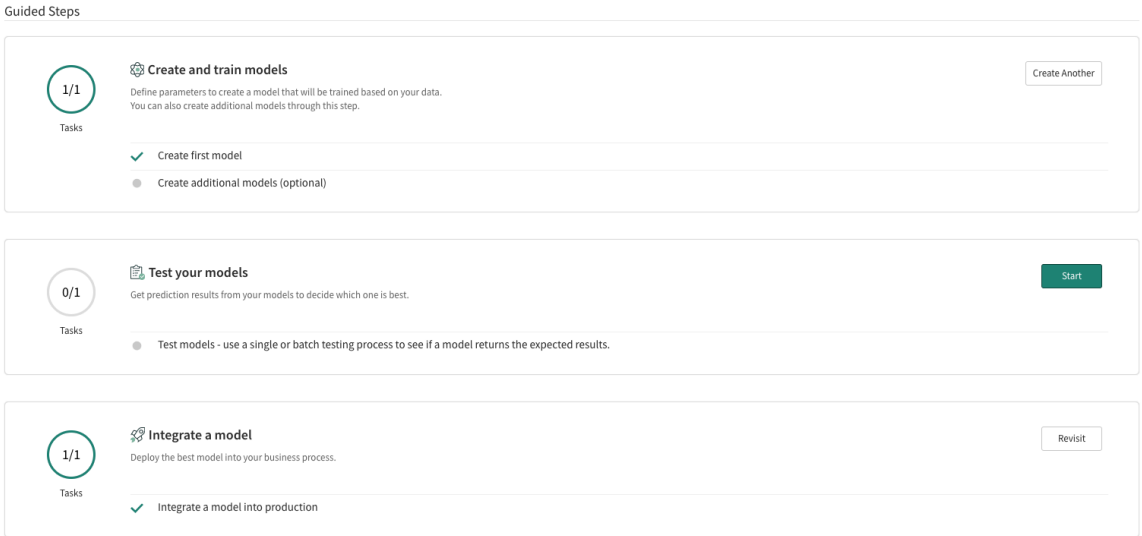
   Remarque :
   pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



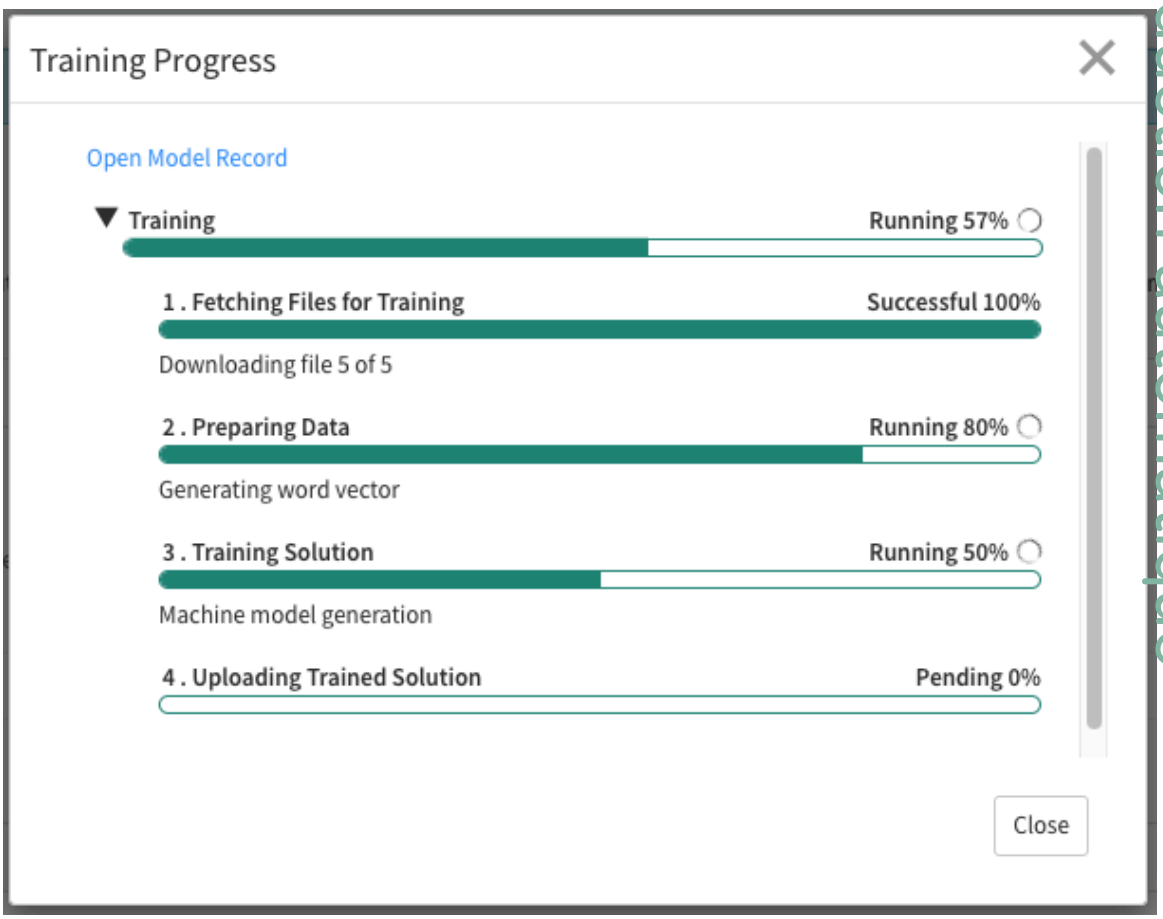
8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.

Traduction automatique

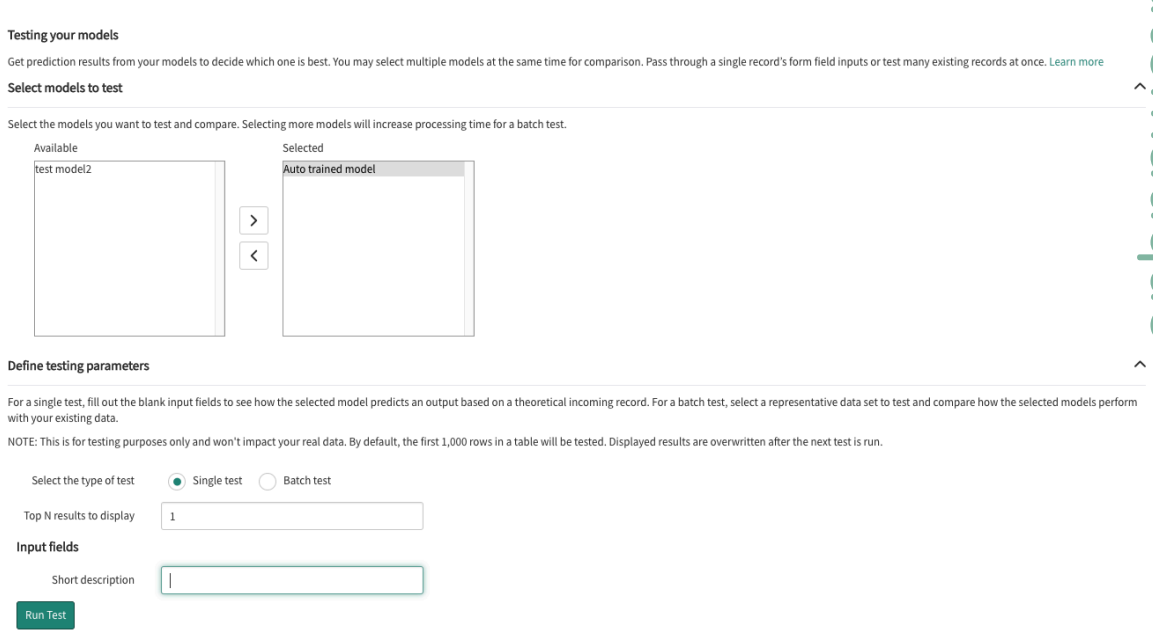
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Détails du modèle** s'ouvre.

11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
    Double-cliquez sur les champs **Précision** (%) et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs. Les changements sont automatiquement enregistrés.
15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



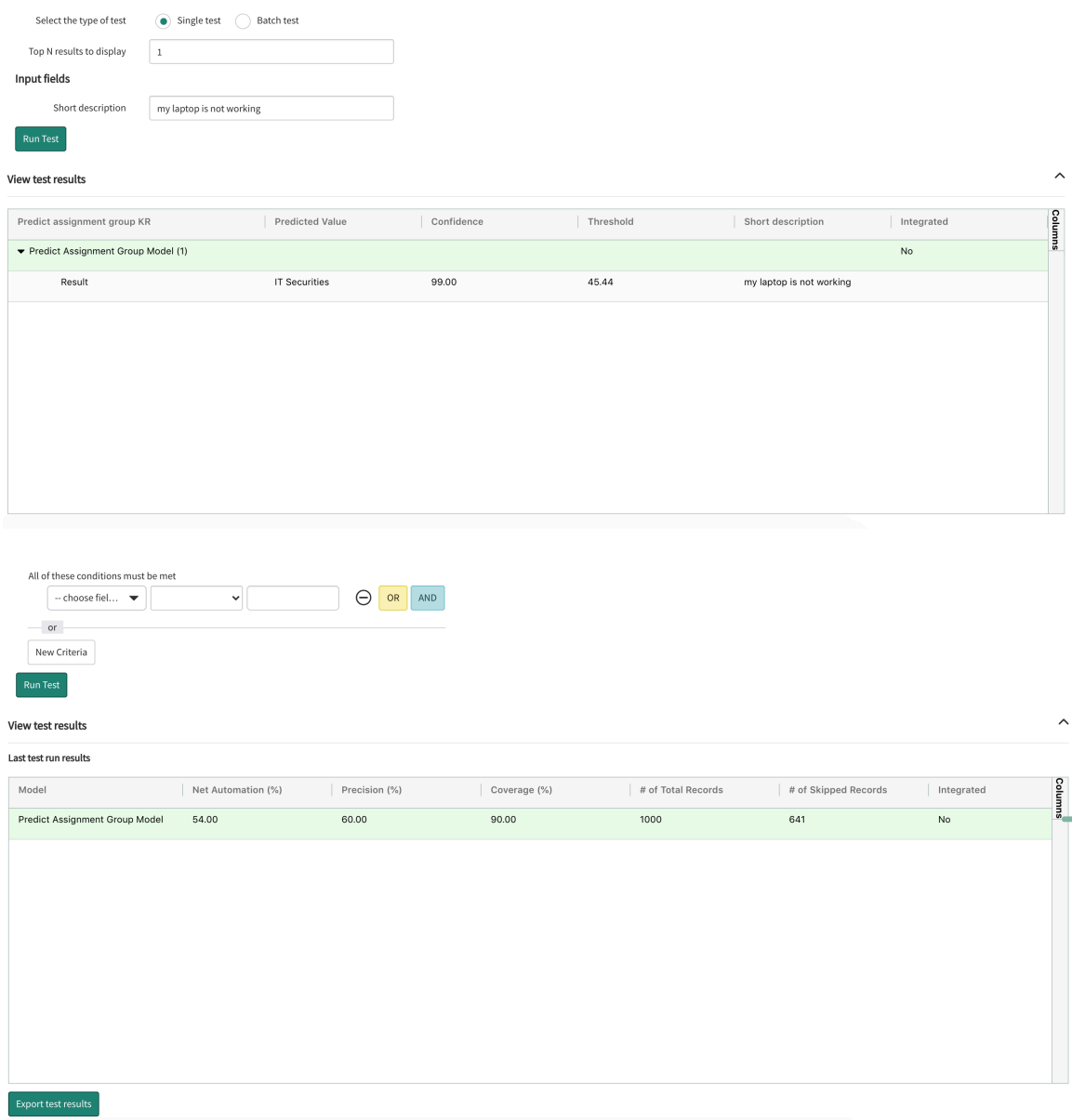
17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **sélectionnée** .
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.
    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

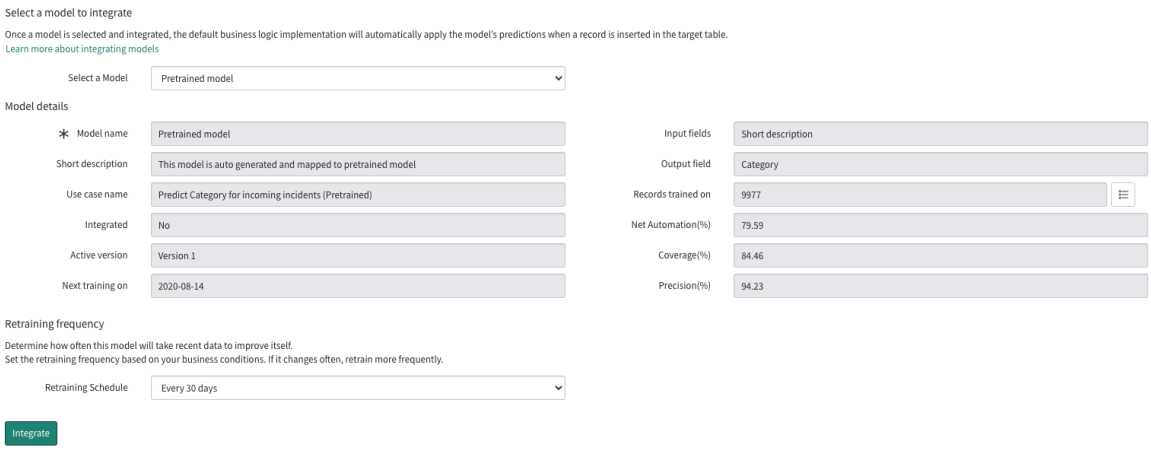
19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.



23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur par défaut de 30 jours.

25. Cliquez sur **Intégrer**.
26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la mise en œuvre de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à la section Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants à l'élément de configuration approprié afin de réduire les délais de résolution des incidents.

Avant de commencer

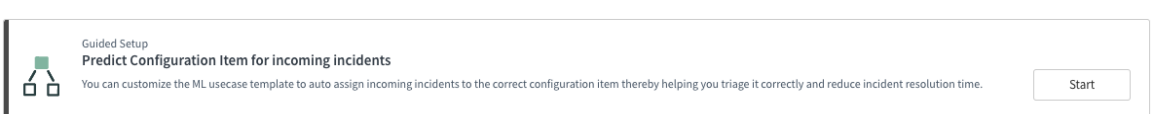
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire l'élément de configuration pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

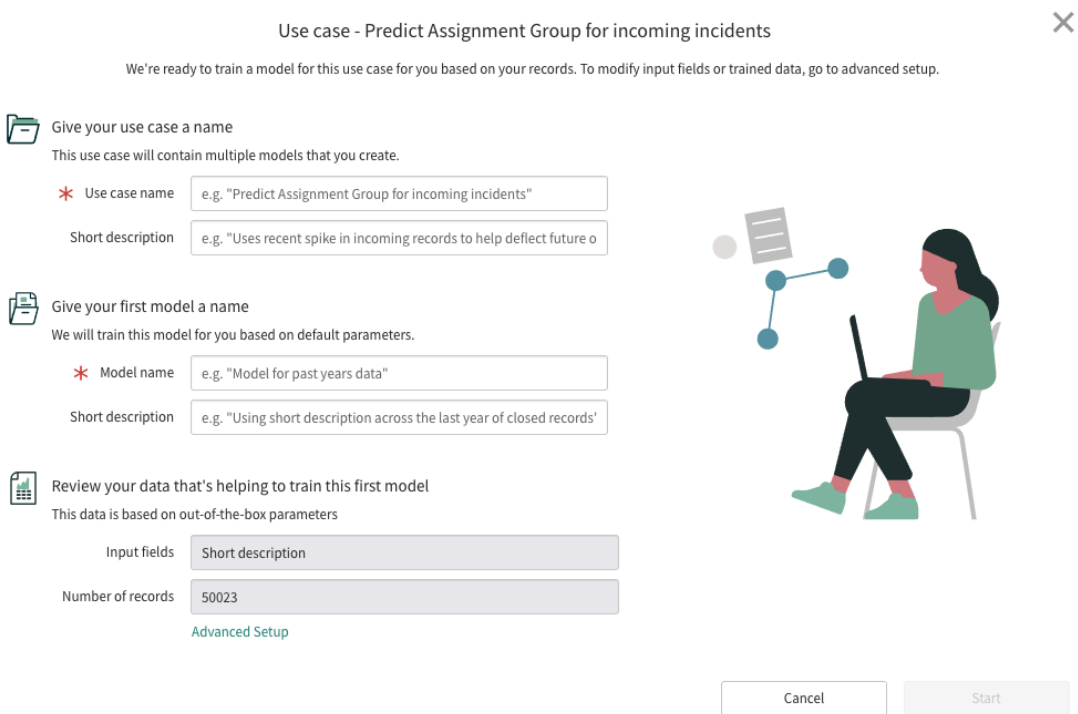
1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

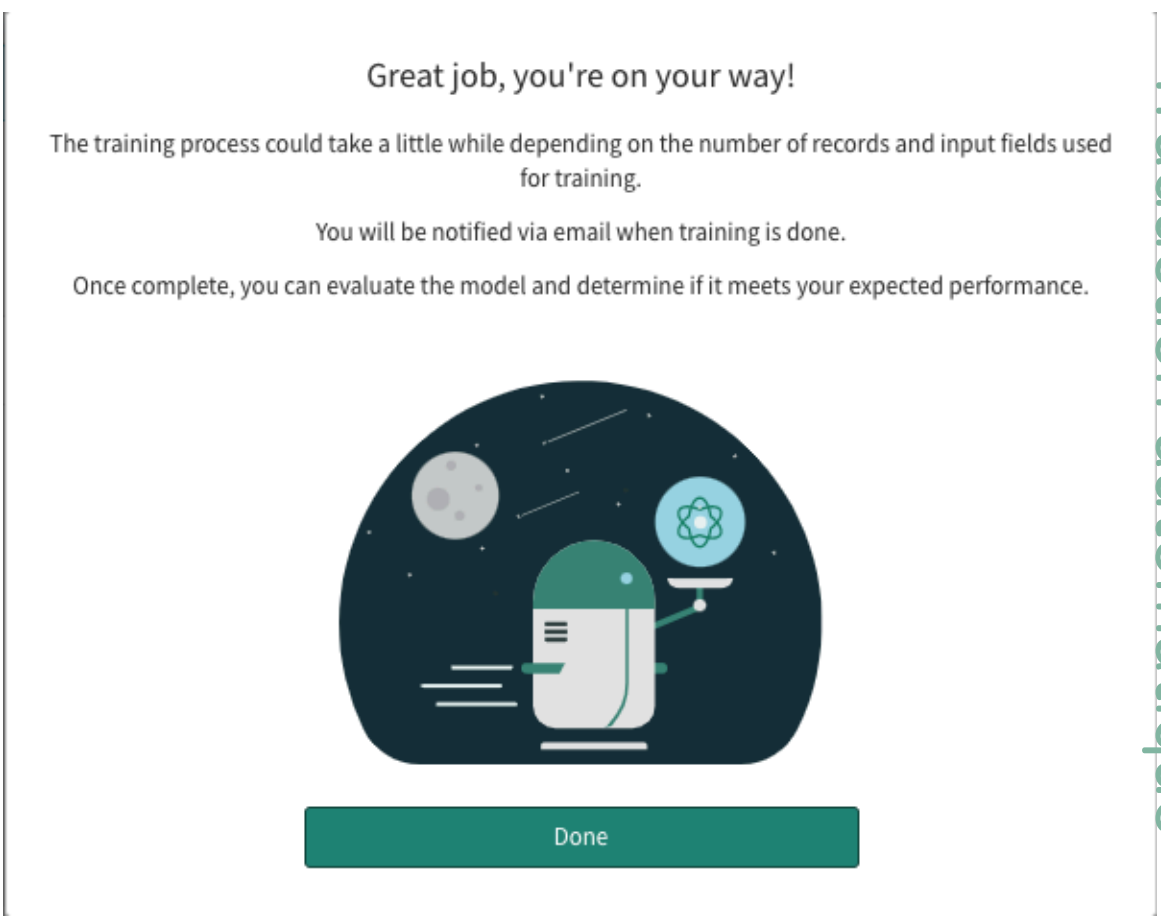
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les zones de sélection **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

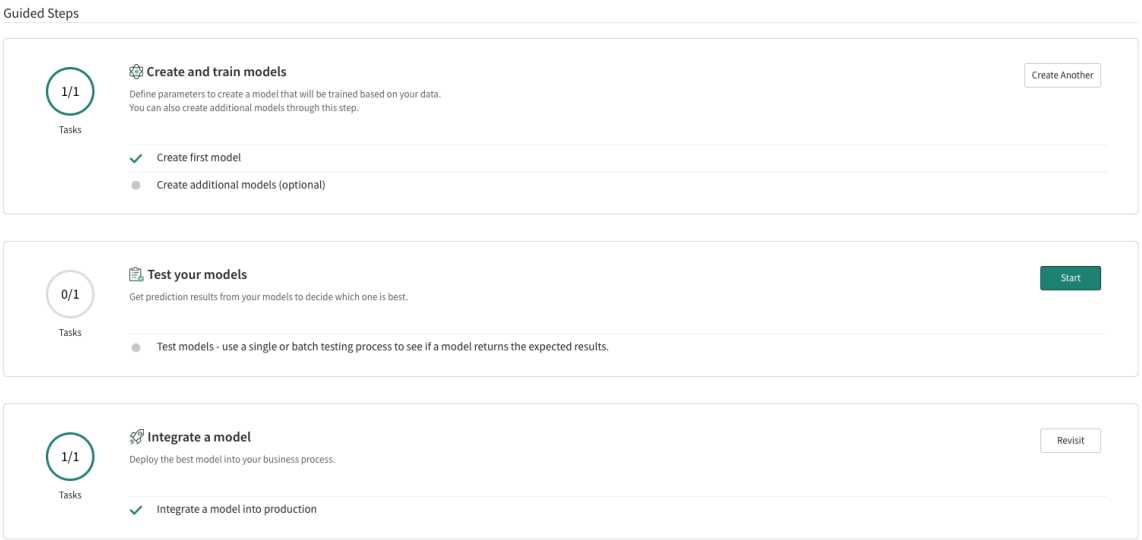
Remarque :
pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



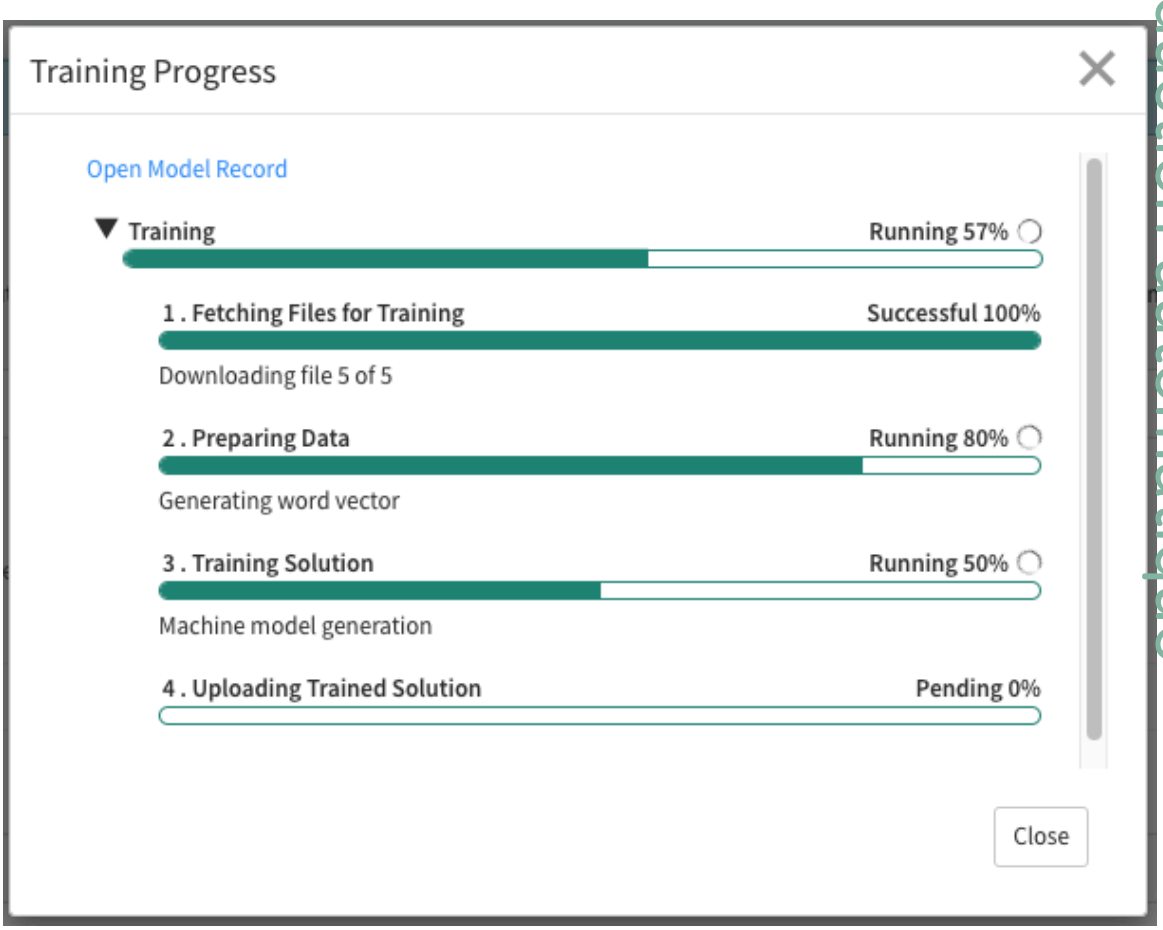
Traduction automatique

8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

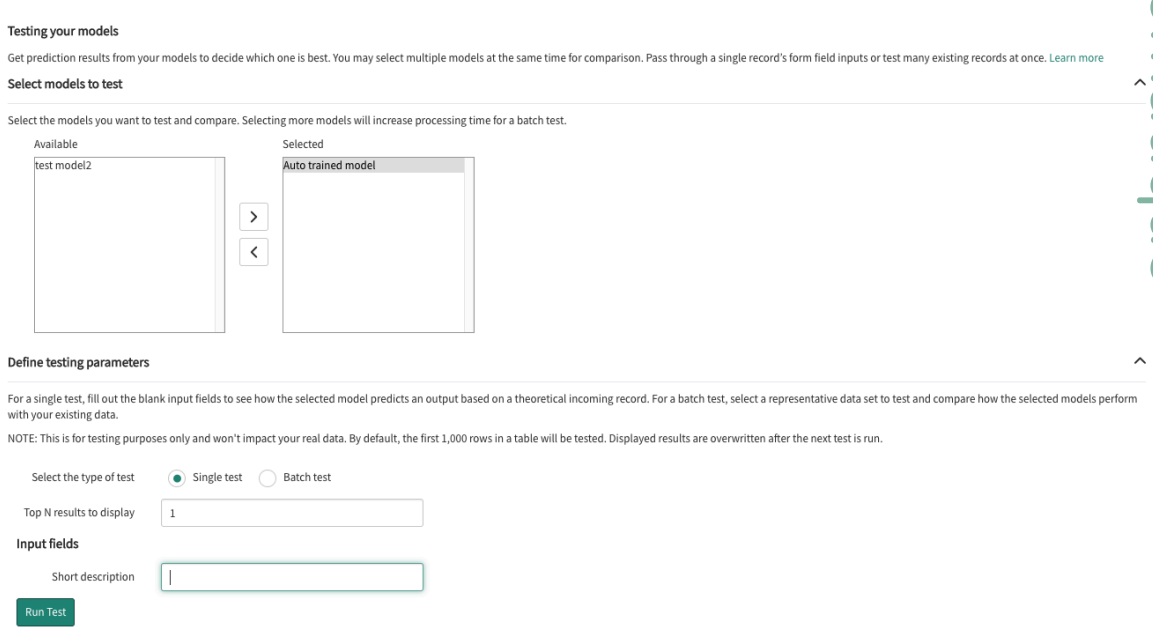
Traduction automatique

© 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.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
    La page **Détails du modèle** s'ouvre.
11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser. Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Les changements sont automatiquement enregistrés.
15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **sélectionnée** .
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

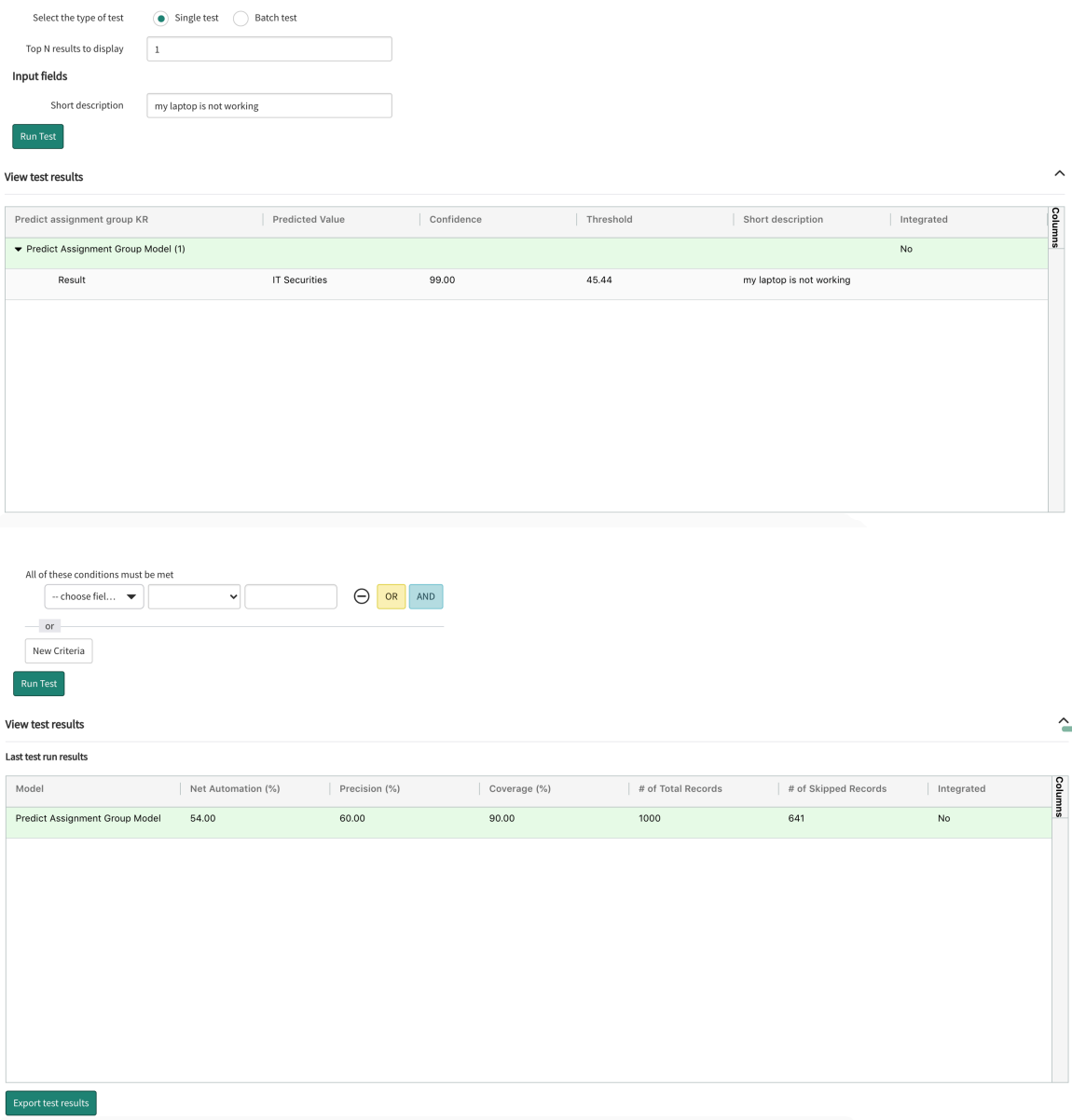
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

> **Remarque :**
> Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.

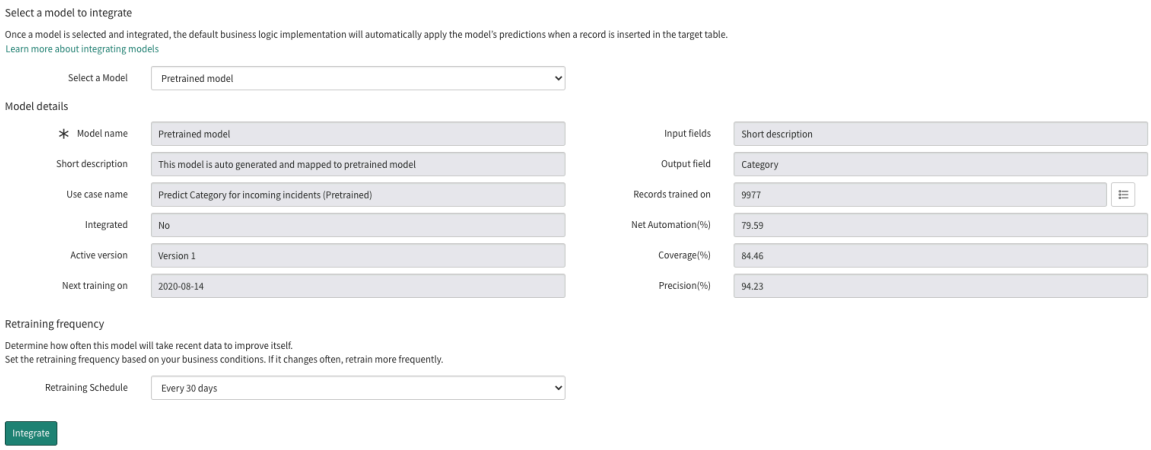


23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

25. Cliquez sur **Intégrer**.

26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Prédire le service pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants au service approprié afin de réduire les délais de résolution des incidents.

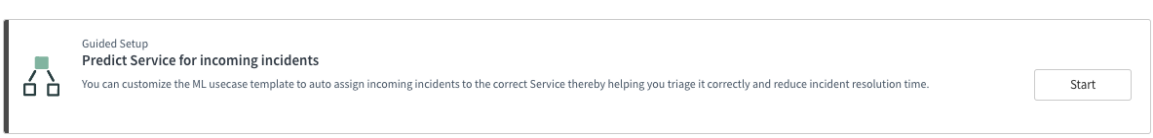
Avant de commencer
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire le service pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, contournez plusieurs étapes d'implémentation afin d'être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.

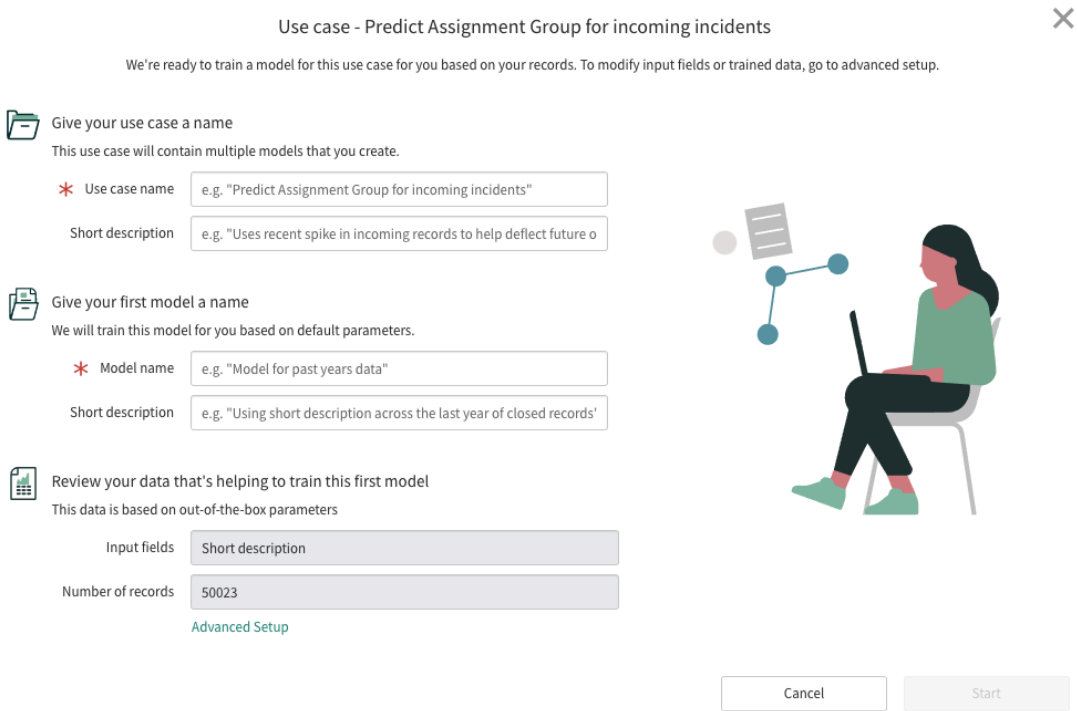
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le service pour les incidents entrants**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire le service pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

Remarque :
en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.

Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

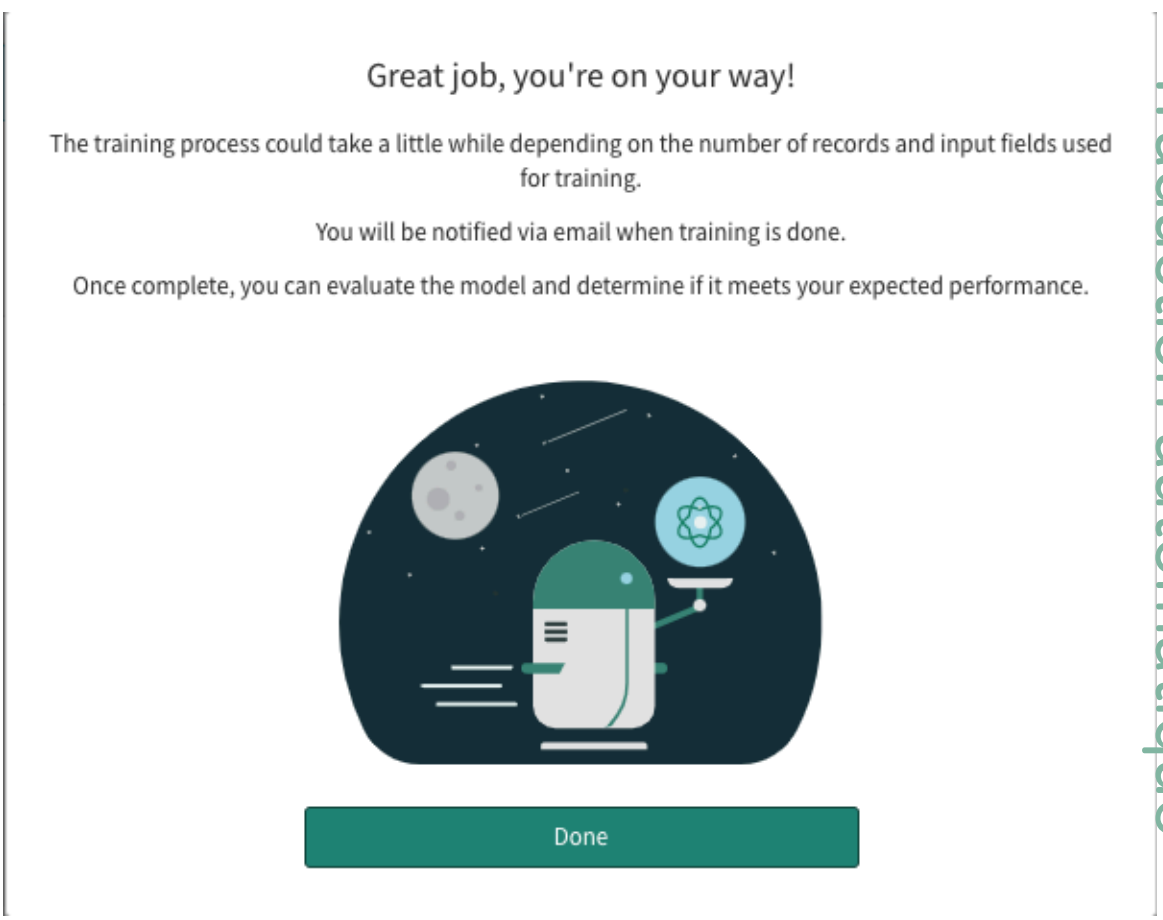
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

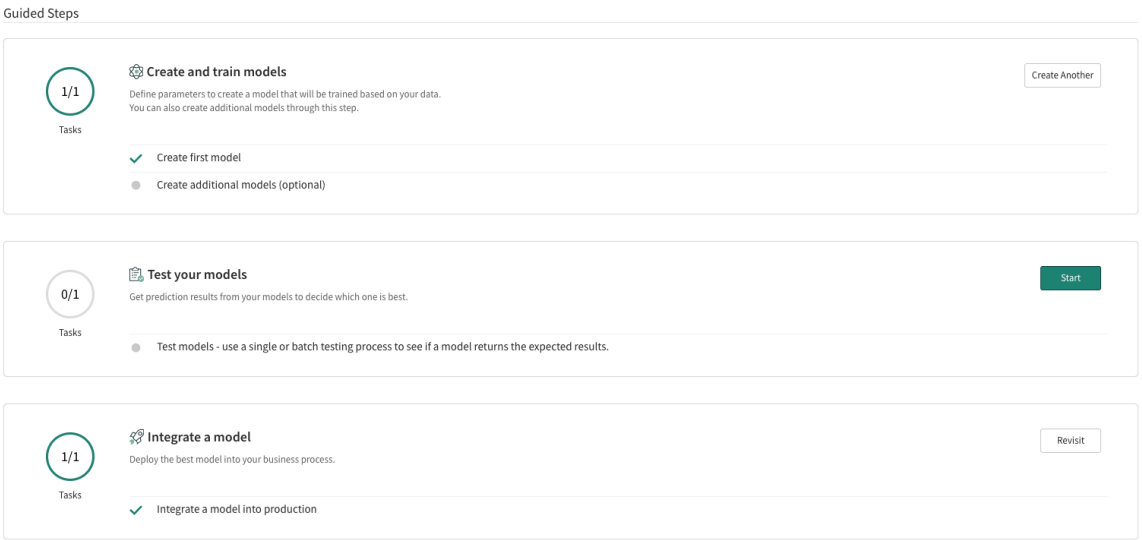
Remarque :
pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.



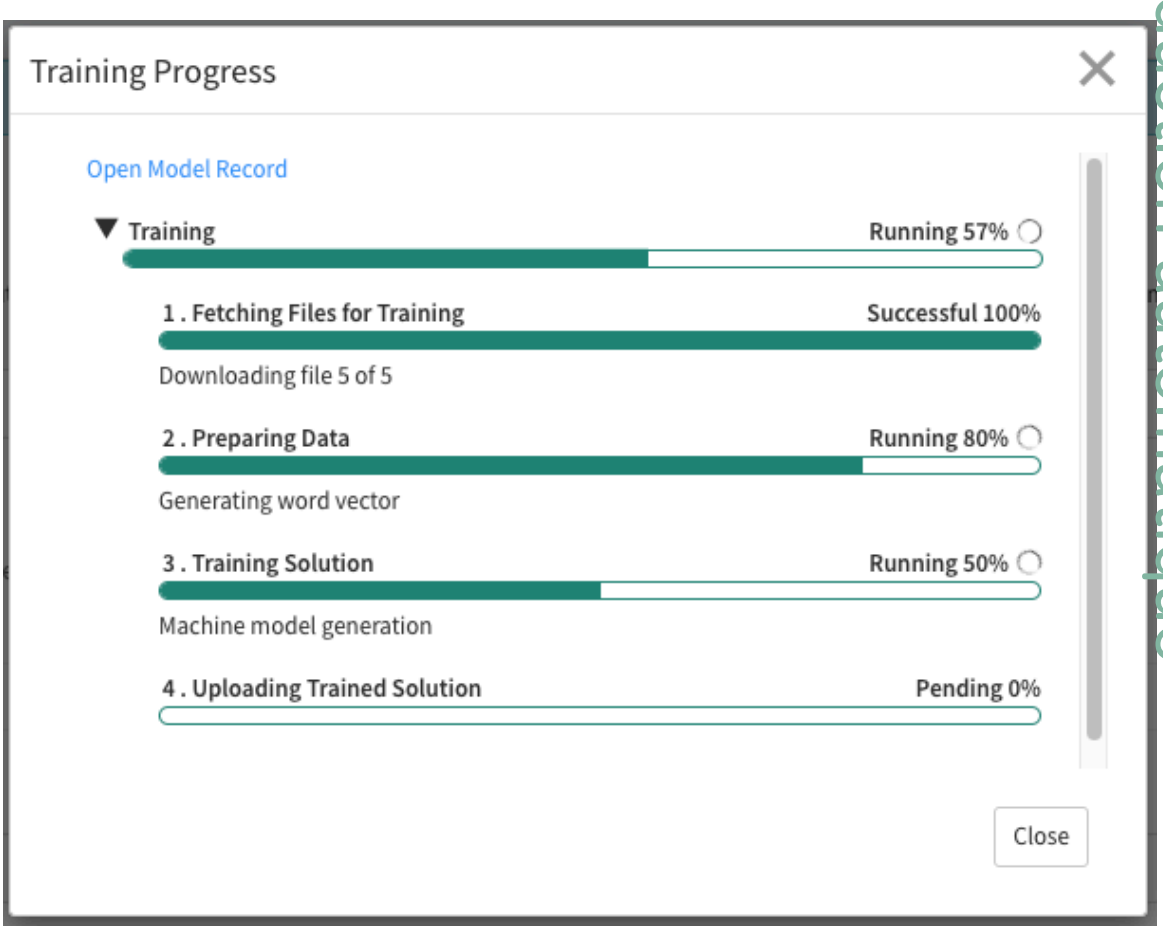
Traduction automatique

8. Cliquez sur **Terminé**.
La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque :
Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive ITSM.

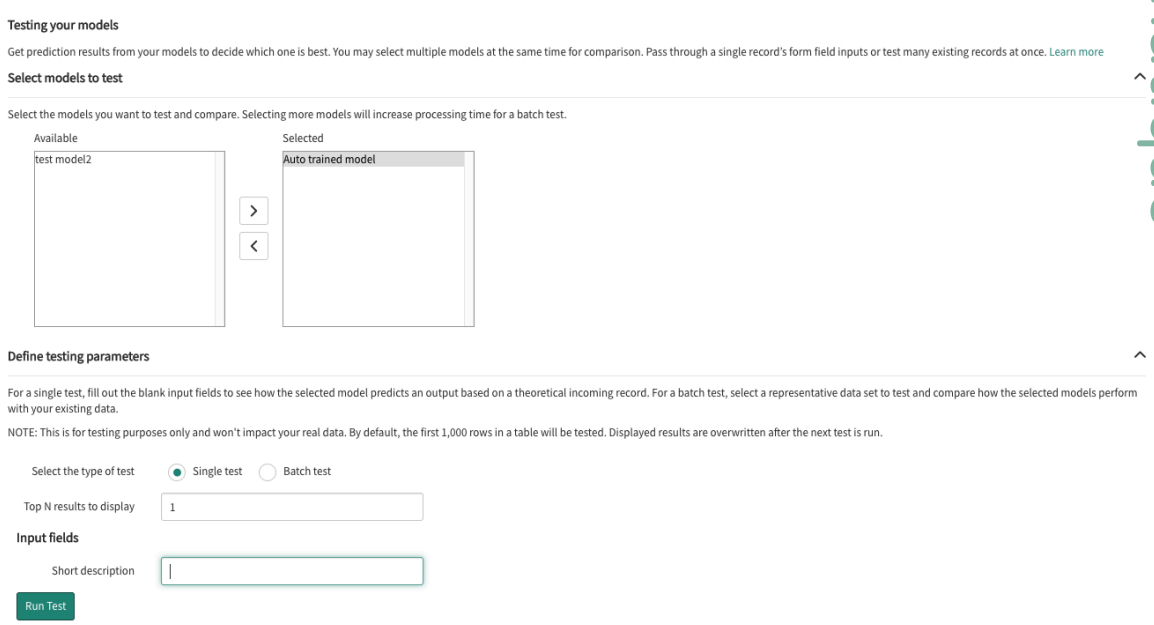
Traduction automatique

© 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.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
    La page **Détails du modèle** s'ouvre.
11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque :
    vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
15. Double-cliquez sur les champs **Précision** (%) et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Les changements sont automatiquement enregistrés.
16. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
17. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



18. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **sélectionnée** .

Traduction automatique

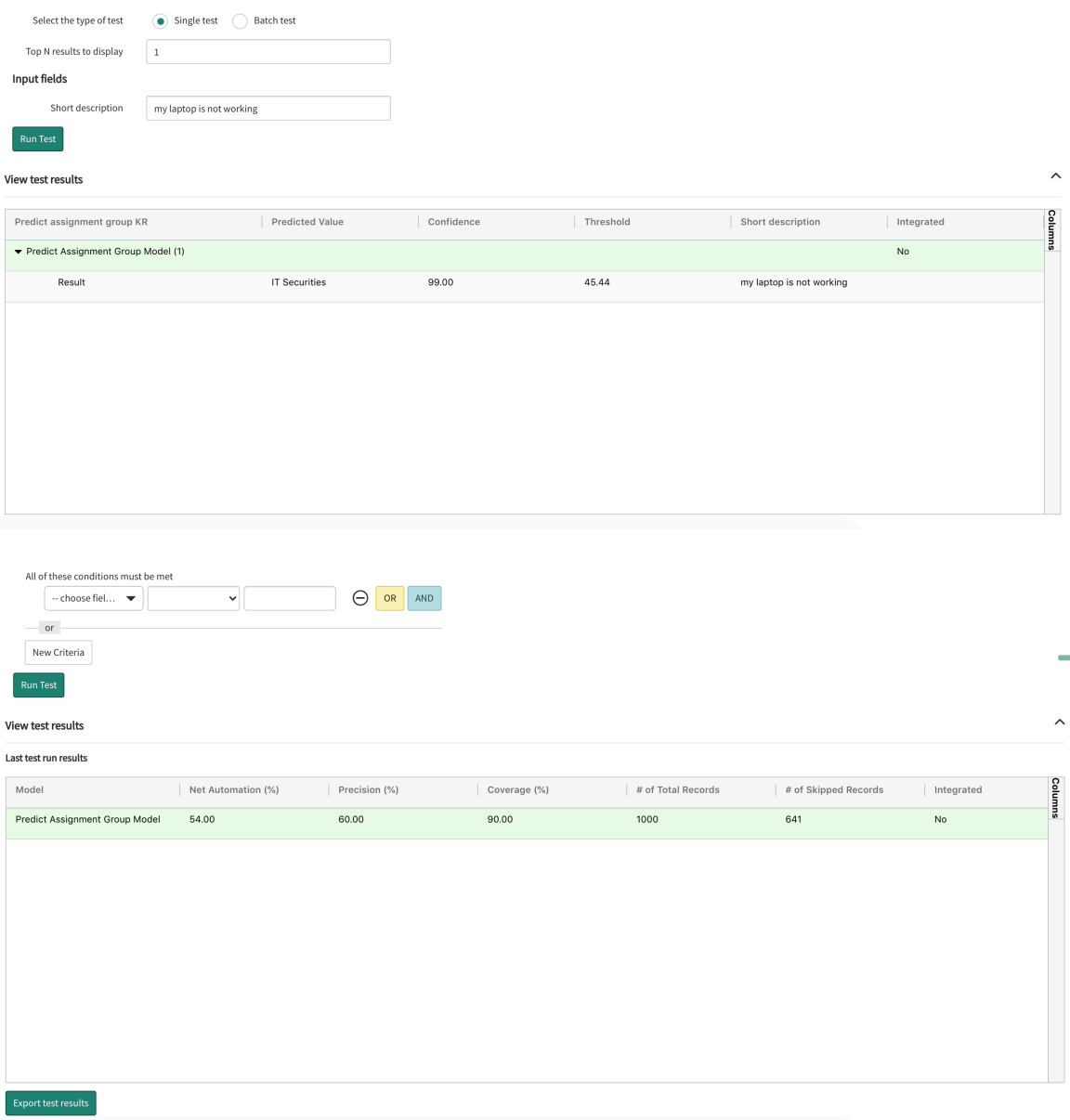
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

19. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque :
    Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

20. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
21. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
22. Cliquez sur **Exécuter le test**.
23. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.



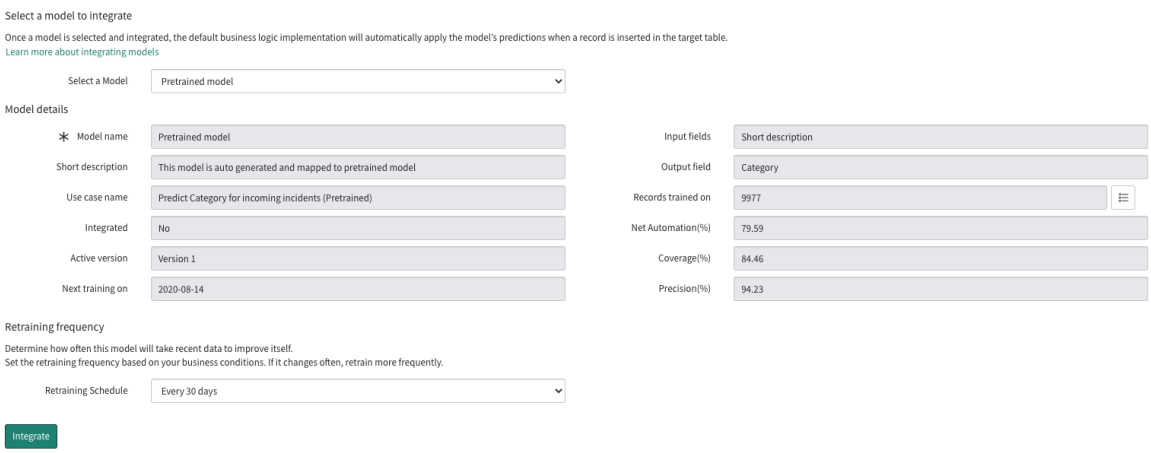
24. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

25. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.



Remarque :
vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

26. Cliquez sur **Intégrer**.

27. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

Applications d'entreprise similaires

Utilisez ce modèle pour recommander la catégorie d'application d'entreprise en fonction du nom et de la description des applications d'entreprise existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer vos recommandations de catégorie d'application d'entreprise ITSM en fonction du nom et de la description des applications d'entreprise existantes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table 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.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l’expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l’expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence for Incidents, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Demandes similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description de la demande comme entrées pour répertorier des demandes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description de la demande comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créez un corpus de mots .

Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité .

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.
9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence for Incidents, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Idées similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description de l'idée comme entrées pour répertorier les idées similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description de l'idée comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l’expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l’expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence for Incidents, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Projets similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description du projet comme entrées pour répertorier les projets similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description du projet comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table 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.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l’expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l’expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence for Incidents, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Suggérer des incidents pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents pertinents similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créez un corpus de mots .

Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité .

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Incidents similaires dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence for Incidents, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents résolus similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur la mise en œuvre de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à la section Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence for Incidents, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents majeurs résolus similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l’expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l’expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence for Incidents, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Suggérer des articles de la base de connaissances pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des articles de la base de connaissances pertinents pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec des articles de la base de connaissances pertinents pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer un article de la base de connaissances pertinent pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer un article de la base de connaissances pertinent pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

a. Créez un corpus de mots .

Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité .

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Articles de la base de connaissances similaires dans le champ **Étiquette**.

d. Pour cette création de modèle initiale, définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence for Incidents, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents ouverts similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure
1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**.
      La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l’expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l’expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence for Incidents, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents résolus pertinents similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents résolus similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former. Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

   Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

   Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

   Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l’expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l’expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence for Incidents, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des demandes de changement ouvertes similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des demandes de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des demandes de changement. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare une demande de changement ouverte avec les demandes de changement résolues passés pour une résolution plus intelligente. Des changements ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

> **Remarque :**
> Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des demandes de changement similaires. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Changement [change] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des demandes de changement en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité .

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité Demandes de changement ouvertes similaires dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les demandes de changement passées sont actualisées dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les demandes de changement. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

      Les conditions **du champ Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les demandes de changement résolues passées. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble de demandes de changement résolues à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux demandes de changement, etc.

   f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
      Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur la mise en œuvre de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à la section Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence Workbench, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des enregistrements de problèmes ouverts similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des enregistrements de problèmes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un enregistrement de problème ouvert avec les enregistrements de problèmes résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des enregistrements de problèmes ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des problèmes ouverts similaires. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Problème [problem] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des problèmes en fonction de 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.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Problèmes ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

Cela définit la fréquence à laquelle les enregistrements de problèmes passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les enregistrements de problèmes. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les enregistrements de problèmes résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'enregistrements de problèmes résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux enregistrements de problèmes, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux enregistrements de problèmes n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score pour votre solution de similarité, reportez-vous à Mettre à jour votre seuil de score de similarité.

5. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus 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.

6. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence Workbench, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences

Utilisez ce modèle pour recommander une personne vers qui acheminer une affectation, en fonction des compétences définies pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le module d'extension Skill Recommendation (sn.sre) doit être activé pour utiliser l'intelligence prédictive afin de recommander des compétences. Configurez les recommandations de compétences dans le module **Recommandation de compétences** dans le cadre de cette procédure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des enregistrements de problèmes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un enregistrement de problème ouvert avec les enregistrements de problèmes résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des enregistrements de problèmes ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque :
Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des problèmes ouverts similaires. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recommandation de compétences** > **Configuration** pour définir les propriétés de recommandation de compétences.

   Remarque :
   Par défaut, la propriété **Activer la recommandation de compétences** est configurée pour recommander des compétences pour les agents. Décochez cette case pour désactiver la recommandation de compétences.

2. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir de modèles** du produit Console de l'intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
3. Sélectionnez le modèle **Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
4. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots .

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Problème [problem] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des problèmes en fonction de 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.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Problèmes ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les enregistrements de problèmes passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les enregistrements de problèmes. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les enregistrements de problèmes résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'enregistrements de problèmes résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux enregistrements de problèmes, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

5. Évaluez et affinez votre modèle.

Assurez-vous d'exécuter la tâche planifiée **Démarrer la prédiction de compétences** tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les incidents ou les agents.

Remarque :
Par défaut, cette tâche planifiée est désactivée. Lorsqu'elle est activée, elle est définie pour s'exécuter quotidiennement à 1:00 AM sur tous les incidents résolus le jour précédent. Les compétences sont ensuite ajoutées à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_user_predicted_skill].

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux enregistrements de problèmes n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score de votre solution de similarité, voir Mettre à jour votre seuil de score de similarité .

6. Une fois que vous avez un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité .
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
7. Une fois que vous avez testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurer les actions et le contexte de recherche via la configuration des **tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
8. Intégrez des modèles formés en les exportant en production .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console de l'intelligence prédictive.

9. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.
10. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

    Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

    Pour plus d'informations sur le tableau de bord Predictive Intelligence Workbench, reportez-vous au tableau de bord ITSM Predictive Intelligence Workbench.

Gérer les cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive ITSM

Affichez vos cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive ITSM pour surveiller la performance du modèle et réévaluer les modèles associés, le cas échéant. Vous pouvez également poursuivre la configuration des modèles que vous avez commencée et qui ne s'est pas 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.

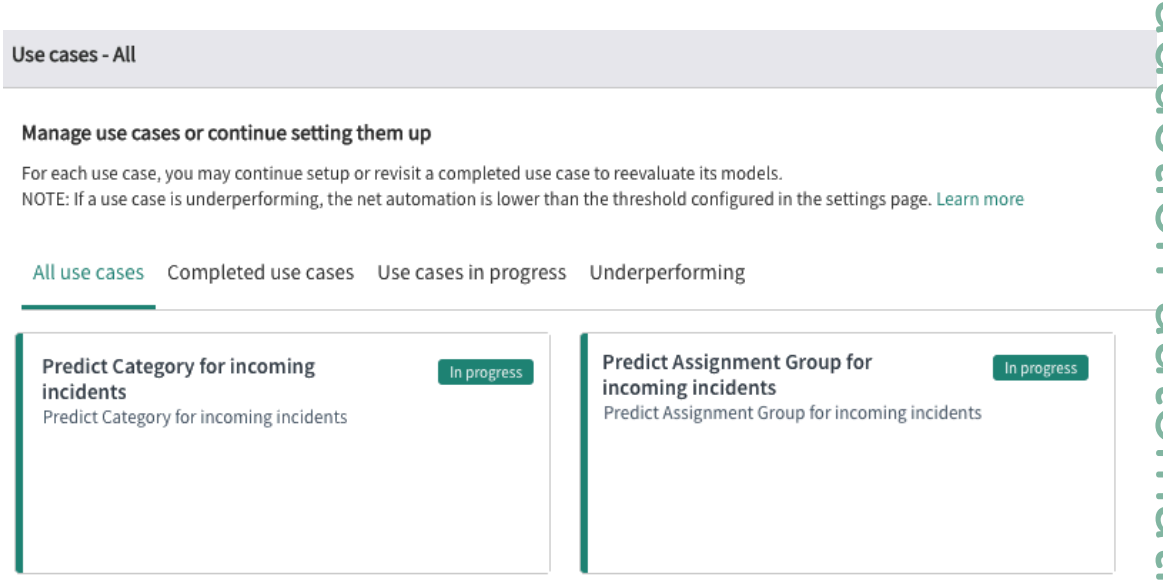
Avant de commencer
Rôle requis : piwb_admin ou piwb_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Via la page détaillée Modèles, vous pouvez accéder à l'onglet **Test** pour effectuer les actions suivantes :

- Effectuez des tests uniques ou par lots sur les versions de modèle.
- Exportez les résultats des tests de version sous forme de fichier .csv et marquez les versions comme actives.
- Filtrez le nombre de versions en fonction de la plage de dates.
- Surveillez la progression des tests avec les notifications via le processus guidé.

Procédure

1. Accédez à la **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Tous**.
   La page **Cas d'utilisation - Tous** s'ouvre et affiche tous les cas d'utilisation. L'état du cas d'utilisation est représenté sur la carte, par exemple, **En cours**. Parmi les autres états figurent **Terminé** et **Surveillance**.



2. Cliquez sur un cas d'utilisation pour poursuivre l'implémentation.

   Vous pouvez aussi évaluer la performance si le cas d'utilisation est dans l'état **Surveillance**.

> **Remarque :**
> Si un cas d'utilisation est en cours d'exécution, l'automatisation nette est inférieure au seuil configuré dans la page des paramètres. Consultez Configurer les paramètres de Console de l'intelligence prédictive ITSM.

Tableau de bord de Console de l'intelligence prédictive ITSM

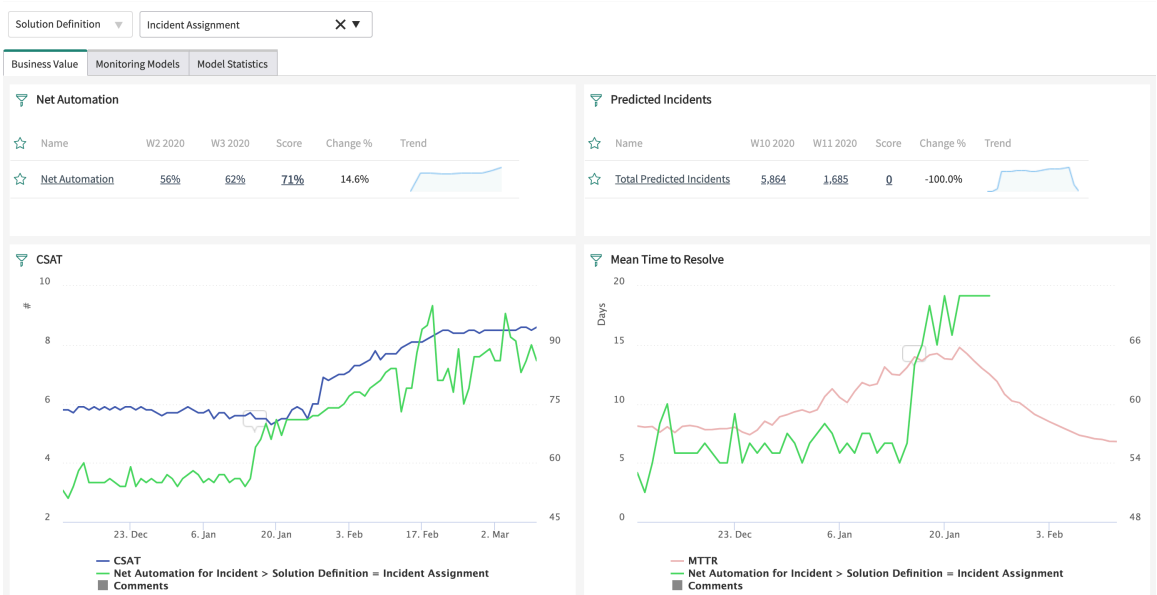
Console de l'intelligence prédictive ITSM fournit le tableau de bord Predictive Intelligence for Incidents pour vous permettre de mesurer la valeur de l'utilisation de l'apprentissage machine afin d'automatiser vos processus business informatiques. Surveillez les modèles de cas d'utilisation et affichez les statistiques associées. Démontrez efficacement la valeur commerciale de l'activité aux personnes concernées avec des vues de tableau de bord.

Traduction automatique

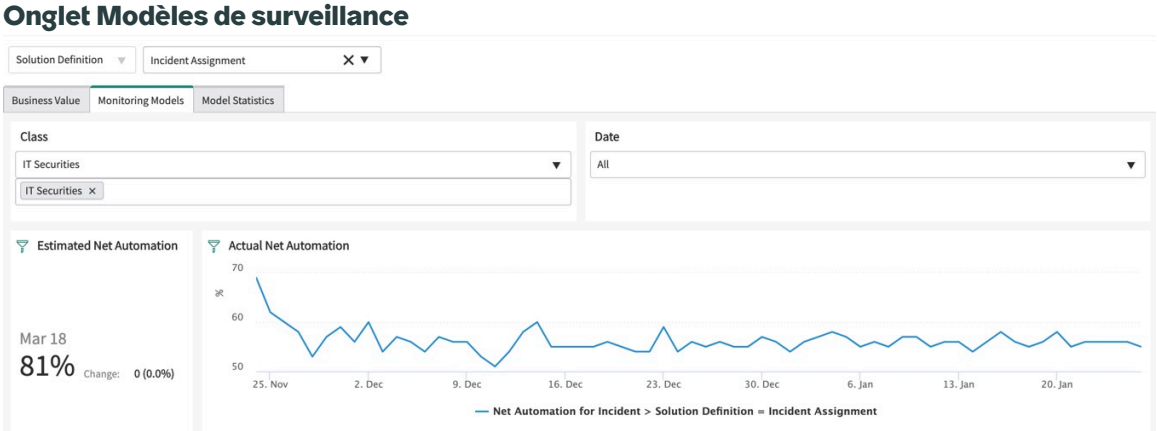
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Grâce aux commentaires automatisés sur les indicateurs ServiceNow® Analyse des performances spécifiques, sachez exactement à quelle étape se trouvent vos workflows de modèle. Les commentaires apparaissent sur les indicateurs **Automatisation nette réelle**. Les commentaires relatifs aux étapes du modèle comprennent les étapes suivantes : lorsque le modèle est intégré, lorsqu'une intégration est supprimée, lorsqu'un modèle existant est remplacé par un nouveau modèle et lorsque la reformation est terminée.

Onglet Valeur commerciale



Onglet Modèles de surveillance



Vous pouvez afficher le graphique Seuil d'automatisation nette dans l'onglet **Modèles de surveillance**. Ce seuil est un calcul de la différence entre les valeurs estimées de l'automatisation nette et des propriétés de sous-performance. Les seuils sont calculés quotidiennement et des notifications sont envoyées aux personnes concernées lorsque des seuils sont atteints.

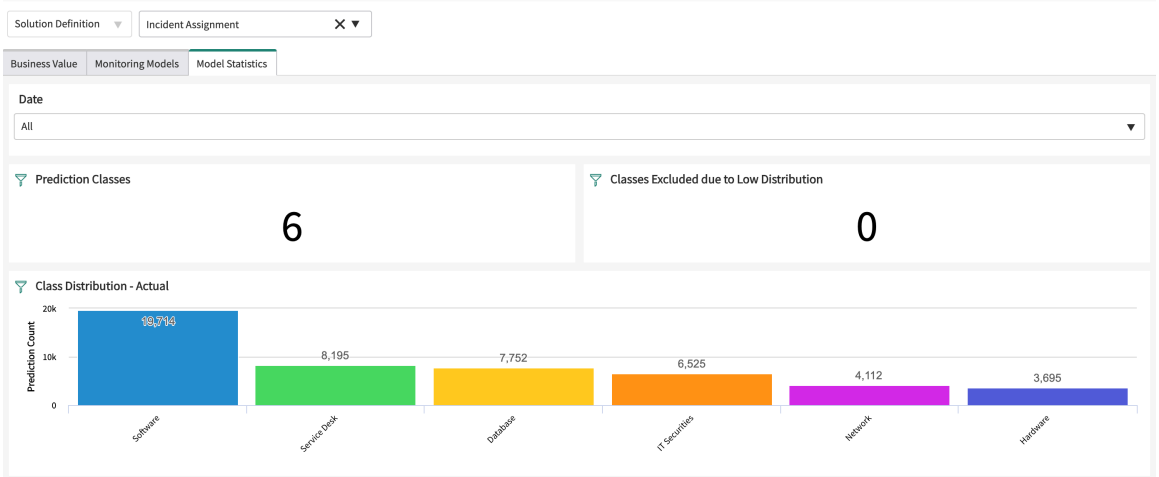
Affichez les commentaires automatiques sur l'indicateur **Automatisation nette réelle** à différentes étapes de la surveillance du modèle. Un commentaire est généré lorsqu'un des critères de modèle suivants existe :

- Le modèle est intégré
- L'intégration du modèle est supprimée
- Le modèle existant est remplacé par un nouveau modèle
- Le modèle intégré est reformé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Statistiques du modèle



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Architecte de processus, propriétaire du processus ou amateur d'apprentissage machine : Visualisez les performances des mesures opérationnelles et d'automatisation. Communiquez la valeur de l'apprentissage machine aux personnes concernées pour augmenter les options d'automatisation de l'intelligence prédictive.	Gestionnaire ou visualiseur de Console de l'intelligence prédictive [piwb_manager] [piwb_viewer]	Possibilité de mesurer la valeur de l'utilisation de **Predictive Intelligence** pour automatiser les processus ITSM.

Indicateurs

Couverture de prédiction pour l’incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : si ([[nombre de tentatives de prédictions basées sur Créé aujourd'hui pour incident]]==0) {0}else{[[nombre de prédictions appliquées basées sur Créé aujourd'hui pour Incident]]/[[nombre de tentatives de prédictions basées sur Créé aujourd'hui pour Incident]]*100}.

Nombre de résultats prévus, basé sur la date de valeur finale pour l'incident

Le nombre de résultats prévus est basé sur la date de valeur finale pour un incident. Le score est mesuré quotidiennement en unité #.

Automatisation nette pour l’incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : [[précision de prédiction pour l'incident]]*[[couverture de prédiction pour l'incident]]/100.

Nombre de prédictions appliquées, basé sur Créé aujourd'hui pour l’incident

Nombre de prédictions appliquées, basé sur Créé aujourd'hui pour l'incident, mesuré quotidiennement en unité #.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de tentatives de prédictions, basé sur Créé aujourd'hui pour l’incident

Nombre de tentatives de prédictions, basé sur Créé aujourd'hui pour l'incident, mesuré quotidiennement en unité #.

L’objectif de cet indicateur est de maximiser la qualité des prédictions.

Précision des prédictions pour l’incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : si ([[nombre de résultats prédits basé sur la date de valeur finale pour l'incident]]==0) {0}else{[[nombre de prédictions réussies et non ignorées basé sur la date de valeur finale pour l'incident]]/[[nombre de résultats prédits basée sur la date de valeur finale pour l'incident]]*100}.

Automatisation nette estimée

Automatisation nette estimée mesurée quotidiennement en unité %.

Nombre de prédictions réussies non ignorées, basé sur la date de valeur finale pour l'incident

Le nombre de prédictions réussies non ignorées, basé sur la date de valeur finale, est mesuré quotidiennement en unité #. Il s'agit du décompte sur la source de données MLPredictorResults.FinalValueDate.Incident, qui utilise la table : ml_predictor_results.

Nombre de prédictions pour les incidents

Le nombre de prédictions pour les incidents est mesuré quotidiennement en unité #. Il s'agit du décompte sur la source de données MLPredictorResults.CreatedToday.Incident, qui utilise la table : ml_predictor_results.

Répartitions

Cas d'utilisation.

Visualisation des données

Titre	Type	Table source	Description
Prédictions ignorées	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	% de précision estimée. Précision estimée mesurée en unité %, basée sur les données pour lesquelles le modèle a été formé.
Prédictions ignorées	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	Prédictions ignorées (nombre). Nombre de ___, en raison d'une faible fiabilité.
Distribution de classes - Données de formation	Histogramme	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	Prédictions ignorées (ligne).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
% de précision estimée	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prévisions correctes (nombre). Nombre de __, comparant la valeur prédite initiale à la valeur de l'enregistrement final.
Classes exclues en raison d'une faible distribution	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prévisions correctes (ligne).
Distribution de classe - Réel	Histogramme	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prévisions incorrectes (nombre). Nombre de __, comparant la valeur prédite initiale à la valeur de l'enregistrement final.
Prévisions correctes	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Prévisions incorrectes (ligne).
Prévisions correctes	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Distribution de classe, données de formation. Distribution des classes dans les données pour lesquelles la solution a été formée.
Prévisions incorrectes	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Distribution de classe, réel. Distribution actuelle des classes dans les données en direct.
Prévisions incorrectes	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Classes prévues Nombre de valeurs que le modèle peut renvoyer en tant que prédiction.
Classes de prédiction	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Échantillon des classes exclues. Nombre de valeurs que le modèle ne pouvait 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.

Titre	Type	Table source	Description
			renvoyer en tant que prédiction en raison d'une confiance trop faible et de données insuffisantes.

Remarque :
En ce qui concerne les tables source, tous les indicateurs et rapports sont créés à partir des vues de base de données nouvellement ajoutées, en combinant des tables Intelligence prédictive de la plateforme ServiceNow avec des tables de cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive. Avec ces nouvelles vues, vous pouvez filtrer les données de la plateforme par cas d'utilisation pour mieux comprendre son impact sur vos mesures. Toutes les vues de base de données de cette application de contenu ont un préfixe de sn_piwb_itsm_conte_dbv.

Analyse des performances ITSM Dashboards

Le pack de contenu ITSM Dashboards fournit plusieurs Solutions Analyse de la plateforme qui comportent des tableaux de bord préconfigurés. Ce pack de contenu comprend également ses propres tableaux de bord et indicateurs. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Utilisez les widgets Analyse de la plateforme sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer le module d'extension de la solution pour les tableaux de bord ITSM, un administrateur peut accéder à **Définitions du système** > **Modules d'extension** et activer le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - ITSM Dashboards.

Solutions ITSM Dashboard

Le module d'extension ITSM Dashboards (com.snc.pa.itsm_dashboards) active les solutions suivantes, ainsi qu'un ensemble de tableaux de bord supplémentaires :

- Gestion des changements (com.sns.pa.change)
- Gestion des problèmes (com.snc.pa.problem)
- Incident SLA (com.snc.pa.sla)
- Gestion des incidents majeurs (com.snc.pa.incident.mim)
- Spotlight - Pack de contenu Incident Spotlight (com.snc.pa.spotlight.incident)

  Remarque :
  Pour les solutions Analyse des performances Spotlight, consultez Activate Analytics and Reporting Spotlight solutions .

- Coûts fixes (com.snc.fixed_costs)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les tâches de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour en savoir plus sur la configuration Solutions Analyse de la plateformede , reportez-vous à la rubrique Configurer Solutions Analyse de la plateforme

Ajouter des widgets d'analytique en libre-service aux tableaux de bord ITSM

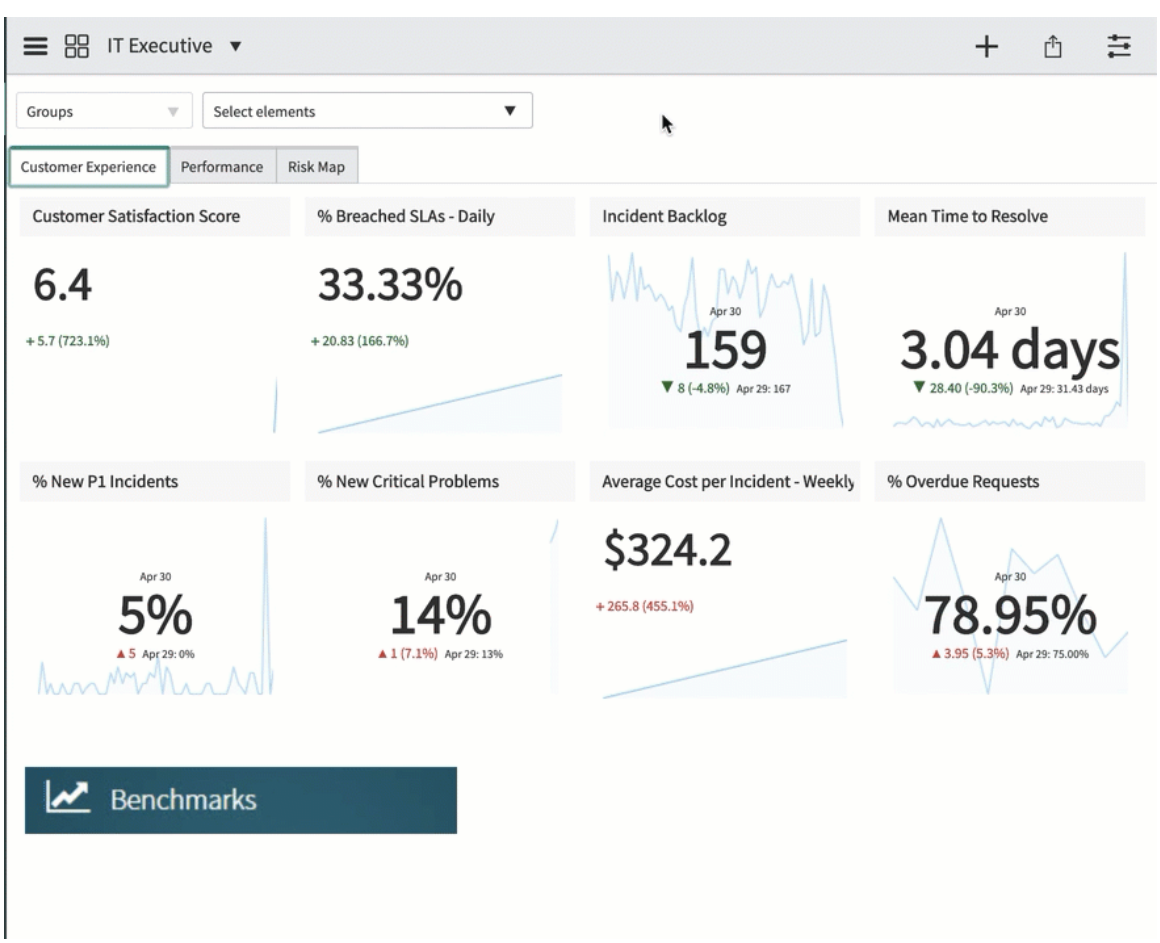
Si vous avez activé l'analytique en libre-service sur une instance, vous pouvez ajouter des widgets d'analytique en libre-service à vos tableaux de bord Analyse des performances ou à un portail de services. Pour obtenir un ensemble d'indicateurs et de répartitions prêt à l'emploi, activez le module d'extension Analytique en libre-service PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Recherchez les indicateurs en libre-service via la console d'administration Analyse des performances, puis créez des widgets et ajoutez-les à votre tableau de bord ou au portail. Activez également le travail de collecte de données d'analytique en libre-service [SSA].

Information associée

- Solutions Analyse de la plateforme
- Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord Direction informatique

Affichez une vue de haut niveau dans tout 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.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Direction informatique	Aucun

Indicateurs

% de nouveaux incidents critiques

Résultat de la formule ([[Nombre de nouveaux incidents > Priorité = 1 - Critique]] / [[Nombre de nouveaux incidents]]) * 100

% de nouveaux problèmes critiques

Résultat de la formule ([[Nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] / [[Nombre de nouveaux problèmes]]) * 100

% d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours, en pourcentage du nombre d'incidents ouverts, selon la formule ([[Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[Nombre d'incidents ouverts]]) * 100.

% d'éléments demandés ouverts avant la date d'échéance

Résultat de la formule ([[Nombre d'éléments demandés ouverts avant la date d'échéance]] / [[Nombre d'éléments demandés ouverts]]) * 100

% d'éléments demandés en retard

Résultat de la formule 100 - [[% des éléments demandés ouverts avant la date d'échéance]]

SLA rompus actifs aujourd'hui

Résultat en pourcentage de la formule ([[Nombre de SLA de tâche de non-respect aujourd'hui]] / [[Nombre de SLA de tâche actifs]]) * 100

Âge moyen des incidents ouverts

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des incidents ouverts]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] / 24

Coût moyen par incident résolu - Par semaine

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d'incidents résolus / SOMME par semaine +]]. En d'autres termes, somme hebdomadaire du coût des incidents résolus, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire d'incidents résolus, y compris les semaines partielles.

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Résultat de la formule [[Réattribution cumulée d'incidents ouverts]] / [[Nombre d'incidents ouverts]]

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Résultat de la formule [[Durée cumulée des incidents résolus]] / [[Nombre d'incidents résolus]] / 24

Satisfaction client globale moyenne ITSM

Moyenne du score normalisé pour l'enquête de satisfaction des clients, à la suite de la formule [[Score de satisfaction normalisé ITSM]] / [[Instances de l'enquête ITSM]]

Nombre de nouveaux 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.

Nombre d’incidents ouverts aujourd’hui

Nombre de nouveaux problèmes

Nombre d’incidents ouverts aujourd’hui

Nombre d’incidents ouverts

Nombre d’incidents sans date de résolution

Nombre d’incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d’incidents ouverts avec une date de mise à jour de plus de 5 jours

Nombre d’éléments demandés ouverts

Nombre de demandes avec une date d’enregistrement datant d'aujourd'hui ou d'avant aujourd'hui et sans date de fermeture, ou une date de fermeture après aujourd’hui

Nombre d’éléments demandés ouverts avant la date d’échéance

Nombre d’éléments demandés ouverts aujourd’hui (avant minuit à la date de collecte) et une date d’échéance après minuit à la date de collecte.

Nombre d’incidents résolus

Nombre d’incidents avec une valeur dans le champ de date de résolution

Les indicateurs suivants n’apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

Coût des incidents résolus

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements incident_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution d’incident.

Score de satisfaction normalisé ITSM

Somme du score normalisé des résultats de mesure pour l’enquête de satisfaction des clients

Instances d’enquêtes ITSM

Nombre d’instances d’enquête de l'enquête de satisfaction des clients

Numéro du SLA de tâches actif

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de début avant aujourd’hui et une heure d’arrêt après aujourd’hui.

Numéro du SLA de tâches rompu aujourd’hui

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de non-respect avant aujourd’hui

Âge cumulé des incidents ouverts

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et maintenant

Durée cumulée d’incidents résolus

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et l’heure à laquelle il a été résolu

Réaffectations cumulées des incidents ouverts

Nombre de réaffectations cumulées de tous les incidents ouverts

Répartitions

- Âge (élément demandé, incident)
- Groupe d’affectation
- Commande différée (élément demandé)
- Catégorie (incident)

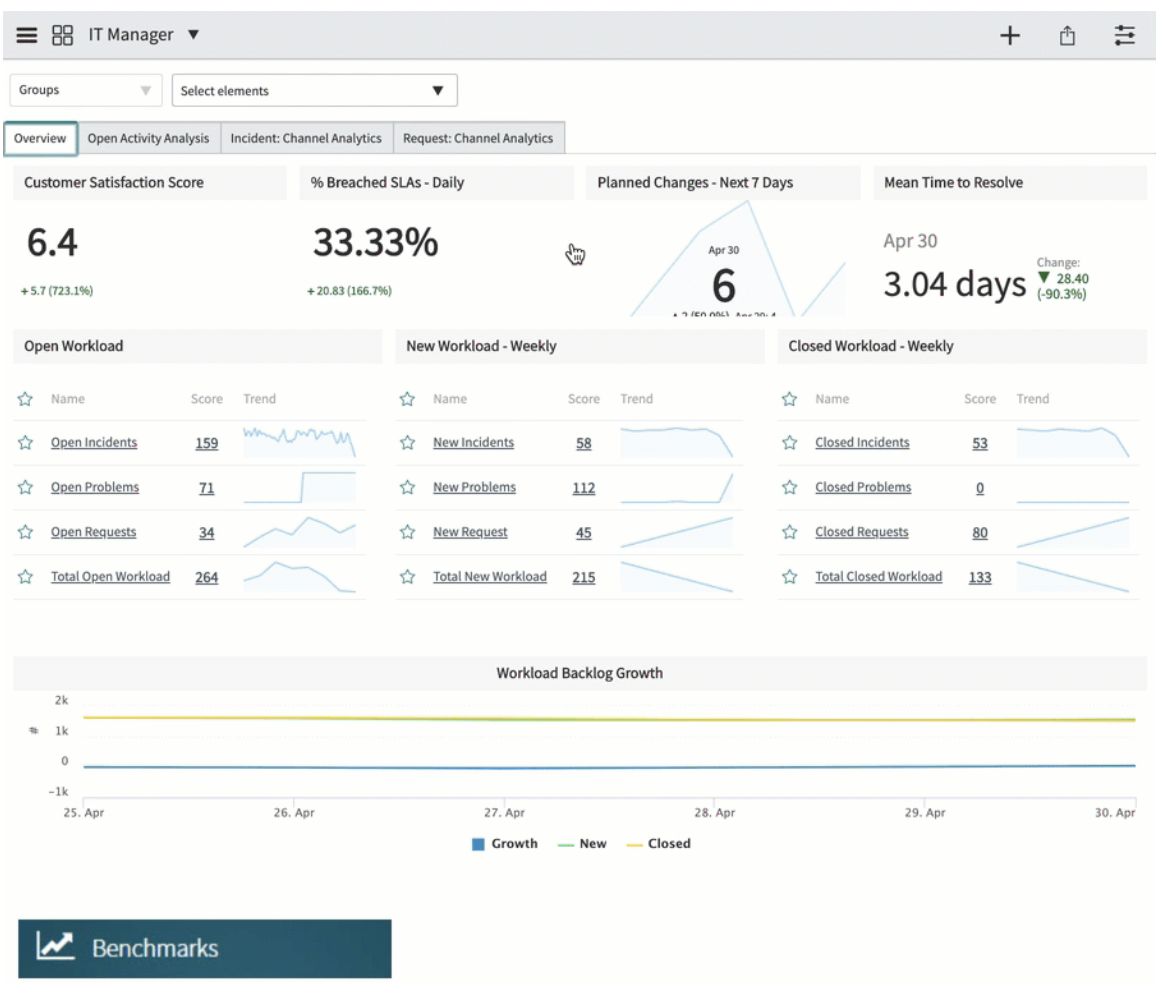
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type de contact (incident)
- Élément
- Ouvert par département
- Priorité (élément demandé, incident, problème)
- Demandé par département (élément demandé)
- Définition du SLA
- Étape (élément demandé)
- État (changement, demande, problème)

Tableau de bord de gestionnaire informatique

Suivez la progression quotidienne et hebdomadaire des incidents, des problèmes et des demandes pour vos groupes d'affectation.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire informatique : il doit suivre la progression de son groupe dans la résolution des incidents, des problèmes et des demandes	pa_viewer est nécessaire pour afficher des listes d'indicateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs

% de demandes fermées avec un SLA rompu

Résultats de la formule ([[Nombre de demandes fermées avec des SLA non respectés]] / [[Nombre de demandes fermées]]) * 100

% d'incidents résolus par le premier groupe assigné

Résultats de la formule ([[Nombre d'incidents résolus par le premier groupe affecté]] / [[Nombre d'incidents résolus]]) * 100

% d'incidents ouverts, SLA manqué

Pourcentage d'incidents ouverts qui n'ont pas respecté le SLA, calculé par la formule [[Nombre d'incidents de SLA manqué]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] * 100

% d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours, en pourcentage du nombre d'incidents ouverts, selon la formule ([[Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[Nombre d'incidents ouverts]]) * 100.

% d'incidents ouverts avec des problèmes

Résultat de la formule [[Nombre d'incidents ouverts avec un problème]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] * 100

% de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Résultat de la formule ([[Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours]] / [[Nombre de problèmes ouverts]]) * 100

% de problèmes ouverts avec au moins un incident

Résultat de la formule [[Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident ouvert]] / [[Nombre de problèmes ouverts]] * 100

% d'incidents ouverts et en retard

Résultat de la formule ([[Nombre d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps]]) * 100

% des incidents résolus avec un SLA rompu

Résultat de la formule ([[Nombre d'incidents résolus avec des SLA non respectés]] / [[Nombre d'incidents résolus]]) * 100

SLA rompus actifs aujourd'hui

Résultat en pourcentage de la formule ([[Nombre de SLA de tâche de non-respect aujourd'hui]] / [[Nombre de SLA de tâche actifs]]) * 100

Âge moyen des problèmes ouverts

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des problèmes ouverts]] / [[Nombre de problèmes ouverts]] / 24

Âge moyen des demandes ouvertes

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des demandes ouvertes]] / [[Nombre de demandes ouvertes]] / 24

Âge moyen des incidents ouverts

Résultat, en jours, de la formule [[Âge cumulé des incidents ouverts]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] / 24

Délai moyen de clôture 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.

Résultat, en jours, de la formule [[Durée cumulée des demandes fermées]] / [[Nombre de demandes fermées]] / 24

Coût moyen par incident

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus]] / [[Nombre d'incidents résolus]], lorsque le nombre d'incidents résolus est supérieur à zéro.

Coût moyen par demande

Résultat de la formule [[Coût des demandes complétées]] / [[Nombre de demandes complétées]], lorsque le nombre de demandes complétées est supérieur à zéro.

Coût moyen par demande - Par semaine

Résultat de la formule [[Coût des demandes complétées / SOMME par semaine +]] / [[Nombre de demandes complétées / SOMME par semaine +]]. En d'autres termes, somme hebdomadaire du coût des demandes complétées, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire des demandes complétées, y compris les semaines partielles.

Coût moyen par incident résolu - Par semaine

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d'incidents résolus / SOMME par semaine +]]. En d'autres termes, somme hebdomadaire du coût des incidents résolus, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire d'incidents résolus, y compris les semaines partielles.

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

Résultat de la formule [[Réaffectations cumulées d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d'incidents ouverts et en retard]]

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Résultat de la formule [[Durée cumulée des incidents résolus]] / [[Nombre d'incidents résolus]] / 24

Charge de travail fermée

Résultat de la formule [[Nombre d'incidents fermés]] + [[Nombre de problèmes fermés]] + [[Nombre de demandes fermées]]

Satisfaction client globale moyenne ITSM

Moyenne du score normalisé pour l'enquête de satisfaction des clients, à la suite de la formule [[Score de satisfaction normalisé ITSM]] / [[Instances de l'enquête ITSM]]

Nouvelle charge de travail

Résultat de la formule [[Nombre de nouveaux incidents]] + [[Nombre de nouveaux problèmes]] + [[Nombre de nouvelles demandes]]

Nombre de demandes terminées fermées

Nombre de demandes fermées aujourd'hui comme terminées (état = terminé)

Nombre d'incidents fermés

Nombre d'incidents fermés aujourd'hui

Nombre de problèmes fermés

Nombre de problèmes fermés aujourd'hui

Nombre de demandes fermées

Nombre de demandes fermées aujourd'hui

Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus

Nombre distinct de tâches SLA [task_sla] avec un type de tâche de demande, A été non respecté = vrai, Étape ! = Annulé et fermé aujourd'hui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de nouveaux incidents

Nombre d’incidents ouverts aujourd’hui

Nombre de nouveaux problèmes

Nombre d’incidents ouverts aujourd’hui

Nombre de nouvelles demandes

Nombre d’incidents ouverts aujourd’hui

Nombre de changements ouverts planifiés dans les 7 prochains jours

Nombre d’enregistrements de demande de changement [change_request] ouverts aujourd’hui avec une date de début planifiée entre aujourd’hui et la fin de la semaine prochaine

Nombre d’incidents ouverts non affectés

Nombre d’incidents ouverts non affectés à quiconque

Nombre d’incidents ouverts

Nombre d’incidents sans date de résolution

Nombre d’incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d’incidents ouverts avec une date de mise à jour de plus de 5 jours

Nombre d’incidents ouverts et en retard

Nombre d’incidents ouverts associés à une tâche SLA n’étant pas à l’étape Annulé (task_sla.stage) et dont le pourcentage écoulé réel est supérieur à 100 % (task_sla.percentage).

Nombre d’incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre distinct d’incidents ouverts associés à une tâche SLA [task_sla] qui n’est pas à l’étape Annulé.

Nombre d’incidents ouverts avec des problèmes

Nombre d’incidents ouverts avec une valeur dans le champ Problème

Nombre de problèmes ouverts

Nombre de problèmes ouverts aujourd'hui ou avant aujourd'hui et pas encore fermés.

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec une date de mise à jour supérieure à 30 jours plus tôt

Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident ouvert

Nombre distinct d'incidents ouverts où la valeur du champ Problème actif est vrai.

Nombre de demandes ouvertes

Nombre de demandes ouvertes aujourd’hui ou avant aujourd’hui et pas encore fermées

Nombre de demandes fermées après la date d’échéance

Nombre de demandes fermées après la date d’échéance de demande (sc_request.closed_at > sc_request.due_date)

Nombre d’incidents résolus

Nombre d’incidents avec une valeur dans le champ de date de résolution

Nombre d’incidents résolus par le premier groupe assigné

Nombre d’incidents qui ont été résolus par le premier groupe qui leur a été affecté

Charge de travail ouverte

Résultat de la formule `[[Nombre d'incidents ouverts]] + [[Nombre de problèmes ouverts]] + [[Nombre de demandes ouvertes]]`

Coût moyen prévu des incidents ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de la formule [[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d'incidents résolus / SOMME par semaine +]] * [[Nombre d'incidents ouverts]]

Coût moyen prévu des demandes ouvertes

Résultat de la formule [[Coût des demandes terminées / SOMME par semaine +]] / [[Nombre de demandes terminées / SOMME par semaine +]] * [[Nombre de demandes ouvertes]]

Croissance du backlog de sprint des charges de travail

Résultat de la formule [[Nouvelle charge de travail]] - [[Charge de travail fermée]]

Les indicateurs suivants n'apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

Coût des incidents résolus

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements incident_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution d'incident.

Coût des demandes terminées

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements sc_request_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution de demande.

Score de satisfaction normalisé ITSM

Somme du score normalisé des résultats de mesure pour l'enquête de satisfaction des clients

Instances d'enquêtes ITSM

Nombre d'instances d'enquête de l'enquête de satisfaction des clients

Numéro du SLA de tâches actif

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de début avant aujourd'hui et une heure d'arrêt après aujourd'hui.

Nombre de SLA de tâches non respecté

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de non-respect avant aujourd'hui

Nombre d'incidents, SLA manqué

Nombre d'enregistrements sur la table incident_sla créés aujourd'hui ou avant aujourd'hui, pas encore fermés et ayant enfreint le SLA

Nombre d'incidents ouverts avec des problèmes

Nombre d'incidents ouverts avec un problème référencé dans le champ Problème.

Nombre d'incidents résolus avec des SLA rompus

Nombre de tâches de SLA de type incident qui ne sont pas annulées, qui ont été résolues aujourd'hui et où la valeur A rompu est vrai

Âge cumulé des incidents ouverts

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et maintenant

Âge cumulé des problèmes ouverts

Somme des heures entre le moment où un problème a été ouvert et maintenant

Âge cumulé des demandes ouvertes

Somme des heures entre le moment où une demande a été ouverte et maintenant

Durée cumulée des demandes fermées

Somme des heures entre le moment où une demande a été ouverte et le moment où elle a été fermée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Durée cumulée d’incidents résolus

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et l’heure à laquelle il a été résolu

Réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard

Nombre de réaffectations cumulées de tous les SLA d'incident ouvert

Répartitions

- Âge (demande, incident, problème et changement)
- Groupe d’affectation
- Catégorie (incident, changement)
- Type de contact (incident, demande)
- Les emplacements
- Priorité (demande, incident, problème et changement)
- Risque (changement)
- SLA
- Définition du SLA
- État (changement, demande, problème)

Définir les coûts fixes pour le tableau de bord Gestionnaire informatique

Définissez les coûts fixes génériques basés sur le secteur pour analyser l'impact par canal à l'aide du tableau de bord Gestionnaire informatique des solutions Performance Analytics ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

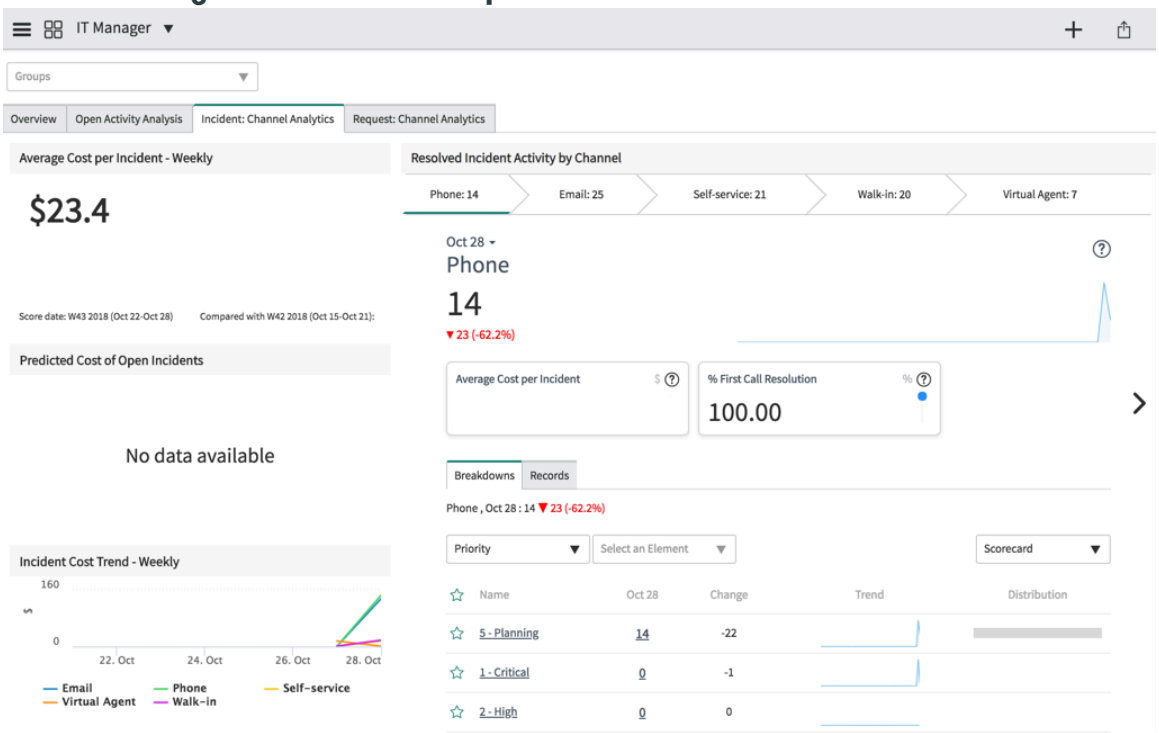
Utilisez le modèle de coût fixe pour analyser le coût des incidents et des demandes sur tous les canaux (e-mail, téléphone, self-service, visite, agent virtuel) pour la gestion des coûts. Par exemple, consultez les coûts actuels par canal et vérifiez si les coûts diminuent au fil du temps après la mise en œuvre d'une solution.

Les définitions des coûts sont stockées dans la table des définitions des coûts fixes [fixed_cost_definitions].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coûts fixes du gestionnaire informatique



KPI des incidents et des demandes

Surface	KPI
Volume	Nombre total d'incidents Nombre total de demandes
FCR	Nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation Nombre de demandes résolues lors de leur première affectation
MTTR	Délai moyen de résolution d'un incident Délai moyen de résolution d'une demande
SLA	% d'incidents qui ont violé des SLA % de demandes qui ont violé des SLA
CSAT	Score moyen de satisfaction des clients
Coût	Coût moyen de résolution d'un incident Coût moyen de résolution d'une demande de 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.

Répartition :

- Groupe d'affectation
- Agent
- Compétence

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Coûts fixes** > **Définir le coût fixe** (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire de définitions des coûts fixes

Champ	Description
Description courte	Description du coût.
Table	Table qui contient le champ de la condition de coût fixe.
Filtre	Condition pour la définition du coût fixe, le cas échéant.
Valeur du coût	Type de devise et valeur du coût fixe.
Catégorie	Catégorie du coût fixe. • Chargement complet du coût • Coût horaire
Source du coût	Source du coût fixe. • HDI • ServiceNow • Manuel
Actifs	Case à cocher pour activer la définition du coût fixe. Décochez la case pour la désactiver.

Example: Coût par incident réseau

Formulaire de définitions des coûts fixes

Champ	Valeur
Description courte	Incident dans la catégorie Réseau
Table	Incident [incident]
Filtre	La catégorie est Réseau
Valeur du coût	15,56 $
Catégorie	Chargement complet du coût
Source du coût	HDI
Actifs	Sélectionné

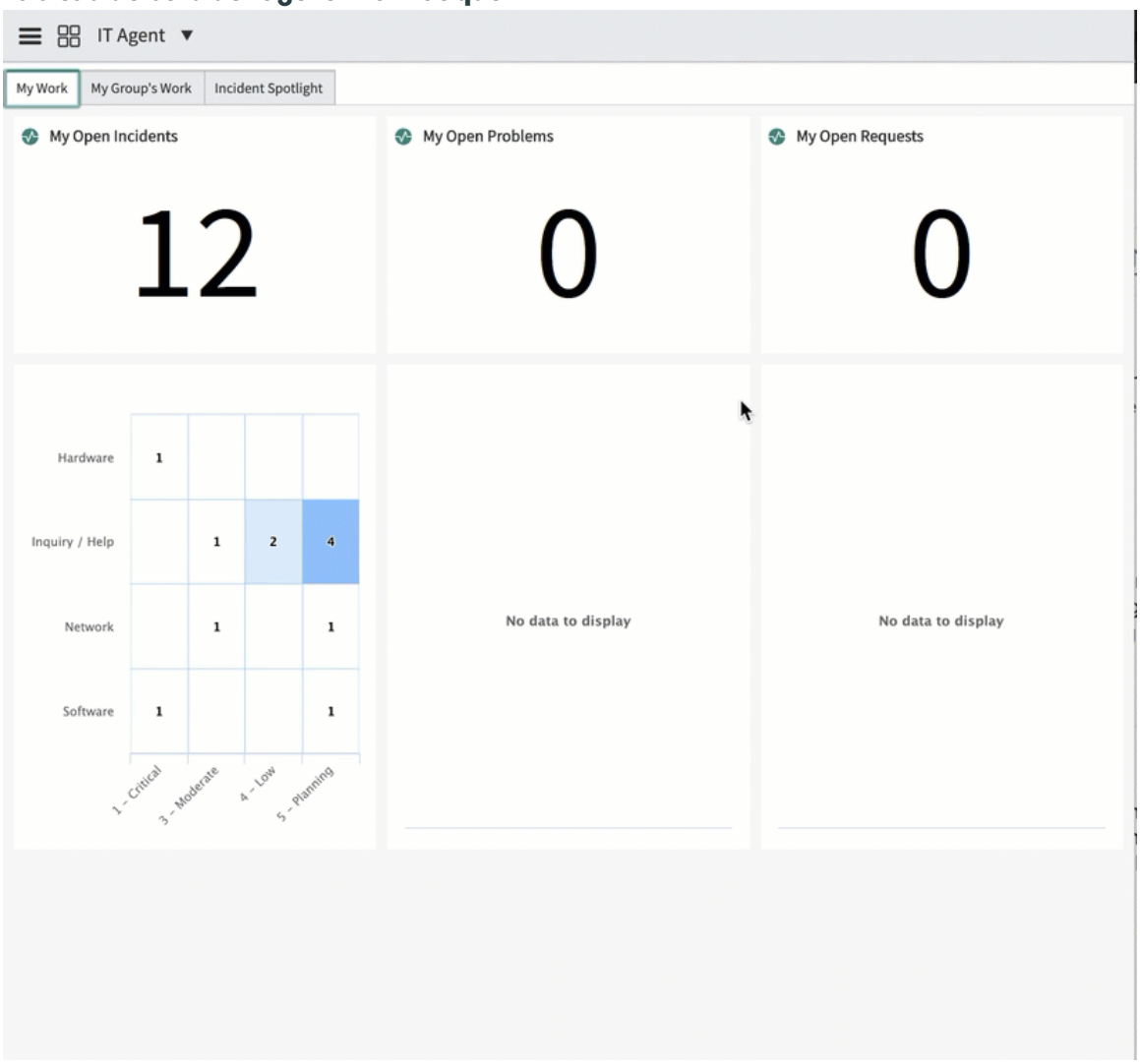
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de l'agent informatique

Affichez les incidents, problèmes et demandes ouverts qui vous appartiennent et appartiennent à vos groupes d'affectation via des rapports personnalisés. Vous pouvez également voir quels incidents appartenant à vos groupes d'affectation dépassent le seuil Spotlight.

Tableau de bord de l'agent informatique



Traduction automatique

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Agent informatique : affichez uniquement les incidents, problèmes et demandes qui vous concernent	Aucun, mais pour afficher les rapports Spotlight, vous avez besoin du rôle pa_spotlight_viewer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisation des données

Titre	Type	Description
Ouvrir les incidents non affectés	Score unique **Icône de score unique**	Les incidents qui appartiennent à l'un de vos groupes d'affectation n'ont aucune personne affectée
Demandes ouvertes	Score unique **Icône de score unique**	Demandes ouvertes qui vous appartiennent ou à l'un de vos groupes
Incidents critiques	Score unique **Icône de score unique**	Incidents avec une priorité de 1 - Critique qui appartiennent à vous ou à l'un de vos groupes
Carte thermique de mes problèmes ouverts	Carte thermique **Icône de carte thermique**	Vos problèmes par groupe d'affectation et priorité
Incidents au-dessus du seuil Spotlight	Score unique **Icône de score unique**	Incidents appartenant à l'un de vos groupes qui rencontrent suffisamment de critères Spotlight pour dépasser le seuil Spotlight
Mes demandes ouvertes	Score unique **Icône de score unique**	Demandes ouvertes qui vous appartiennent
Carte thermique de mes incidents ouverts	Carte thermique **Icône de carte thermique**	Vos incidents par groupe d'affectation et priorité
Incidents ouverts	Score unique **Icône de score unique**	Incidents ouverts qui vous appartiennent ou à l'un de vos 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.

Titre	Type	Description
Incidents ouverts non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique **Icône de score unique**	Incidents ouverts qui vous appartiennent ou à l'un de vos groupes et qui n'ont pas été mis à jour au cours des 7 derniers jours
Carte thermique de mes demandes ouvertes	Carte thermique **Icône de carte thermique**	Vos demandes par groupe d'affectation et priorité
Problèmes ouverts	Score unique **Icône de score unique**	Problèmes ouverts qui vous appartiennent ou à l'un de vos groupes
Incidents Spotlight P1 - Critique	Score unique **Icône de score unique**	Incidents appartenant à votre groupe qui dépassent le seuil Spotlight et ont une priorité P1 - Critique
Mes problèmes ouverts	Score unique **Icône de score unique**	Problèmes ouverts qui vous appartiennent
Incidents Spotlight - Non affectés	Score unique **Icône de score unique**	Incidents appartenant à l'un de vos groupes qui dépassent le seuil Spotlight et auxquels personne n'est affecté
Mes incidents ouverts	Score unique **Icône de score unique**	Incidents ouverts qui vous appartiennent
Incident Spotlight - Liste	Liste	Liste de tous les incidents que l'un de vos groupes possède et qui dépassent le seuil Spotlight

Traduction automatique

Agent mobile ITSM

L'application ServiceNow® Agent mobile ITSM délivre des expériences axées mobiles du système de base, conçues pour permettre aux agents informatiques de procéder au triage, aux traités et aux résoudre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

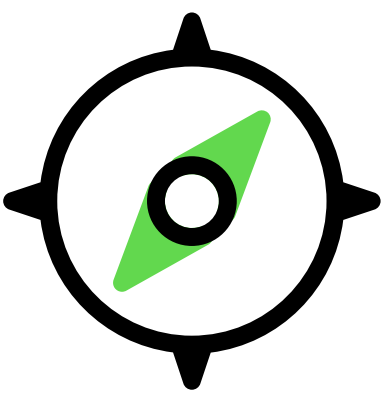
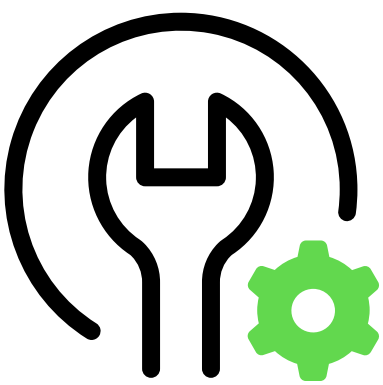
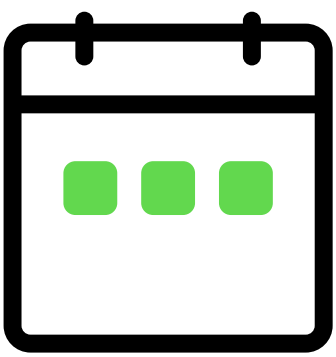
Vue d'ensemble

Regardez cette vidéo de trois minutes pour en savoir plus sur Agent mobile ITSM. Cette vidéo couvre la vue d'ensemble de l'application, son installation et des informations sur la façon d'accéder à l'application Agent mobile ITSM .

Vue d'ensemble de l'applicationAgent mobile ITSM.

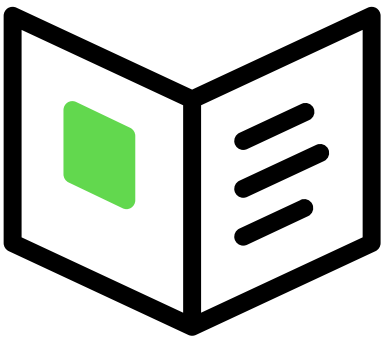
Premiers pas

Agent mobile ITSM aide les agents informatiques grâce à une interface intuitive leur permettant de gérer l'ensemble de leur travail, d'afficher des calendriers, de vérifier qui est d'astreinte, de répondre aux incidents majeurs, etc. L'agent peut également consulter les détails de l'incident et l'activité ; modifier un incident et ajouter des commentaires ; résoudre, affecter ou réaffecter un incident ; et afficher les notifications d'incident.

Explorer	Configurer	Mon applet de travail
		
Découvrez les Agent mobile ITSM concepts, fonctionnalités et rôles d'utilisateur.	Configurez les outils de l'environnement et l'accès des utilisateurs. Configurer et activer les notifications push.	Créer et gérer les incidents qui vous sont affectés. Consultez le calendrier de votre équipe et demandez un congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applet Mon équipe	Gérer les incidents majeurs	Référence
		
Gérez les groupes et les équipes, affichez les performances des groupes et les demandes de congés. Résolvez les conflits et les écarts en fournissant une couverture.	Consultez les incidents majeurs actifs, les incidents majeurs proposés, les candidats et le tableau de bord Incidents majeurs.	Paramètres et informations de domaine à propos d'ITSM Mobile Agent.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Agent mobile ITSM

Agent mobile ITSM fournit aux agents informatiques l'accès nécessaire pour effectuer les différentes Gestion des services informatiques () tâches (ITSM) en déplacement avec cette application mobile.

Vue d'ensemble de Agent mobile ITSM

Agent mobile ITSM est une application mobile conçue pour ServiceNow les utilisateurs qui travaillent dans Gestion des services informatiques des rôles (ITSM). Elle permet aux agents informatiques d'effectuer diverses ITSM tâches et de fournir une assistance à partir de leurs équipements mobiles. L'application Mobile Agent fournit des fonctionnalités telles que ServiceNow® Gestion des incidents, , ServiceNow®et ServiceNow® Catalogue de servicesGestion des problèmesServiceNow® Gestion des changementsl'accès. , Agent mobile ITSMles agents informatiques peuvent rester connectés et collaborer sur les tâches informatiques lors de leurs déplacements.

Workflow Agent mobile ITSM

Voici un aperçu général du workflow typique Agent mobile ITSM :

1. Création d'incident : lorsqu'un utilisateur rencontre un problème ou un incident, il peut l'utiliser pour créer un ticket d'incident Agent mobile ITSM . Le ticket peut inclure des détails tels qu'une description du problème, un niveau de priorité et toutes les pièces jointes pertinentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Notification et affectation : une fois le ticket d'incident créé, l'application Mobile Agent envoie une notification à l'agent informatique affecté ou au groupe de support approprié. Cette notification garantit le traitement rapide de l'incident.
3. Gestion des incidents : l'agent informatique affecté peut consulter les détails de l'incident, communiquer avec l'utilisateur via la fonctionnalité de messagerie instantanée de l'application et effectuer toutes les étapes de dépannage nécessaires. Si nécessaire, l'agent informatique peut proposer un incident à Incident majeur.
4. Résolution et fermeture : l'agent informatique peut résoudre l'incident à l'aide du code de résolution et de la description appropriés.
5. Reporting et analyse : le permet également aux gestionnaires d'accéder Agent mobile ITSM aux rapports et aux analyses liés aux activités de gestion des incidents. Ils peuvent examiner les mesures, identifier les tendances et obtenir un aperçu des performances du processus de gestion des services informatiques.

Agent mobile ITSM avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Incident Management	Mes incidents	Tous
Notifications en temps réel	Tous les utilisateurs connectés reçoivent des notifications intégrées à l'application et push. Pour configurer les notifications en temps réel, reportez-vous à la section Notifications activables configurables pour ITSM Mobile Agent.	Tous
Tableau de bord d'équipe et mesures des performances	Tableau de bord Mon équipe et Mesures des performances	Gestionnaires
Gestion des incidents majeurs	Gestion des incidents majeurs à l'aide de l'applet Incident majeur	Agent, Gestionnaires
AI Search	AI Search dans ITSM Mobile Agent	Tous
Services de collaboration	Collaboration Services for ITSM Mobile Agent	Administrateur

Rôles et profils d'utilisateur dans Agent mobile ITSM

Découvrez les différents rôles d'utilisateur et profils utilisés pour se connecter à Agent mobile ITSM.

Agent mobile ITSM prend en charge le profil d'utilisateur 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.

Rôle ITIL

L'agent informatique est l'utilisateur principal de l'application Agent mobile ITSM . Le rôle ITIL est affecté aux agents ou techniciens informatiques chargés de la gestion et de la résolution des incidents informatiques et des demandes de service. Ils ont accès à des fonctionnalités telles que la gestion des incidents, la gestion des actifs, la base de connaissances, la gestion des tickets et les calendriers d'astreinte. Ils peuvent créer, mettre à jour et résoudre des tickets, consulter leurs calendriers et les détails de leur équipe, et créer des demandes de congés.

Plusieurs rôles peuvent également être affectés à un utilisateur ITIL. Par exemple :

- sn_incident_write
- sn_change_write
- sn_request_write

Outre le rôle itil, les utilisateurs peuvent disposer des rôles supplémentaires suivants, en fonction des différentes fonctionnalités disponibles dans Agent mobile ITSM.

Rôles supplémentaires Agent mobile ITSM

Fonctionnalité	Rôle d'utilisateur
Incidents majeurs	major_incident_manager
Hardware Asset Management	approver_user :
Planification de l'astreinte	rota_manager
Planification de l'équipe	sn_shift_planning.admin

Agent mobile ITSM Fonctionnalités et modules d'extension

Découvrez les modules d'extension utilisés dans Agent mobile ITSM.

L'application Agent mobile ITSM propose divers modules d'extension qui peuvent améliorer les fonctionnalités et fournir des fonctionnalités supplémentaires. Voici quelques-uns des modules d'extension couramment utilisés :Agent mobile ITSM

- com.glideapp.itom.snac [Event Management]
- com.sn_hamp [Hardware Asset Management]
- com.sn_shift_planning [planification de l'équipe]
- com.sn.slack.ahv2 [boutique de spokes Slack]
- com.snc.iam [Gestion des communications sur les incidents]
- com.snc.incident.mim [Gestion des incidents majeurs]
- com.snc.notify [notifier]
- com.snc.on_call_rotation [Planification de l'astreinte]
- com.snc.pa.incident.mim [Performance Analytics - Gestion des incidents majeurs]
- com.snc.pa.itsm_dashboards [Performance Analytics - Tableaux de bord ITSM]
- com.snc.tcm_collab_hook [Services de collaboration - boutique]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

AI Search dans ITSM Mobile Agent

Les fonctions de requêtes intelligentes permettent aux agents de trouver rapidement les réponses requises dans Agent mobile ITSM.

À l'aide d'AI Search, les agents peuvent facilement rechercher les enregistrements suivants :

- Incidents (MIM, incidents avec violation, à risque)
- Tâches de changement
- Tâches du catalogue
- Changements
- Utilisateurs système
- Articles de la base de connaissances

Vous pouvez également basculer entre la recherche Zing et AI Search si nécessaire.

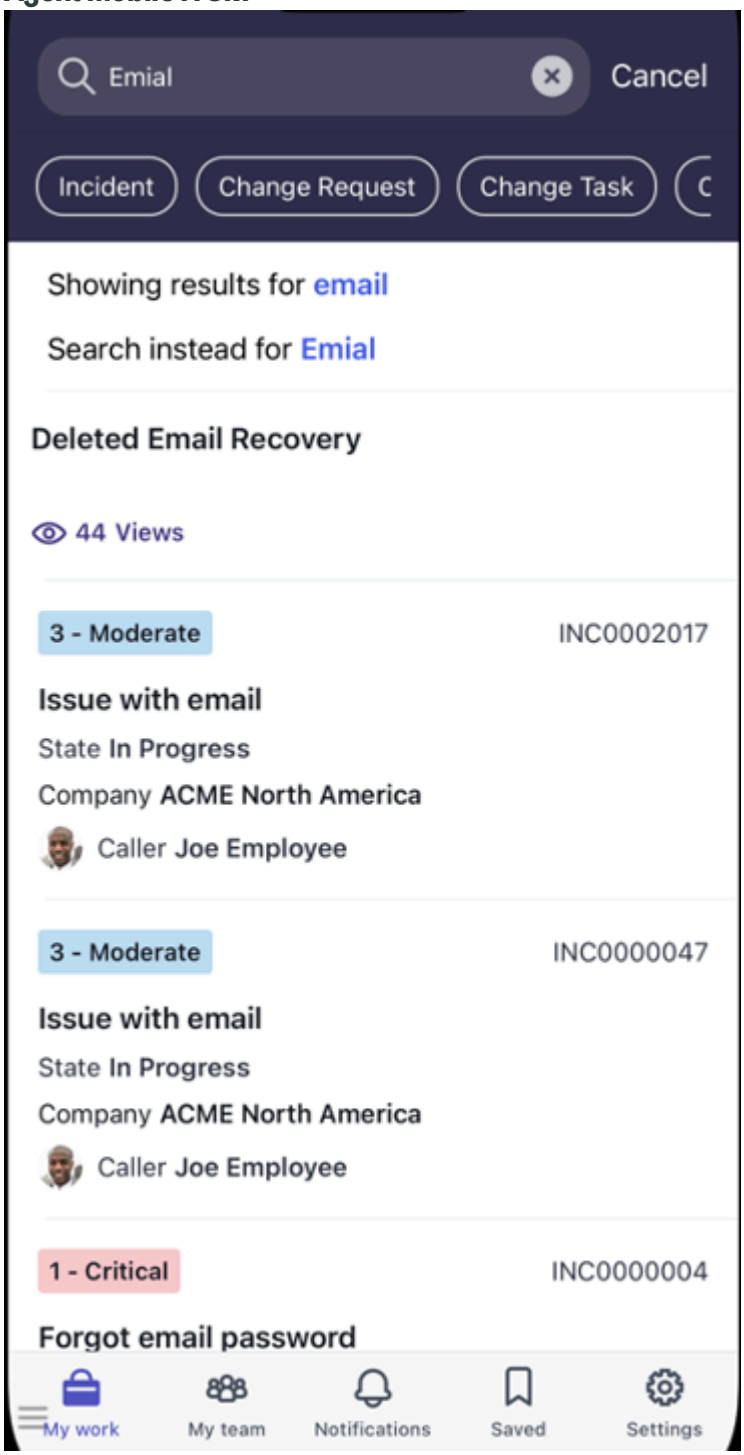
AI Search dans Agent mobile ITSM offre les fonctionnalités suivantes :

- Filtres de l'onglet Navigation : ils aident les utilisateurs à affiner les résultats sur un site.
- Saisie semi-automatique : lorsque l'utilisateur entre du texte, AI Search prédit la requête et aide à formuler la question de l'utilisateur.
- Correction automatique des fautes de frappe : les fautes de frappe sont corrigées automatiquement en fonction du contenu indexé.
- Gestion des synonymes : le moteur de recherche recherche également des mots similaires au terme recherché.
- Cartes Genius : les cartes de résultats Genius affichent les réponses les plus pertinentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent mobile ITSM



Pour plus d'informations sur AI Search, consultez AI Search .

Pour plus d'informations sur AI Search sur mobile, voir AI Search sur mobile .

Les configurations suivantes sont ajoutées pour l'expérience AI Search dans Agent mobile 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.

- Une configuration de l'application de recherche, [AIS] ITSM Mobile Agent Search Configuration. Pour plus d'informations sur les configurations d'applications de recherche, voir Configurations d'applications de recherche .
- Un profil de recherche, ITSM Mobile Agent Search Profile. Pour plus d'informations sur les profils de recherche, voir Profils de recherche .

Démarrer avec AI Search dans les nouvelles instances ou les instances zBoot

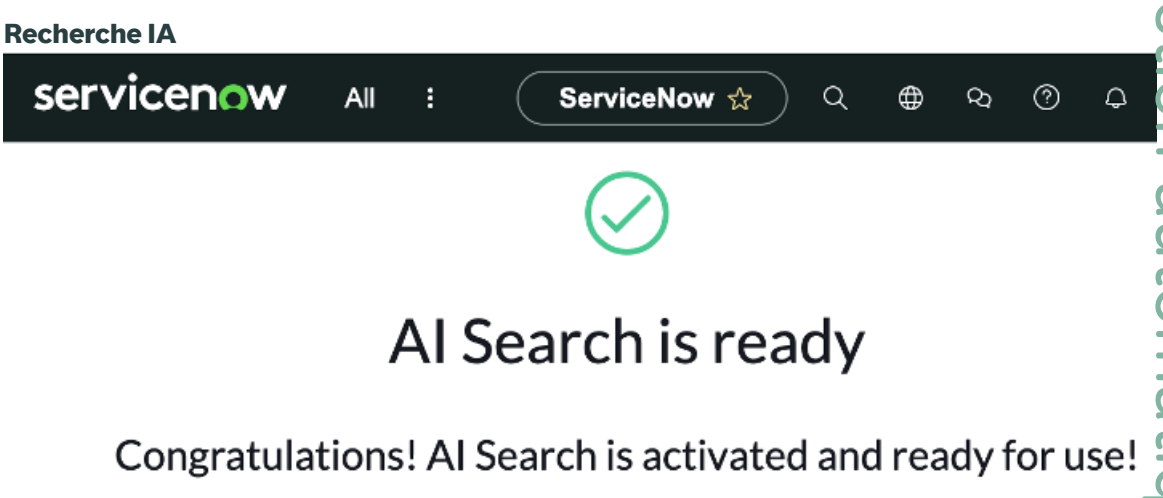
Activez les fonctionnalités de requêtes intelligentes qui aident les agents à trouver rapidement les réponses requises dans Agent mobile ITSM les instances nouvelles ou redémarrées.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
AI Search est activée par défaut dans le système de base pour les instances nouvelles et redémarrées. Vous devez publier le profil de recherche associé.

Procédure

1. Pour vous assurer qu'AI Search est activée, accédez à **Tous** > **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.



2. Publiez le profil de recherche lié à AI Search.
   a. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Profils Search**.
   b. Cliquez sur **ITSM Mobile Agent Search Profile**.
   c. Cliquez sur **Publier**.

Démarrer avec AI Search dans les instances mises à niveau

Activez les fonctionnalités de requêtes intelligentes qui aident les agents à trouver rapidement les réponses requises dans les instances mises à Agent mobile ITSM niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez commencer avec AI Search dans les instances mises à niveau en utilisant la configuration d'AI Search dans le système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Activez AI Search.
   a. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.
   b. Cliquez sur **Demander AI Search**.
2. Activez le module d'extension AI Search Index Sources (ID : com.glide.ais.index_sources).
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
   b. Recherchez le module d'extension AI Search Index Sources (ID : com.glide.ais.index_sources).
   c. Cliquez sur **Activer**.
3. Indexez toutes les sources de recherche.
   a. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Index de Recherche IA** > **Sources indexées**.
   b. Sélectionnez toutes les sources de données.
   c. Dans la liste **déroulante Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Indexer toutes les tables**.
4. Publiez le profil de recherche lié à AI Search.
   a. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Profils Search**.
   b. Cliquez sur **ITSM Mobile Agent Search Profile**.
   c. Cliquez sur **Publier**.
5. Sélectionnez la configuration de l'application de recherche liée à AI Search pour l'enregistrement de recherche globale.
   a. Accédez à **sys_sg_global_search.list.**
   b. Dans la liste des configurations de recherche, cliquez sur **ITSM Mobile Agent Search**.
   c. Pour le champ Configuration **de l'application de recherche**, sélectionnez Configuration de **recherche de l'agent mobile ITSM [AIS].**
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
Si vous ne souhaitez pas utiliser la configuration AI Search dans le système de base, migrez vos profils de recherche et d'autres configurations de Zing Search vers AI Search. Effectuez les étapes mentionnées dans Configurer AI Search pour les équipements mobiles .

Revenir à la recherche Zing dans ITSM Mobile Agent

Si AI Search est déjà activée dans Agent mobile ITSM, activez la configuration de recherche Zing pour utiliser vos propres profils et configurations de recherche. Cela activera la recherche Zing dans Agent mobile ITSM et tous les espaces de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pour plus d'informations sur la recherche Zing sur Mobile, voir Recherche globale pour Mobile .

Procédure

1. Accédez à **sys_properties.list**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire Propriétés système, ajoutez les informations suivantes.
   - Nom : glide.ais.global_search.use_zing
   - Valeur : vrai
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Activer le thème foncé dans Agent mobile ITSM

Activer un thème ou un mode foncé dans Agent mobile ITSM. Cette option est couramment utilisée pour soulager la fatigue oculaire et améliorer la lisibilité.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, rota_manager sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez le Agent mobile ITSM et appuyez sur **Plus**.
2. Robinet **Paramètres** > **Préférences** > **Thème**.
3. Appuyez sur **Sombre**.

Enregistrements de filtre

Définissez des filtres supplémentaires pour limiter le nombre d'enregistrements qui s'affichent sur un écran. Le filtrage des enregistrements dans l'application fonctionne comme le filtrage avec un créateur de condition sur le Now Platform.

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL ou gestionnaire de groupe

Procédure

1. Pour affiner les résultats de votre recherche ou pour entrer des critères de filtre supplémentaires sur toute liste d'enregistrements affichée, appuyez sur l'icône de filtre (
2. Sur l'écran Filtres qui s'affiche, appuyez sur la flèche d'un champ pour le développer.
3. Parmi les options disponibles, cochez la case ou appuyez sur une option pour votre filtre.
   Pour de nombreux filtres, vous pouvez sélectionner plus d'une option.
4. Appuyez sur l'icône de retour (icône  ou **sur TERMINÉ** pour enregistrer vos modifications dans un champ.
   Les critères que vous avez choisis s'affichent sur l'écran Filtres. Le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos critères s'affiche également en haut de l'écran. Appuyez sur **Effacer** ou **RÉINITIALISER** pour supprimer tous les filtres et rétablir le paramètre par défaut.
5. **Facultatif :** Répétez les étapes 1 à 4 avec l'écran Filtres affiché pour continuer à définir vos critères de filtrage.
6. Appuyez sur l'icône et ( après avoir défini tous les critères pour créer les conditions ET.
7. Vous pouvez également appuyer sur l'icône OU ( pour créer des conditions OR.
8. Après avoir ajouté tous les critères que vous souhaitez, appuyez sur le bouton **TERMINÉ**.
   Les enregistrements d'incidents qui correspondent à vos critères de filtrage s'affichent à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collaboration Services for ITSM Mobile Agent

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel. Vous pouvez utiliser directement un outil de collaboration à partir d'enregistrements d'incident, de tâche d'incident et d'incident majeur.

Installez les applications Collaboration Services (sn_tcm_collab_hook), Notify (com.snc.notify) et Notify connector for Microsoft Teams (com.sn.ms_teams) dans votre instance pour utiliser les services de collaboration sur ITSM Mobile Agent.

- Collaborer avec les incidents

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident à partir de l'application ITSM Mobile Agent.

- Collaborer avec les tâches d'incident

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements de tâche à partir de l'application ITSM Mobile Agent.

- Collaborer avec des incidents majeurs

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident majeur à partir de l'application ITSM Mobile Agent.

Ajouter une prise en charge du lien profond à ITSM Mobile Agent

Le lien profond permet aux instances de prendre en charge la communication directe vers une application de messagerie à partir d'un enregistrement spécifique du système.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez affecter la prise en charge du lien profond sur Mobile Studio.

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
3. Ouvrez l'enregistrement pour **glide.sg.allowed_external_deeplinks**.
4. Dans le formulaire, entrez les valeurs correspondantes suivantes :

Table Propriétés système

Champ	Valeur
Nom	glide.sg.allowed_external_deeplinks
Type	Chaîne
Valeur	Slack,Teams

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'ITSM Agent mobile

Planifiez et configurez ITSM Agent mobile.

Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les préférences et le comportement de l'application et créer des outils qui améliorent l'efficacité des agents et des gestionnaires. Voici quelques-unes des tâches que vous pouvez effectuer en tant qu'administrateur :

- Migrez vers la version la plus récente et prise en charge de Agent mobile.
- Créez et configurez des notifications activables pour Agent mobile.
- Activez les catégories de notifications push.

Installer Agent mobile ITSM

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt). L'application installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Agent mobile ITSM.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Important :**
> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Migrer de ITSM Mobile vers Agent mobile ITSM

Le module d'extension ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile) est obsolète dans Quebec. Les clients existants peuvent migrer vers Agent mobile ITSM pour vivre des expériences axées mobiles améliorées dans le système de base conçues pour permettre aux agents de trier, de traiter et de résoudre les incidents à tout moment. L'application Agent mobile ITSM améliore la productivité grâce à une interface intuitive pour gérer tous les travaux, afficher les calendriers, vérifier qui est d'astreinte, traiter les incidents majeurs, et plus encore.

Pour en savoir plus sur la mise en route d'Agent mobile ITSM, reportez-vous à la rubrique Connectez-vous à Agent mobile ITSM.

Désactiver les écrans de lanceur et les notifications d'ITSM Mobile

Après avoir installé l'application ServiceNow Agent, évitez la duplication des écrans de lanceur et des notifications issues de l'application ITSM Mobile déconseillée.

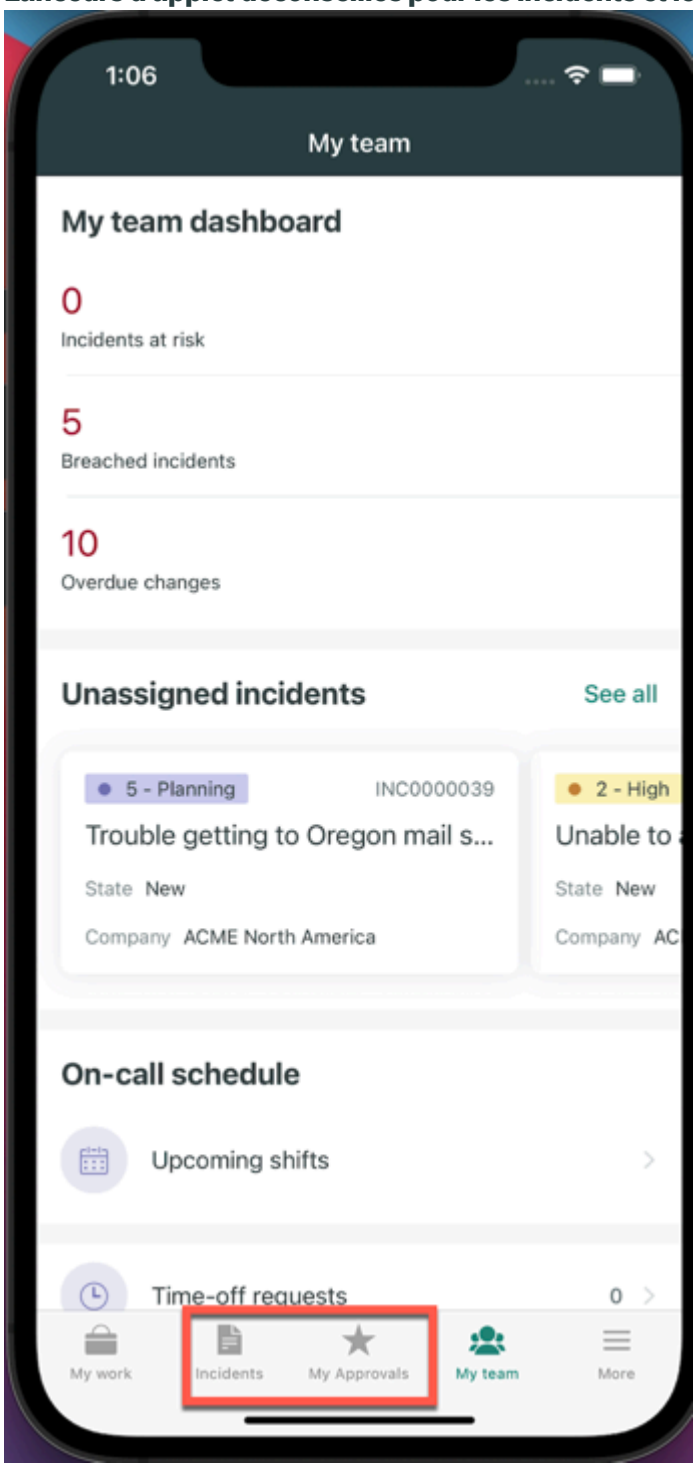
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir installé l'application Agent mobile ITSM sur votre instance, vous pouvez toujours afficher les écrans de lanceur de l'application ITSM Mobile lorsque vous vous connectez à l'application ServiceNow Agent (Android ou iOS). En outre, vous pouvez recevoir des notifications en double, car les deux applications ITSM Mobile et Agent mobile ITSM sont actives sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lanceurs d'applet déconseillés pour les incidents et les approbations



Étant donné qu'aucune mise à jour n'est prise en charge sur le module d'extension ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile), il est recommandé aux clients d'arrêter d'utiliser les fonctionnalités déconseillées connexes. Il est également recommandé que les applets ou les lanceurs d'applet des deux modules d'extension (ITSM Mobile et Agent mobile ITSM) ne soient pas actifs en même temps.

Étant donné que la désinstallation des modules d'extension en un seul clic n'est pas prise en charge, le module d'extension déconseillé n'est pas désactivé dans le système de base. Par conséquent, désactivez les lanceurs d'applet et les notifications qui existent dans le module d'extension ITSM Mobile déconseillé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Applications système** > **Studio**.
2. Dans la fenêtre contextuelle Sélectionner une application, ouvrez l'application ITSM Mobile dans Studio.
3. Pour désactiver les écrans de lanceur d'ITSM Mobile, procédez comme suit :

   a. Pour désactiver l'écran de lanceur **Incidents**, procédez comme suit :

      i. Accédez à la **Studio mobile** > **Lanceurs d'applet** > **Incidents**.

      ii. Dans le menu d'en-tête, désactivez cet écran de lanceur à l'aide du commutateur **Actif**.

      iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

   b. Pour désactiver les écrans de lanceur **Mes approbations**, procédez comme suit :

      i. Accédez à la **Studio mobile** > **Lanceurs d'applet** > **Mes approbations**.

      ii. Dans le menu d'en-tête, désactivez cet écran de lanceur à l'aide du commutateur **Actif**.

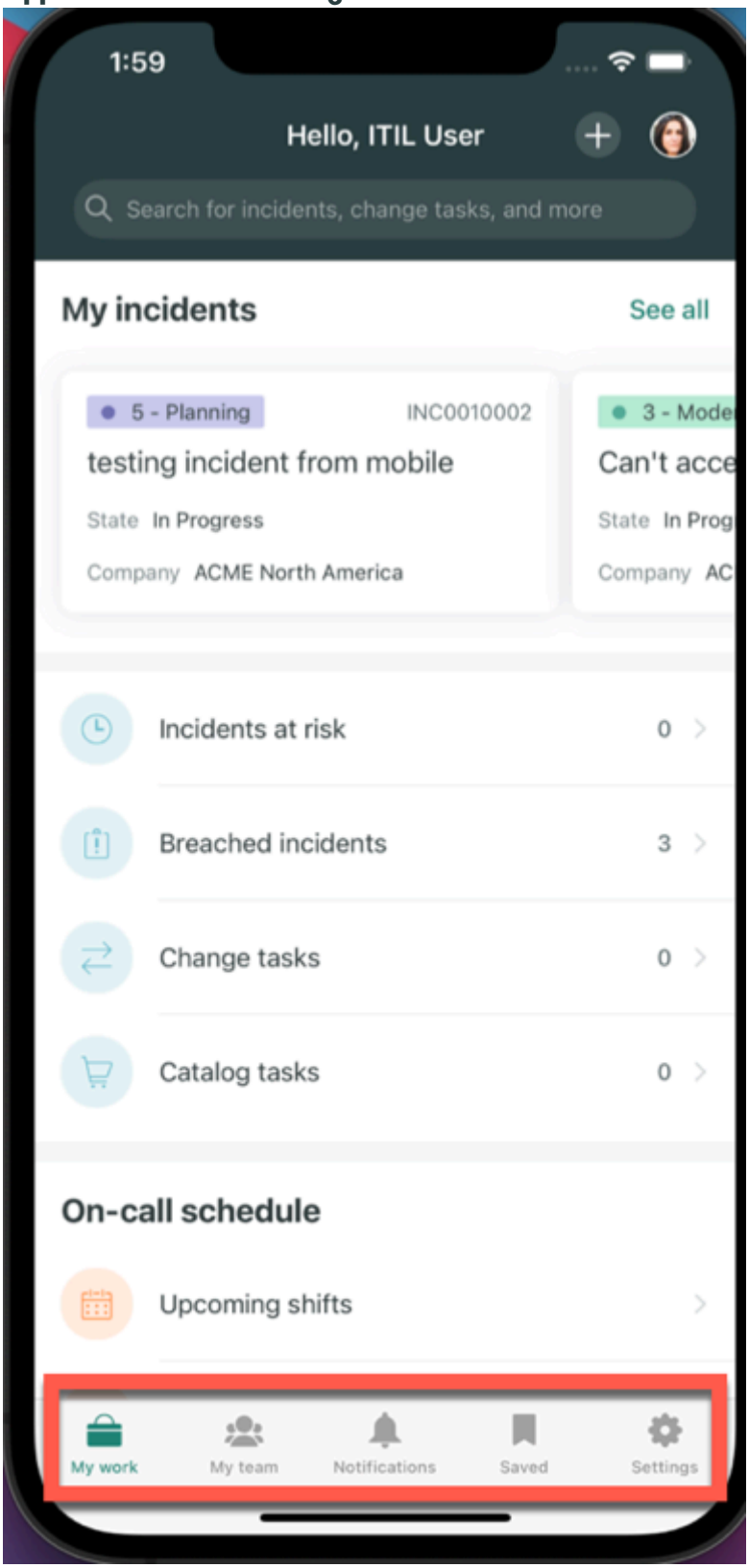
      iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Lorsque vous vous connectez à l'application ServiceNow Agent, les écrans de lanceur déconseillés ne s'affichent 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.

Application ServiceNow Agent sans écrans de lanceur déconseillés



4. Pour désactiver les notifications d'ITSM Mobile, 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. Pour désactiver les notifications associées aux approbations affectées, procédez comme suit :

i. Accédez à la **Notifications** > **Notifications** > **Approbation qui m'est affectée**.

ii. Décochez la case **Actif**.

iii. Cliquez sur **Mettre à jour**.

b. Pour désactiver les notifications associées aux incidents commentés, procédez comme suit :

i. Accédez à la **Notifications** > **Notifications** > **Incident commenté**.

ii. Décochez la case **Actif**.

iii. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Migrer les personnalisations du périmètre de l'application ITSM Mobile vers le périmètre d'Agent mobile ITSM

Lors de la migration d'ITSM Mobile vers Agent mobile ITSM, un administrateur doit vérifier si des personnalisations sont définies dans le périmètre de l'application ITSM Mobile obsolète. Ces personnalisations doivent être désactivées ou déplacées vers le périmètre d'Agent mobile ITSM.

L'administrateur doit vérifier si des notifications personnalisées sont définies dans le périmètre de l'application ITSM Mobile obsolète. Ces notifications doivent être désactivées ou déplacées vers le périmètre d'Agent mobile ITSM.

De même, l'administrateur doit désactiver ou déplacer les écrans de lanceur personnalisés ou les applets personnalisés vers le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.

Important :
Pour déplacer les personnalisations du périmètre de l'application ITSM Mobile vers le périmètre de l'application Agent mobile ITSM, effectuez l'une des actions suivantes :

- Copiez le code personnalisé et collez-le dans le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.
- Redéfinissez le code dans le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.

Migration vers Agent mobile ITSM la version 5.0.3

La migration vers Agent mobile ITSM la version 5.0.3 active la conformité du thème et de l'accessibilité Next Experience dans Agent mobile ITSM.

Cette migration comprend les changements de composants suivants :

- Migration des sections d'icône héritée vers de nouvelles sections d'icône. Cela inclut un meilleur regroupement des sections d'icônes pour On-Call Scheduling et les incidents, ainsi que des variables de couleur pour les icônes.
- Migration des paramètres hérités de l'interface utilisateur vers de nouveaux écrans du formulaire d'entrée. Il simplifie la façon dont les paramètres sont définis, active les thèmes sur l'écran du formulaire d'entrée et prend en charge les améliorations d'accessibilité par .Mobile Platform
- Migration des vues de cartes héritées vers des vues Mobile. Il permet d'utiliser des variables de couleur selon le thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tous les changements de style peuvent être effectués par le biais de règles d'interface utilisateur et non de styles d'interface utilisateur.
- Pour les boutons qui effectuent une action positive, l'accent de bouton est passé de primaire à positif.

Lorsque les clients migrent d'une version antérieure vers Agent mobile ITSM la version 5.0.3, les étapes suivantes sont automatiquement effectuées :

- Lorsque l'événement est déclenché pour l'application ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt), l'action *`plugin.upgraded`* de *`Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent`* script est exécutée.
- Cette action de script appelle les API de mise à niveau suivantes :
  - Pour les sections d'icônes héritées vers les nouvelles sections de navigation, utilisez la méthode *`cleanUpgradeIconSections()`* de la sn_itsm_mobile_agt. Script include MobileUtahUpgradeEngine .
  - Pour les anciens paramètres de l'interface utilisateur vers le nouvel écran du formulaire d'entrée, la méthode *`cleanUpgradeButtonInstance() de la`*sn_itsm_mobile_agt. Script include MobileUtahUpgradeEngine .
  - Pour les cartes héritées vers les nouvelles vues Mobile, la méthode *`cleanUpgradeLegacyCards()`* à partir de la sn_itsm_mobile_agt. Script include MobileUtahUpgradeEngine .
  - Une carte avec des paires de valeurs clés, , *`sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstant`*est introduite où la clé est le sys_id de la configuration par défaut héritée et la valeur est un objet avec une liste de métadonnées séparées par des virgules pour la nouvelle configuration par défaut correspondante introduite dans le processus de mise à niveau.
- Une fois que l'action de script est exécutée et effectue toutes les actions requises, elle est désactivée afin qu'elle ne soit pas exécutée à nouveau lors de futures mises à niveau.

Migration des sections d'icône héritée vers les sections de navigation

Dans ce cas, le sn_itsm_mobile_agt. Le script include MobileIconSectionMigrationConstants contient les paires de valeurs clés suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement par défaut *`sys_sg_icon_section`* hérité.
- Valeur : objet avec une liste de sys_ids *`sys_sg_navigation_sectionsys_sg_applet_launcher_m2m_section`* et d'enregistrements séparés par des virgules.

Le script de mise à niveau de l'action de script Exécuter une mise à niveau propre pour ITSM Mobile Agent s'exécute pour effectuer les étapes suivantes pour chaque clé de la carte :

1. Vérifiez les enregistrements suivants pour les personnalisations.
   - Enregistrement par défaut *`sys_sg_icon_section`* hérité.
   - Comparez si la section d'icône par défaut héritée a au moins un nouvel enregistrement ou un enregistrement de moins *`sys_sg_applet_launcher_m2m_section`* par rapport à la nouvelle section d'icône par défaut.
2. En fonction des personnalisations, l'une des étapes suivantes est 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.

- Si l'un des enregistrements ci-dessus est personnalisé, le script désactive le nouvel enregistrement par défaut *sys_sg_navigation_section* .
- Si aucun des enregistrements ci-dessus n'est personnalisé, le script désactive l'enregistrement par défaut *sys_sg_icon_section* hérité.

Remarque :

- Les sections d'icône personnalisée qui ne sont pas disponibles par défaut continuent de fonctionner, mais peuvent ne pas prendre en charge Next Experience la conformité des thèmes et de l'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers les sections de navigation pour une meilleure expérience.
- Pour les sections d'icône personnalisées disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les sections d'icône par défaut héritées qui sont toujours actives et déplacer leurs personnalisations vers les nouvelles sections de navigation par défaut.
- Si les sections d'icônes personnalisées ne sont pas migrées vers les nouvelles sections de navigation, les utilisateurs auront une expérience mitigée qui peut ne pas être entièrement compatible avec le nouveau Next Experience thème et peut entraîner des problèmes d'accessibilité.

Migration des paramètres de l'interface utilisateur vers l'écran du formulaire d'entrée

Dans ce cas, le sn_itsm_mobile_agt. Le script include MobileInputFormScreenMigrationConstants contient les paires de valeurs clés suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement par défaut *sys_sg_button_instance* hérité.
- Valeur : objet avec une liste de sys_ids séparés par des virgules du nouvel enregistrement par défaut *sys_sg_button_instance* et d'autres métadonnées.

Le script de mise à niveau de l'action de script Exécuter une mise à niveau propre pour ITSM Mobile Agent s'exécute ensuite pour effectuer les étapes suivantes pour chaque clé de la carte :

1. Vérifiez les enregistrements suivants pour les personnalisations.
   - Enregistrement par défaut *sys_sg_button_instance* hérité.
   - *sys_sg_button* Enregistrement associé à l'enregistrement *sys_sg_button_instance* .
   - *sys_sg_ui_parameter* et *sys_sg_action_param_map* les enregistrements associés à l'enregistrement *sys_sg_button* .
   - *sys_sg_write_back_action_item* Enregistrement associé à l'enregistrement *sys_sg_button* .
2. En fonction des personnalisations, l'une des étapes suivantes est effectuée.
   - Si l'un des enregistrements ci-dessus est personnalisé, le script désactive le nouvel enregistrement par défaut *sys_sg_button_instance* .
   - Si aucun des enregistrements ci-dessus n'est personnalisé, le script désactive l'enregistrement par défaut *sys_sg_button_instance* hérité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les flux d'instances de bouton personnalisé (paramètres d'interface utilisateur) qui ne sont pas disponibles par défaut continuent de fonctionner, mais peuvent ne pas prendre en charge Next Experience la conformité des thèmes et de l'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers des écrans du formulaire d'entrée pour une meilleure expérience.
- Pour les flux d'instance de bouton personnalisés (paramètres de l'interface utilisateur) disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les enregistrements par défaut *sys_sg_button_instance* hérités qui sont toujours actifs et déplacer leurs personnalisations vers le nouveau *sys_sg_button_instance* flux (consultez la sn_itsm_mobile_agt de carte. MobileInputFormScreenMigrationConstants). Pour configurer les écrans du formulaire d'entrée sur mobile, voir Écran du formulaire d'entrée .
- Si les paramètres d'interface utilisateur personnalisés ne sont pas migrés vers les nouveaux écrans du formulaire d'entrée, les utilisateurs auront une expérience mitigée qui peut ne pas être entièrement compatible avec le nouveau Next Experience thème et peut entraîner des problèmes d'accessibilité.

Migration des vues d'éléments vers de nouvelles cartes Mobile

Dans ce cas, le sn_itsm_mobile_agt. Le script include MobileIconSectionMigrationConstants contient les paires de valeurs clés suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement par défaut *sys_sg_item_view* hérité.
- Valeur : objet avec une liste séparée par des virgules des sys_ids et *sys_sg_form_screensys_sg_master_item* des enregistrements où la carte héritée (c'est-à-dire la vue d'élément) est référencée.

Le script de mise à niveau de l'action de script Exécuter une mise à niveau propre pour ITSM Mobile Agent s'exécute ensuite pour effectuer les étapes suivantes pour chaque clé de la carte :

1. Vérifiez les enregistrements suivants pour les personnalisations.
   - Enregistrement par défaut *sys_sg_item_view* hérité.
   - Tous les *sys_sg_ui_style* enregistrements associés à l'enregistrement *sys_sg_item_view* .
2. Si l'un des enregistrements mentionnés est personnalisé, le script rétablit les *sys_sg_form_screen* enregistrements et *sys_sg_master_item* à l'état précédent uniquement si ces enregistrements ne sont pas personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

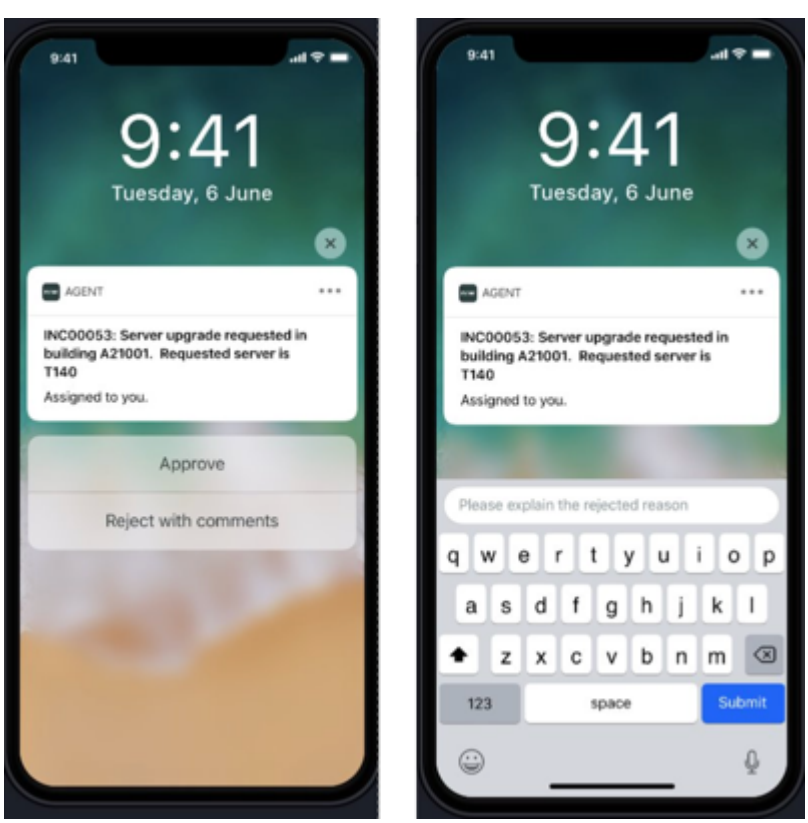
- Les vues d'éléments personnalisées qui ne sont pas disponibles par défaut continueront de fonctionner, mais peuvent ne pas prendre en charge Next Experience la conformité des thèmes et de l'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers des écrans du formulaire d'entrée pour une meilleure expérience.
- Pour les sections d'icônes personnalisées disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les anciens flux par défaut toujours actifs et déplacer leurs personnalisations vers le nouveau flux. Pour plus d'informations sur la configuration des cartes sur Mobile, voir Personnaliser un écran à l'aide de Mobile Card Builder .
- Si les vues d'éléments personnalisées ne sont pas migrées vers de nouvelles cartes Mobile, les utilisateurs auront une expérience mitigée qui peut ne pas être entièrement compatible avec le nouveau Next Experience thème et peut entraîner des problèmes d'accessibilité.

Notifications activables configurables pour ITSM Mobile Agent

Avec des notifications activables configurables pour ITSM Mobile Agent, vous pouvez effectuer des actions en fonction des notifications push sans avoir à ouvrir l'application ITSM Mobile Agent.

Vous pouvez associer jusqu'à trois actions avec une notification push. Ces actions doivent faire référence à une fonction mobile existante. Les types de fonctions d'actions suivants sont pris en charge :

- Élément d'action
- Navigation
- URL
- Lanceur de la messagerie instantanée



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de création de notifications push activables

Créez des notifications push activables à l'aide du processus suivant :

1. Créez une notification push activable pour ITSM Mobile Agent.
2. Créez une catégorie d'action push.
3. Créez une fonction pour chaque action push.
4. Mappez les fonctions avec des actions push sur la notification push activable.
5. Créez un contenu du message push.
6. Créez une notification standard.

Créez une notification push activable pour ITSM Mobile Agent.

Créez une notification push pour diverses actions exécutées sur l'application ITSM Mobile Agent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Notifications push**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de notification push.

Formulaire de notification push

Champ	Description
Nom	Le nom de votre notification push. **Remarque :** Ce nom ne s'affiche pas pour les utilisateurs qui consultent la notification.
Application	L'application incluse dans le périmètre de votre notification. Ce champ utilise automatiquement le périmètre de l'application actuelle.
Activable	Option permettant de rendre une notification activable.
Écran	Écran facultatif associé à votre notification. S'affiche à un utilisateur lorsqu'il appuie sur la notification.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L'enregistrement de notification est créé et la liste connexe des **Instances d'actions push** s'affiche sur le formulaire.

Créez une catégorie d'action push.

Créez une catégorie d'action push si l'une des catégories d'actions push prédéfinies ne répond pas aux besoins professionnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Catégories d'action push**.

Catégories d'actions push

Action	Description
accept-reject-back	Affiche les boutons **Accepter** et **Refuser**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
Accept-Reject-fore	Affiche les boutons **Accepter** et **Refuser**. L'application s'ouvre lorsque l'utilisateur sélectionne une action.
accept-rejectwcomments-back	Affiche les boutons **Accepter** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent l'option **Rejeter**, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer.
ack-escalader-ignorer-revenir	Affiche les boutons **Reconnaître**, **Escalader** et **Ignorer**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
approve-reject-back	Affiche les boutons **Approuver** et **Refuser**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
approve-rejectwcomments-back	Affiche les boutons **Approuver** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent l'option **Rejeter**, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
confirmer-replanifier-annuler-revenir	Affiche les boutons **Confirmer**, **Replanifier**et **Annuler**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
rejoindrepont-avancer	Affiche un bouton **Rejoindre la réunion**. Appuyer sur ce bouton ouvre l'application.
PromouvoirAvecCommentaires–RejeterAvecCommentaires–avancer	Affiche les boutons **Promouvoir** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent une option, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer.
rejoindrefileattente-ouvririncident-revenir	Affiche les boutons **Enregistrement en ligne** et **Ouvrir l'incident**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
queuestay-queueleave-back	Affiche les boutons **Rester dans la file d'attente** et **Quitter la file d'attente**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
yes-no-back	Affiche les boutons **Oui** et **Non**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire de catégorie d'action push, entrez un nom pour la catégorie dans le champ **Nom**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) en regard du champ **Actions**.
5. Cliquez sur l'icône de référence ( ) pour afficher la liste des **Actions push** et sélectionnez les actions pour la catégorie d'action push.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une action push

Créez une action push si l'une des actions push prédéfinies ne répond pas aux besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Actions push**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Action push.

Formulaire Action push

Champ	Description
Étiquette	Texte que vos utilisateurs verront dans la notification pour cette action.
Application	L'application incluse dans le périmètre pour cet enregistrement. Ce champ se remplit automatiquement.
Nom	Nom de l'action push.
Premier plan	Lorsqu'elle est activée, l'application s'ouvre lorsque vos utilisateurs sélectionnent cette action.
Type de réponse	Les options sont les suivantes : ○ **Simple** ○ **Réponse texte**
Texte d’espace réservé	Texte d'espace réservé à vos utilisateurs lorsqu'ils initient le push activable.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer des fonctions pour les actions push de notification

Créez une fonction mobile pour chaque fonction dans la catégorie d'action. Ces actions effectuent des tâches sur votre instance en fonction de ce que l'utilisateur sélectionne dans la notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Fonctions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de fonction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez une fonction pour l'une de vos actions push.
   Lors de la sélection d'un type de fonction dans le champ **Type**, vous devez sélectionner l'un des types de fonctions pris en charge pour les notifications push activables :
   - Élément d'action
   - Navigation
   - URL
   - Lanceur de la messagerie instantanée

   Pour plus d'informations sur les types de fonctions et les étapes détaillées pour la création de fonctions, voir Fonctions Mobile .

4. Créez des fonctions supplémentaires pour chaque action push.
   Par exemple, si vous avez sélectionné `ack-escalader-ignorer-revenir` en tant que votre catégorie de notification push, votre notification affiche les boutons **Reconnaître**, **Escalader**et **Ignorer**. Créez une fonction pour déterminer le comportement de chacun de ces boutons.

Que faire ensuite

Mappez les fonctions avec des actions push pour les notifications push activables.

Mappez les fonctions avec des actions push pour les notifications push activables.

Associez les fonctions aux actions pour une notification push activable.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Notifications push**.
2. Ouvrez une notification.
3. Dans la liste connexe **Instances d'actions push**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Instance d'action push

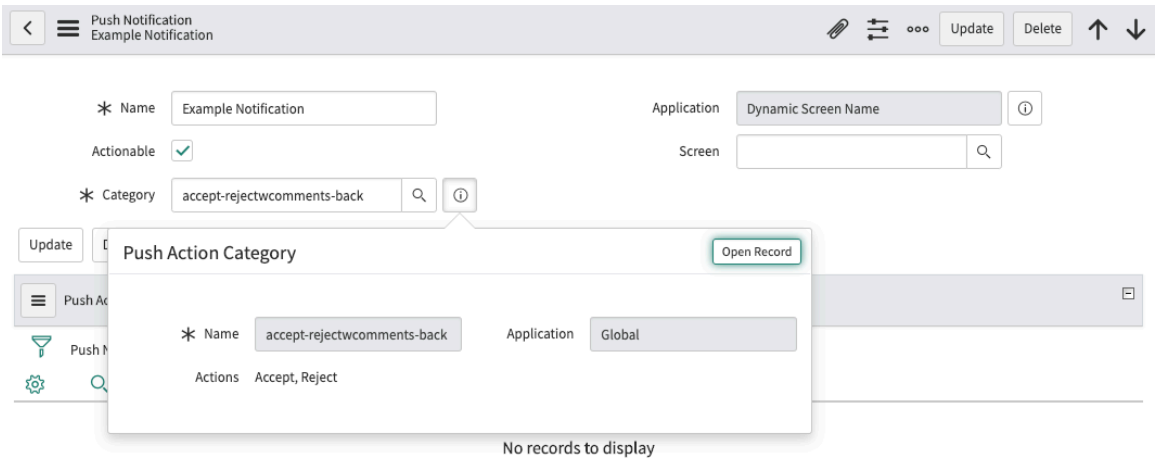
Champ	Description
Notification push	Notification push associée à cette instance d'action push. Ce champ est renseigné automatiquement avec votre notification push.
Application	L'application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'application actuelle.
Action push	Action push de votre enregistrement de notification push. Sélectionnez l'une des actions disponibles.
Bouton	Fonction à associer à l'action push. Cette action se déclenche lorsqu'un utilisateur utilise l'action répertoriée dans le champ **Action push**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

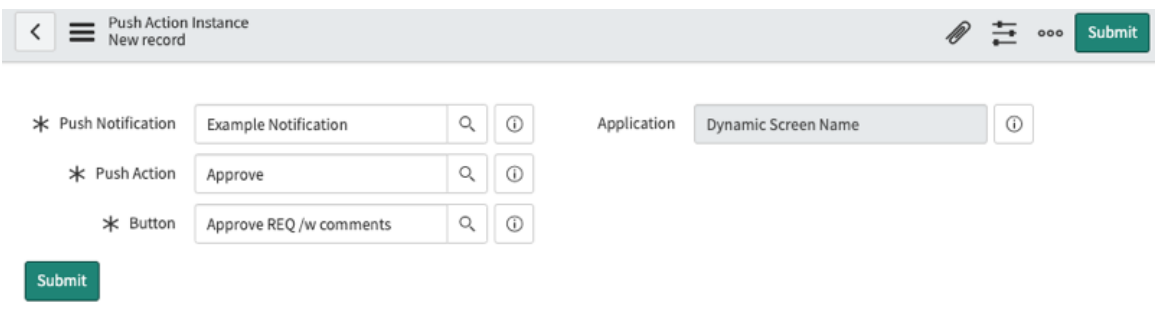
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:
Cet exemple de notification utilise l'option `accepter-rejeteraveccommentaires-revenir` dans le champ **Catégorie**. Cliquer sur l'icône d'aperçu ( ) affiche les deux actions utilisées par cette catégorie : `Accepter` et `Rejeter`.



Dans l'exemple d'instance d'action push, l'action push `Approuver` est sélectionnée dans le champ **Action push**, et la fonction `Approve REQ /w comments` est sélectionnée dans le champ **Bouton**. L'instance exécute cette fonction lorsqu'un utilisateur appuie sur le bouton **Approuver** dans la notification.



Créer un contenu de message push

Créez le contenu du message à afficher sous forme de notification.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Notifications push**.
2. Ouvrez la notification.
3. Cliquez sur **Créer un contenu du message push** dans la section Liens connexes.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu du message de notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre enregistrement de contenu du message push. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Application	L'application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'application actuelle.
Application push	Application Mobile Agent sur laquelle la notification push s'affiche.
Génération de messages push	Script qui génère la notification push. Lorsque vous créez un contenu de message, ce script est généré automatiquement.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une notification standard

Créez un enregistrement pour déterminer les informations à afficher pour une notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Créer une notification push**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre notification. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Actifs	Option permettant de déterminer si la notification est active. L'instance n'envoie pas de notifications inactives à vos utilisateurs.
Table	Table contenant les enregistrements relatifs à votre notification. Par exemple, les notifications concernant les nouveaux incidents utilisent la table Incident [incident].
Message push uniquement	Indique que la notification est un message push uniquement. Ce champ ne peut pas être modifié.
Catégorie	La catégorie de votre notification. Cette valeur de champ est définie sur **Sans catégorie** par défaut.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Configurez le message push pour votre notification standard.
   a. Cliquez pour afficher l'onglet **Ce qu'il faut envoyer**.
   b. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) en regard du champ **Messages Push**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur l'icône de référence ( ) pour afficher la liste **Messages de notification push**.

d. Cliquez sur **Nouveau**.

e. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Message de notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre enregistrement de message de notification push. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Application	Application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est défini par défaut sur l'application actuelle.
Application push	Application Mobile Agent sur laquelle la notification push s'affiche.
Table	Table contenant les enregistrements relatifs à votre notification. Par exemple, une notification concernant les nouveaux incidents utiliserait la table Incident [incident].
Contenu du message push	Enregistrement pour le contenu du message push.
Message	Texte que l'utilisateur voit dans la notification push, par exemple, `Un incident vous a été affecté.`

f. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Sur le formulaire **Notification**, cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer des catégories de notification push pour ITSM Mobile Agent

Activez les catégories de notifications push de sorte que vos utilisateurs puissent activer ou désactiver les notifications par catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

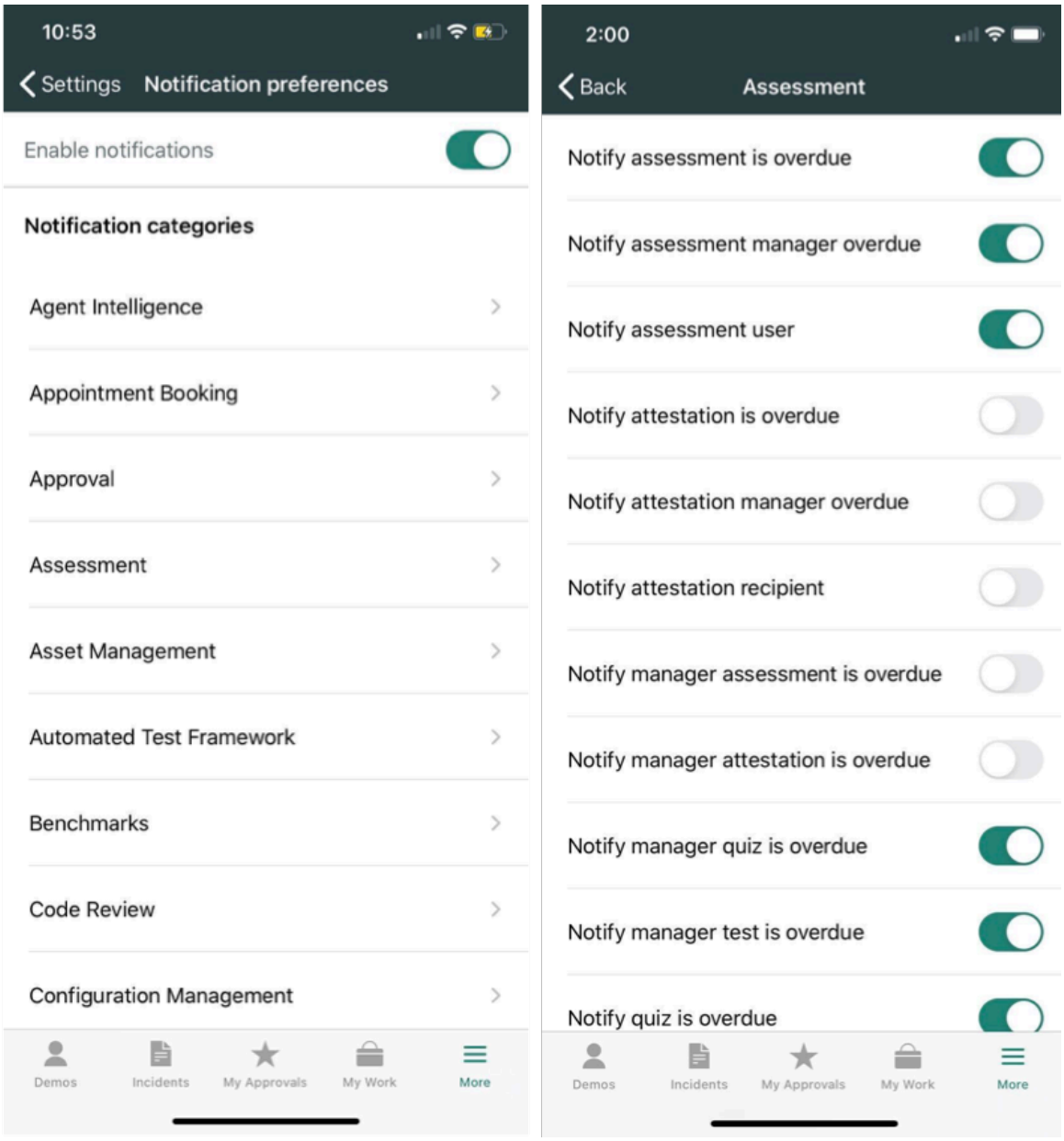
1. Saisissez `sys_properties.list` dans le navigateur d'application.
2. Dans la liste des propriétés système, recherchez et ouvrez la propriété portant le nom *`com.glide.sg.notifications.management`*.

> **Remarque :**
> Si la propriété n'existe pas, cliquez sur **Nouveau** et créez une propriété true|false avec le nom indiqué à l'étape précédente. Après avoir modifié cette propriété, les utilisateurs doivent se déconnecter, puis revenir pour que le changement prenne effet.

3. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'utilisateur peut activer ou désactiver les notifications par catégorie. Les catégories affichées dans l'écran des préférences de notification sont définies dans la table des **notifications** [sysevent_email_action]. L'écran vers la gauche affiche toutes les catégories de référence définies sur cette table. L'écran vers la droite affiche l'enregistrement correspondant à la catégorie sélectionnée.

Une fois que vous avez mis à jour votre propriété système, vos utilisateurs seront en mesure d'activer ou de désactiver les notifications par les catégories définies.

Activer le remplacement Ne pas déranger pour recevoir des alertes critiques

Activez Remplacement ne pas déranger pour recevoir des notifications push critiques pour Agent mobile ITSM.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Grâce **à la fonctionnalité Ne pas déranger pour recevoir les notifications push critiques, les** gestionnaires ITSM peuvent contacter leurs membres d'astreinte même lorsque leur téléphone est en mode Ne pas déranger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 configurer une propriété de ré-invite pour renvoyer la fenêtre contextuelle, si l'agent n'a pas initialement autorisé la configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accéder à **sys_sg_properties** > **Propriétés mobiles**.
2. Sur la page des propriétés mobiles, passez au **champ d'application global**.
3. Cliquez sur **Nouveau** et créez une propriété avec les détails suivants :
   - Nom : *critical_alerts_request_prompt*
   - Type : **vrai/faux**
   - Valeur : vrai
   - Application mobile : **agent**
   - Sélectionnez la case à cocher **Actif**
4. Assurez-vous que la valeur est **True** et cliquez sur **Mettre à jour** pour créer et appliquer la propriété

   Remarque :
   Après avoir créé cette propriété, les utilisateurs doivent se déconnecter, puis revenir pour que le changement prenne effet.

5. Connectez-vous à l'application Agent mobile ITSM .
6. Lorsque vous êtes invité à activer Remplacer Ne pas déranger pour recevoir des alertes critiques, sélectionnez **Ouvrir les paramètres**

   Remarque :
   Si vous vous connectez à l'aide d'un appareil iOS, lorsque vous êtes invité à Agent mobile ITSMActiver le remplacement Ne pas déranger pour recevoir des alertes critiques, cliquez sur **Autoriser**.

7. Sur la page Paramètres d'accès Ne pas déranger, sélectionnez l'application Agent mobile ITSM dans la liste.
8. Sélectionnez le bouton bascule **Autoriser Ne pas déranger** .
9. Sélectionnez **Autoriser** pour confirmer.
   L'utilisateur va maintenant commencer à recevoir les alertes critiques en mode Ne pas déranger.
10. **Facultatif :** Si vous souhaitez renvoyer la fenêtre contextuelle Remplacer ne pas **déranger pour recevoir des alertes critiques pour** les agents qui ne l'autorisaient pas initialement, configurez la propriété de ré-invite suivante :
    a. Saisissez sys_sg_properties dans le navigateur d'application.
    b. Sur la page des propriétés mobiles, cliquez sur **Nouveau** et créez une propriété portant le nom *critical_alerts_request_reprompt* et la même configuration que *critical_alerts_request_prompt*.

Configurer la notification critique

Configurez la liste des alertes critiques que vous souhaitez recevoir lorsque votre mobile est en mode Ne pas déranger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les notifications suivantes sont définies comme critiques :

- Notification de promotion d'incident majeur
- Incident majeur : violation de SLA ICA
- Incident majeur - Avertissement de SLA ICT

Utilisez la procédure suivante pour définir toute autre notification comme critique et recevoir des alertes lorsque le mobile est en mode Ne pas déranger.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, accédez à **Tous** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Notification push** et ouvrez la notification que vous souhaitez définir comme critique.
2. Dans l'enregistrement de notification sélectionné, cliquez sur **l'onglet Que envoyer** .
3. Cliquez sur l'icône d'informations en regard du champ Message push et sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** dans la fenêtre contextuelle **Message de notification push** .
4. Définissez la valeur de l'attribut `isCritical` sur true pour définir la notification comme critique.
   Si la valeur d'attribut `isCritical` est définie sur false, la notification ne sera pas traitée comme une alerte critique.

Configurer une notification personnalisée pour une alerte critique

Agent mobile ITSM prend en charge les notifications personnalisées à définir comme critiques, si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Assurez-vous que la notification personnalisée est répertoriée dans la table de notification.

Procédure

1. Accédez à la table Notification et ouvrez la notification que vous souhaitez définir comme critique.
2. Dans l'enregistrement de notification sélectionné, cliquez sur **l'onglet Que envoyer** .
3. Cliquez sur l'icône d'informations située à côté du champ Message push et sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** dans la fenêtre contextuelle **Message de notification push** .
4. Ouvrez la table **Contenu du message de notification push** et collez le script suivant dans le champ **Génération de messages push** : `return new sn_itsm_mobile_agt.CriticalPushPayloadBuilder(current, json, attributes).buildJSON();`
5. Créez un attribut `isCritical` avec le type d'attribut comme `chaîne`.
6. Définissez la valeur par défaut de la propriété sur `False`.
7. Dans la table **Message de notification push** , ajoutez l'attribut `isCritical` et définissez la valeur sur vrai.

Connectez-vous à Agent mobile ITSM

Accédez à Agent mobile ITSM sur votre mobile pour gérer les incidents, consulter et mettre à jour les calendriers d'astreinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Rôles requis : aucun

Assurez-vous que l'application Agent mobile ITSM est installée à partir du ServiceNow Store sur votre instance. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Installer Agent mobile ITSM.

Sur votre mobile, installez l'application ServiceNow Agent (depuis l'App Store Apple ou du Google Play Store). Pour plus d'informations sur cette application, consultez Mobile Agent .

Procédure

1. Appuyez sur l'icône de l'application de votre appareil, puis sur le bouton plus pour vous connecter à une instance.
2. Dans le champ adresse de l'instance, entrez l'adresse de l'instance de l'une des deux façons suivantes :

Option	Description
Entrée manuelle	Tapez l'adresse de l'instance dans le champ d'adresse de l'instance. **Remarque :** Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
Scanner le code QR	Appuyez sur l'icône QR (Scanner un code QR), puis scannez le code QR qui vous a été donné par votre administrateur.

3. **Facultatif :** entrez un surnom pour cette instance.
   Si plusieurs instances ont été ajoutées à l'appareil , des surnoms peuvent vous aider à localiser rapidement une instance Now Platform.
4. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.
   L'écran d'accueil d'Agent mobile ITSM s'ouvre. Vous pouvez rechercher des incidents, modifier des tâches et plus encore à l'aide de la barre de recherche en haut de l'écran d'accueil.

Gérer les incidents et les tâches à l'aide de l'applet Mes tâches

Utilisez l'applet Mon travail dans ITSM Mobile Agent pour exécuter diverses fonctions depuis le mobile.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- Accéder facilement aux incidents, tâches de changement et tâches du catalogue.
- Prendre des mesures rapides et communiquer des données actualisées.
- Ajouter des notes de travail ou des commentaires, mettre à jour les détails des incidents, affecter les incidents à d'autres agents.
- Accéder facilement aux demandes de changement et aux approbations des demandes.

À partir de l'écran principal de l'application Mobile Agent, vous pouvez directement créer un incident en un seul clic.

Créer un incident à partir de la page de destination de l'application

Créez un incident directement à partir de la page de destination de l'application Mobile Agent, en un seul clic.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Sur la page de destination de votre application Mobile Agent, cliquez sur le pour créer un incident directement à partir de l'écran de destination.
2. Renseignez les champs.

Champ	Description
Appelant	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir un appelant auquel cet incident doit être affecté.
Description brève	Fournissez une brève description de l'incident.
Urgence	Renseignez l'urgence de l'incident. Les options disponibles sont les suivantes : ○ 1 - Élevé ○ 2 – Moyen ○ 3 – Faible
Impact	Mesure de l’effet de l’incident sur les processus business.
Priorité	Identification de la rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter la tâche.
Description	Fournissez la description détaillée de l'incident.
Service	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir le service auquel appartient l'incident.
Élément de configuration	Appuyez sur la flèche pour choisir l'élément de configuration de l'incident.
Groupe d'affectation	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir un groupe d'affectation auquel cet incident doit être affecté.
Affecté à	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir une personne dans le groupe d'affectation.

Traduction automatique

Mes incidents

Utilisez l'applet Mes Incidents pour traiter les incidents qui vous sont affectés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

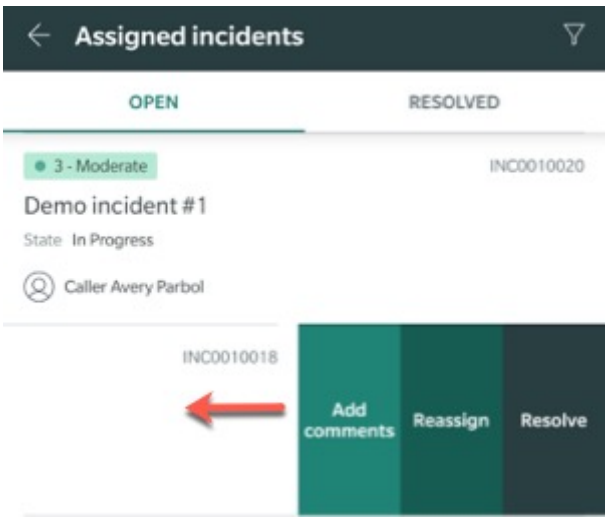
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Résolvez, réaffectez l'incident ou ajoutez des commentaires à un incident qui vous est affecté. Ajoutez des notes de travail, consultez les détails d'un incident ou modifiez un incident, le tout à partir d'un seul écran sur votre mobile.

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil ITSM Mobile Agent, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Mes incidents**.
   L'écran **Incidents affectés** s'ouvre sur une liste d'incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents affectés** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.



4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

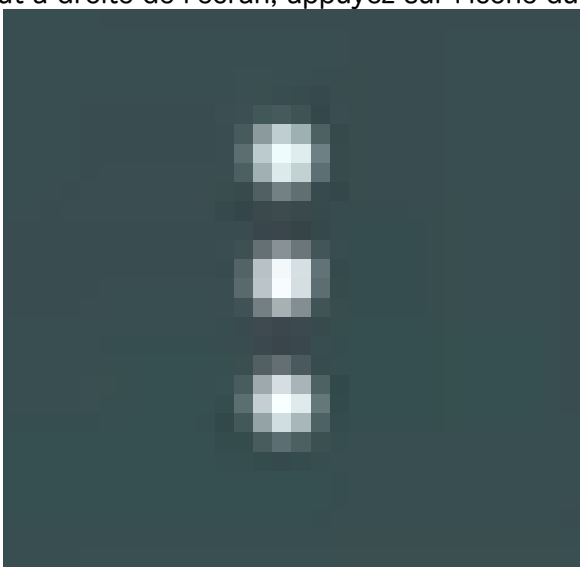
Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents affectés**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Mes incidents**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	◦ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ◦ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu  pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ◦ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ◦ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter + pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *`Record Video`* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *`Open Gallery`* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *`Take Photo`* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *`Attach File`* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *`Add Additional Comments`* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *`Add Work Notes`* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l’incident, telles que les incidents enfants, les tâches d’incident, les alertes, les SLA de tâche, les services impactés, les CI affectés et les articles de connaissance publiés joints (versions traduites si disponibles). Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour **ajouter des participants** ou pour **participer à un appel**. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur **Terminer l'appel** pour terminer l'appel.

Collaborer avec les incidents

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident à partir de l'application ITSM Mobile Agent.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

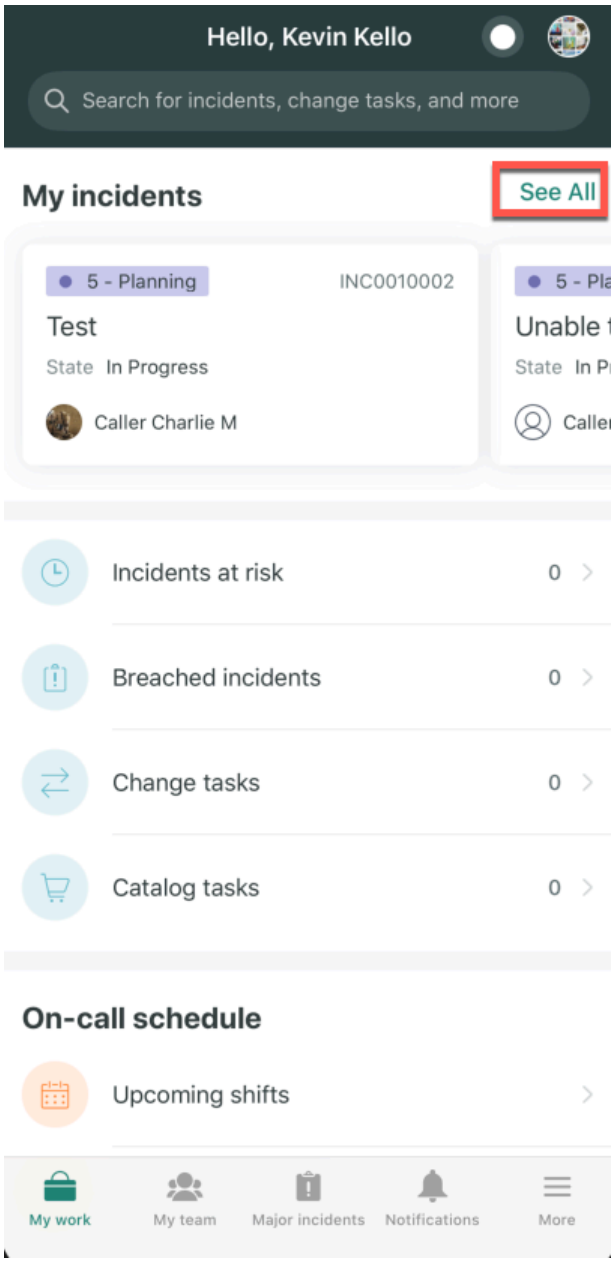
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

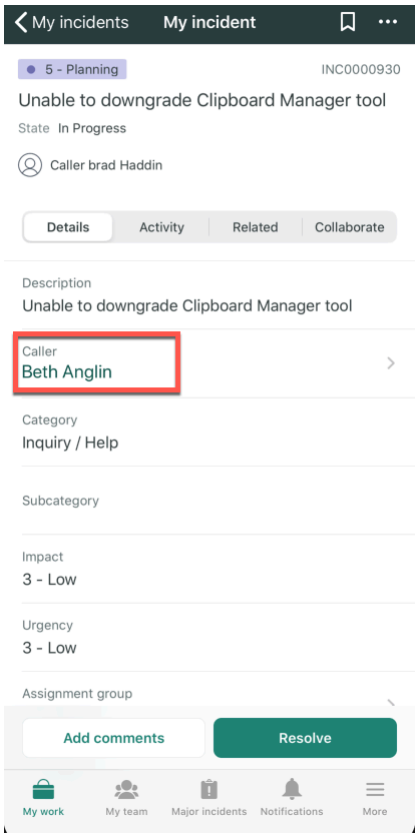


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Appuyez sur **Appelant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



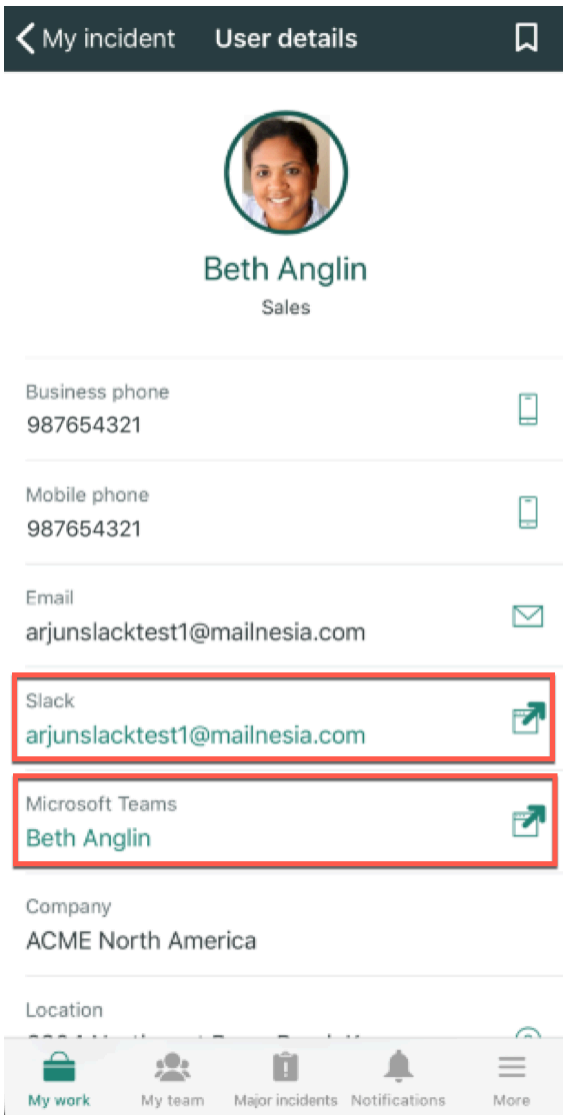
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Appelant

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le contact Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le contact Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
les contacts Slack et Microsoft Teams s'affichent uniquement si l'appelant dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un incident

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec les membres du groupe d'affectation à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

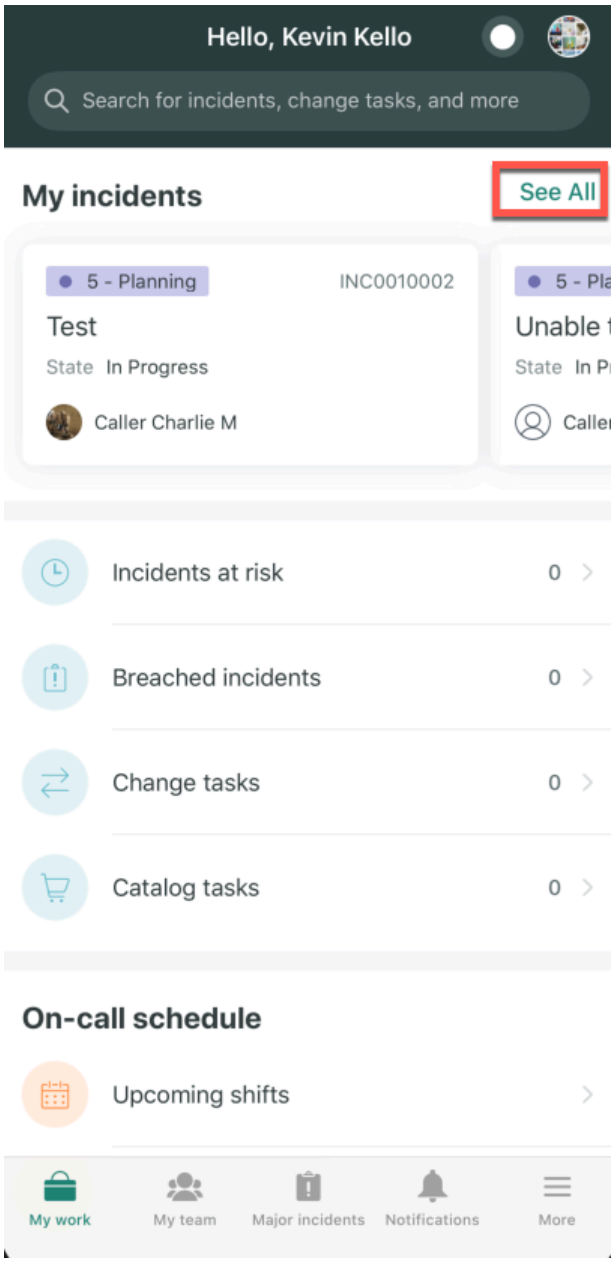
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

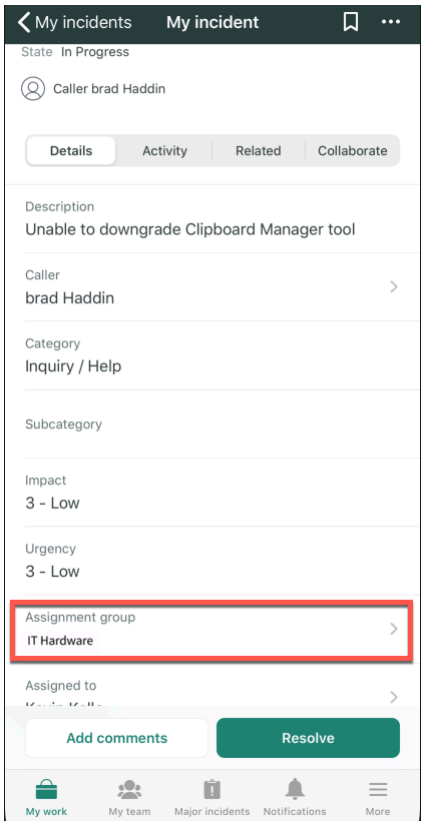
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



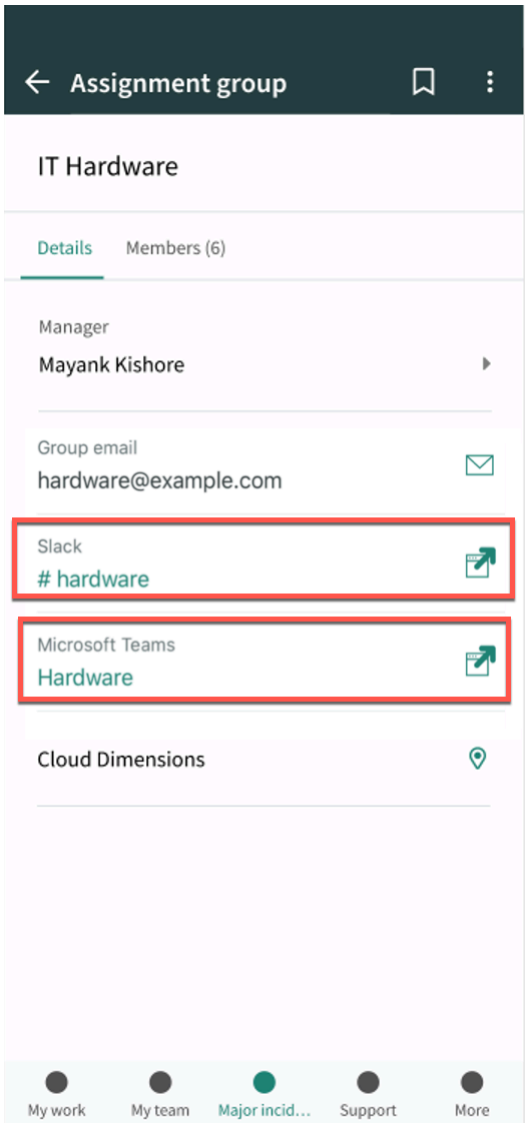
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Groupe d'affectation

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le groupe d'affectation Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le groupe d'affectation Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
le contact du groupe d'affectation Slack et Microsoft Teams est affiché uniquement si le groupe d'affectation dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Vous pouvez également interagir avec un utilisateur à partir du groupe d'affectation. Appuyez sur le groupe d'affectation, puis appuyez sur un utilisateur et sélectionnez Slack ou Microsoft Teams pour lancer une conversation.

Lancer une téléconférence avec l'appelant à partir d'un incident

Lancez une téléconférence à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

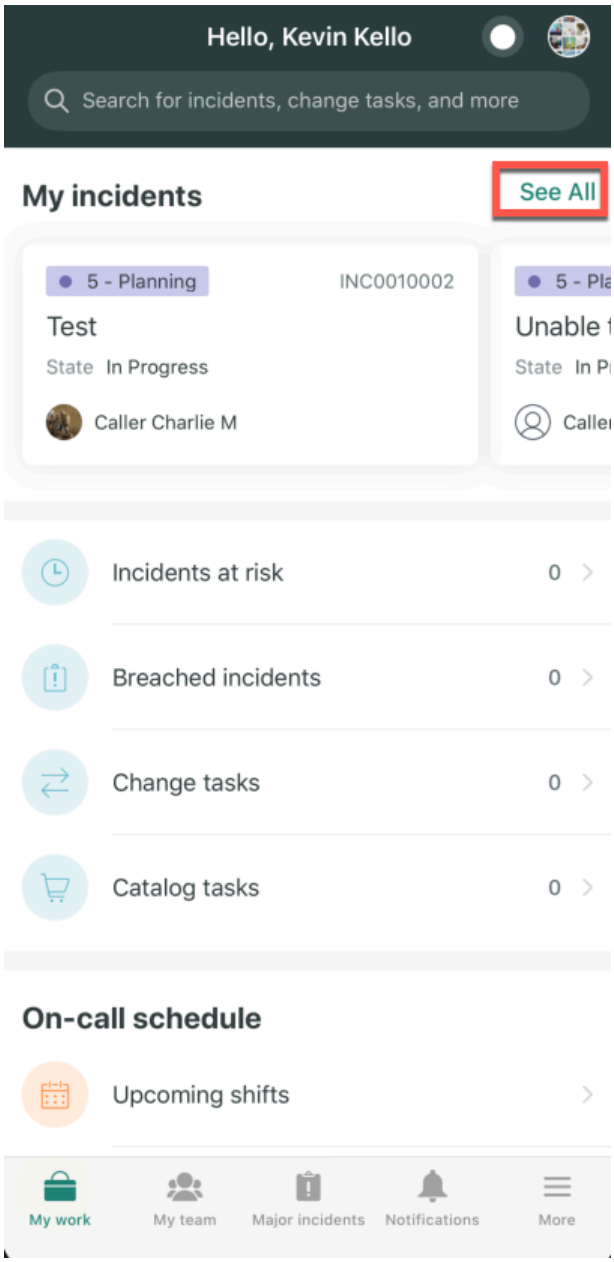
Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

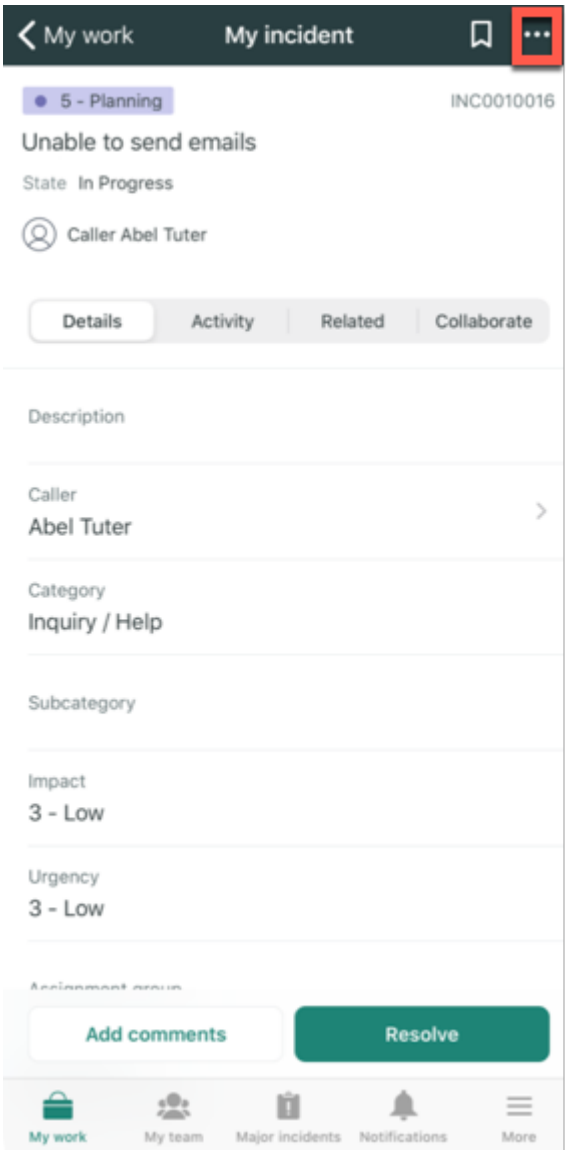
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

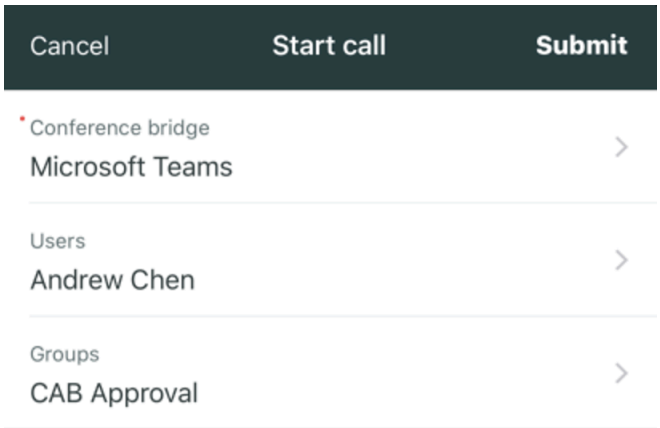
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Appuyez sur •••.
5. Appuyez sur le bouton **Démarrer l'appel**.
6. Renseignez les champs suivants :
   a. **Pont de conférence** : appuyez sur **Pont de conférence** et sélectionnez Microsoft Teams.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe 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.



7. Appuyez sur **Envoyer**.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'un incident

Ajoutez des participants à une téléconférence active à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

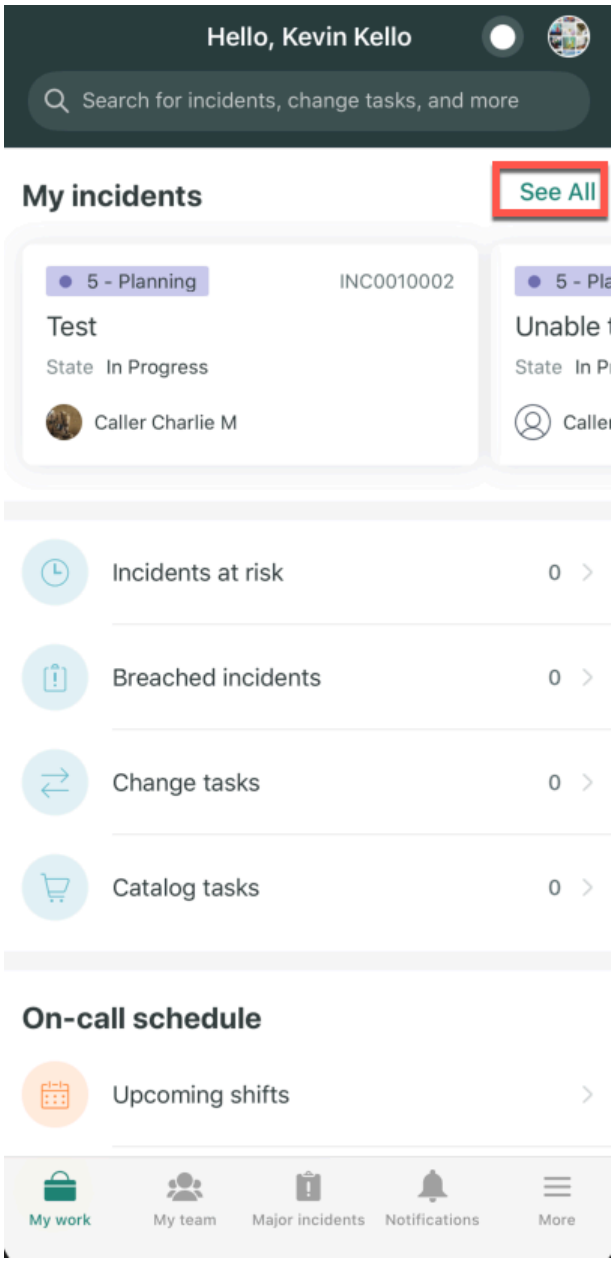
Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

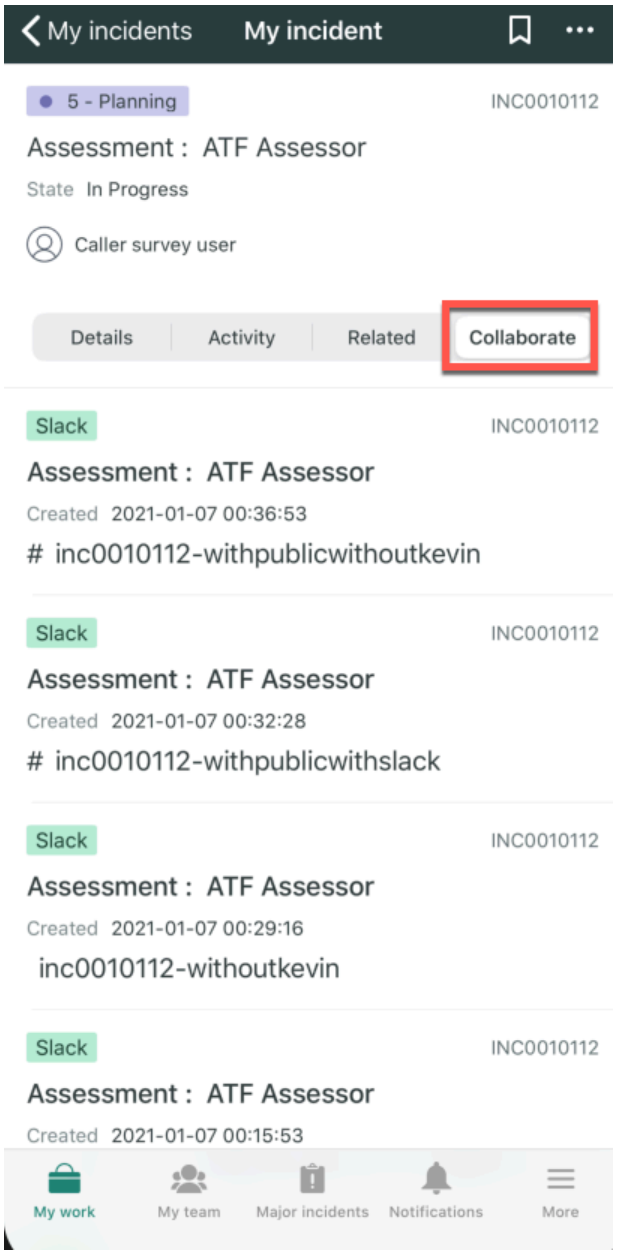


3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.

4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

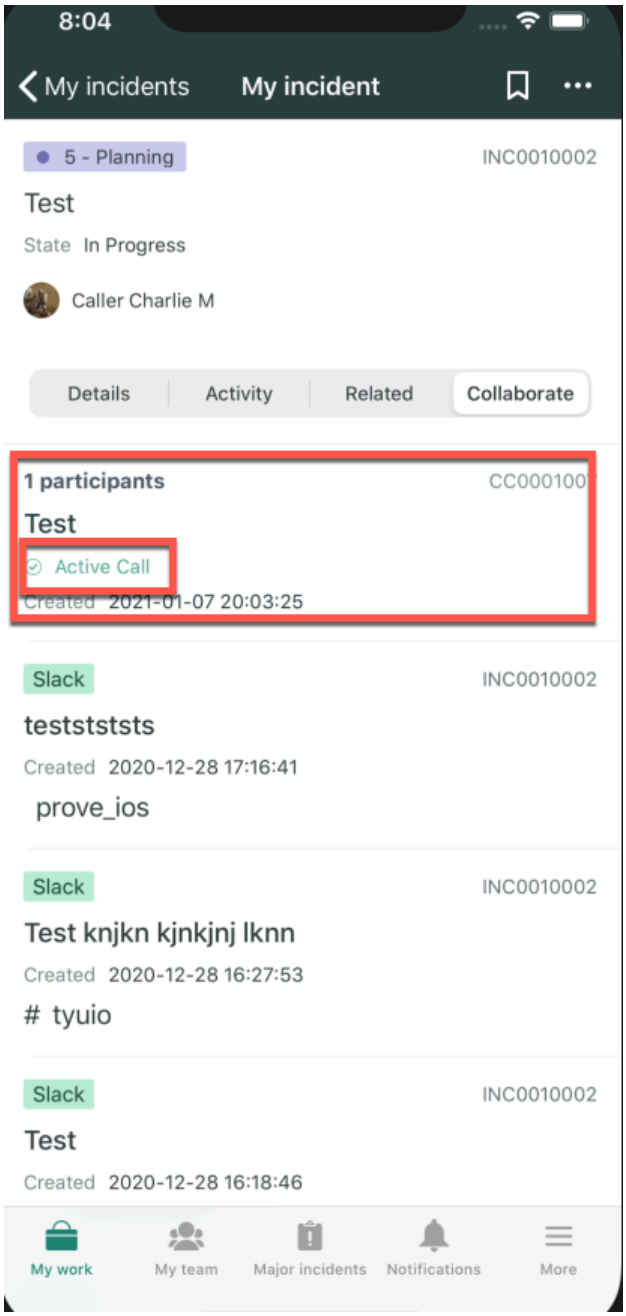
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

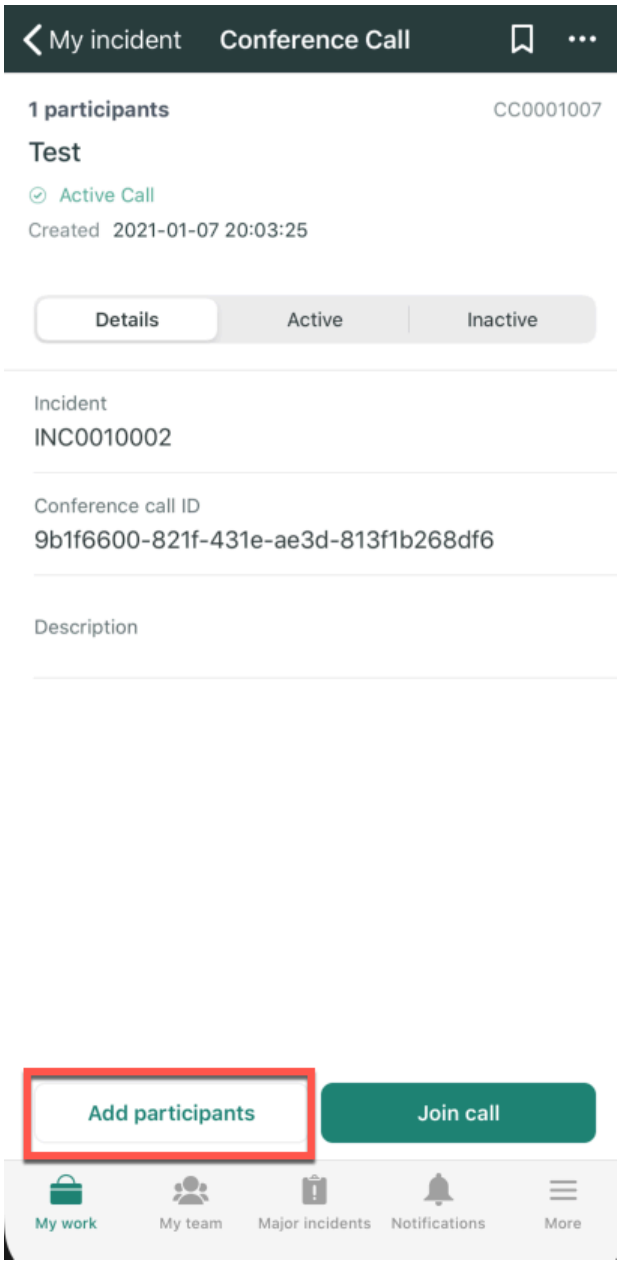
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur **Ajouter des participants**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Renseignez les champs suivants :

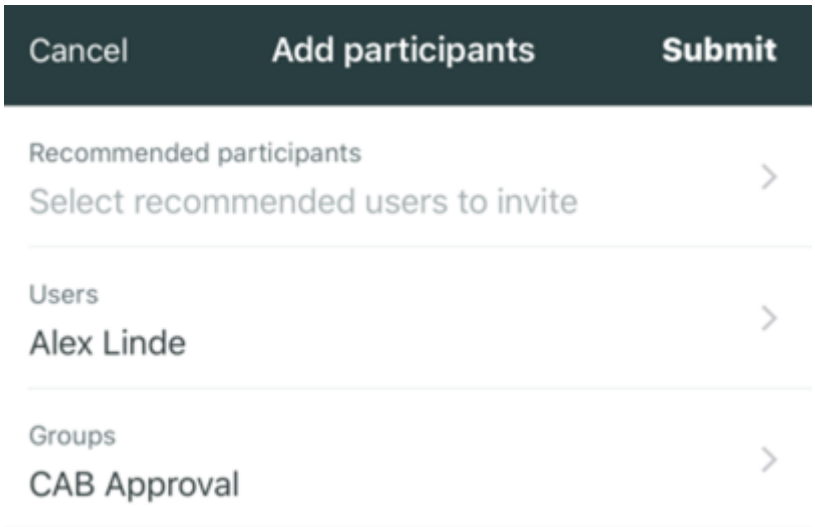
a. Participants recommandés : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

b. Utilisateurs : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

c. Groupes : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'un incident

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

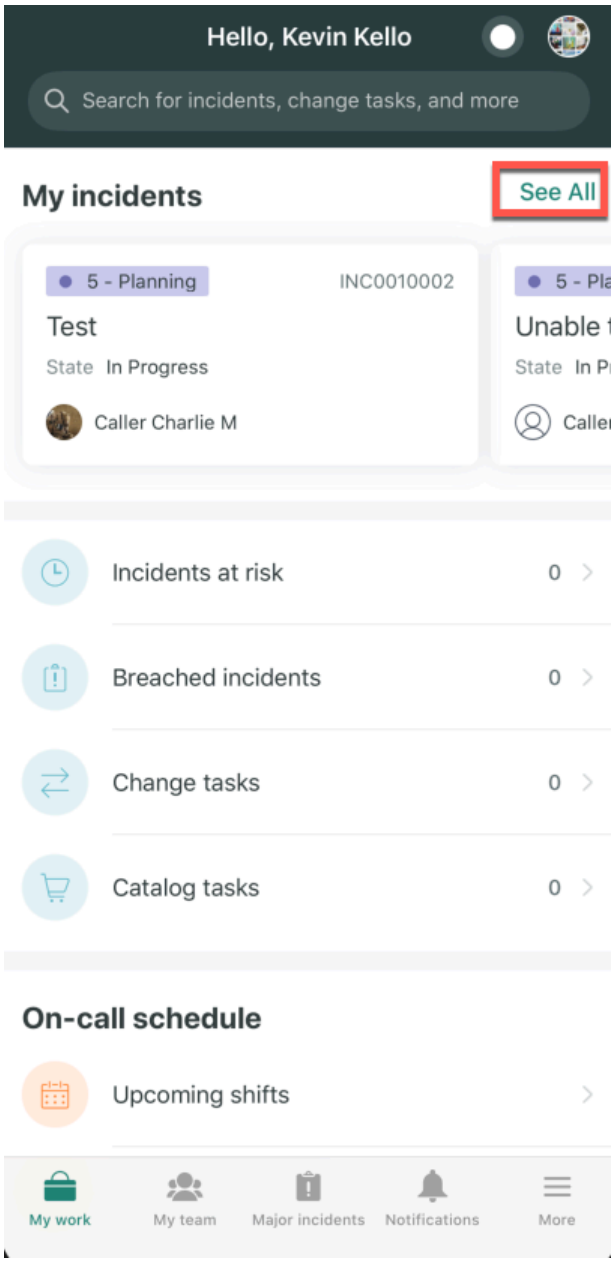
Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

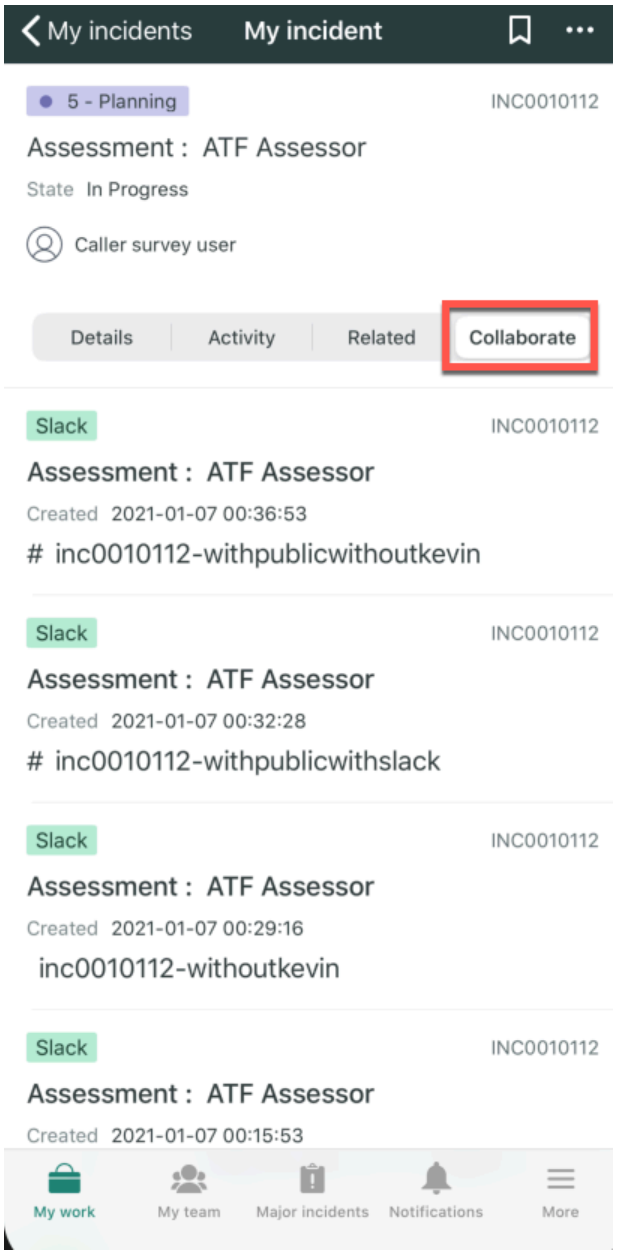


3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.

4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

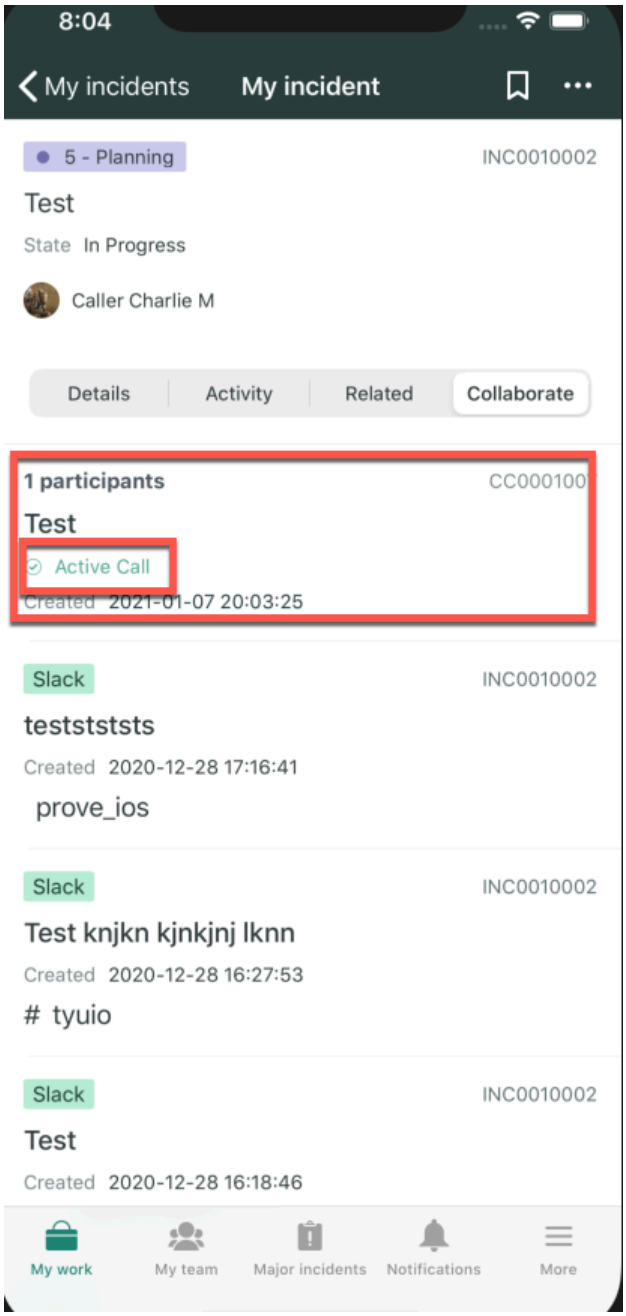
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

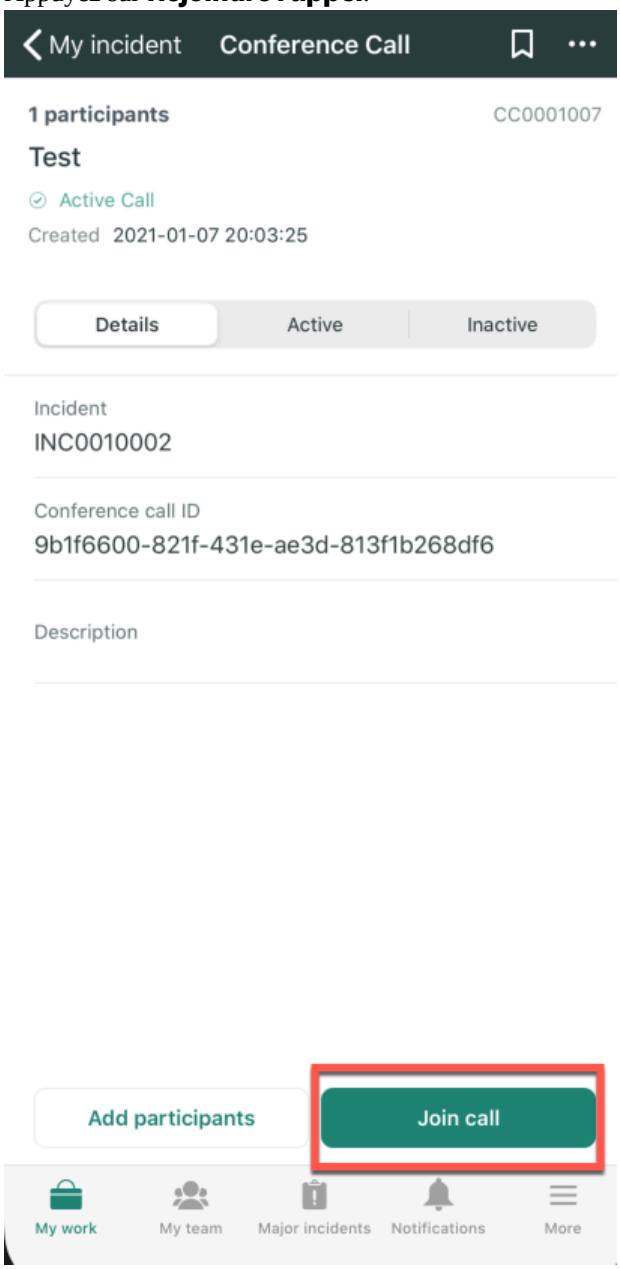


6. Appuyez sur la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Traduction automatique

Afficher les collaborations actives

En tant que gestionnaire d'incidents, vous pouvez afficher toutes les collaborations actives pour les incidents.

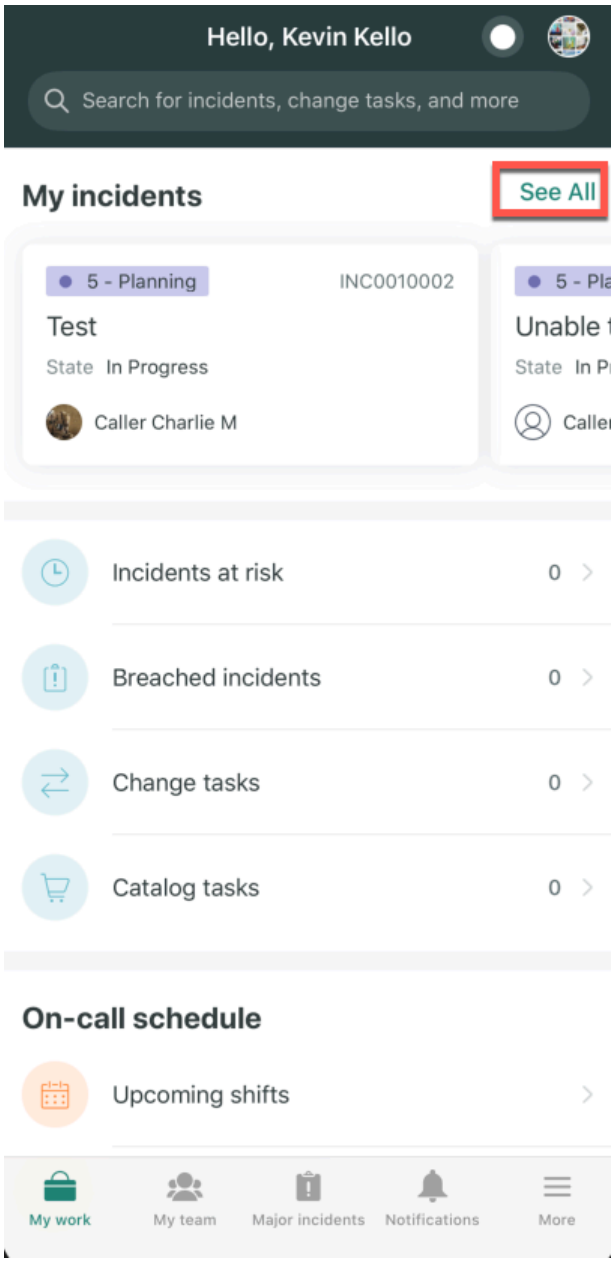
Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

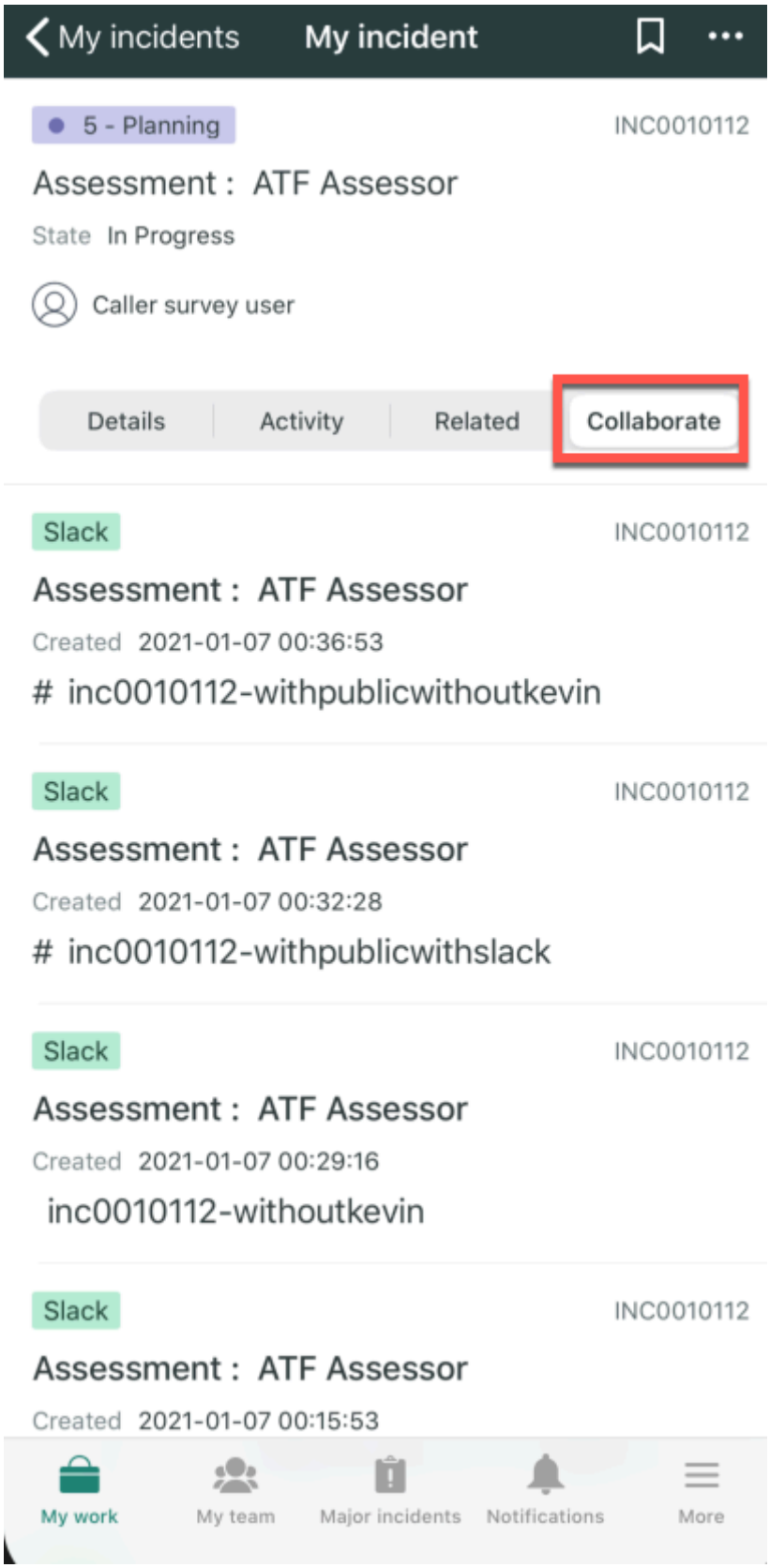
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur un incident.
4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 collaboration affiche les éléments suivants :

- Application : Slack/Microsoft Teams
- Titre de la collaboration

Traduction automatique

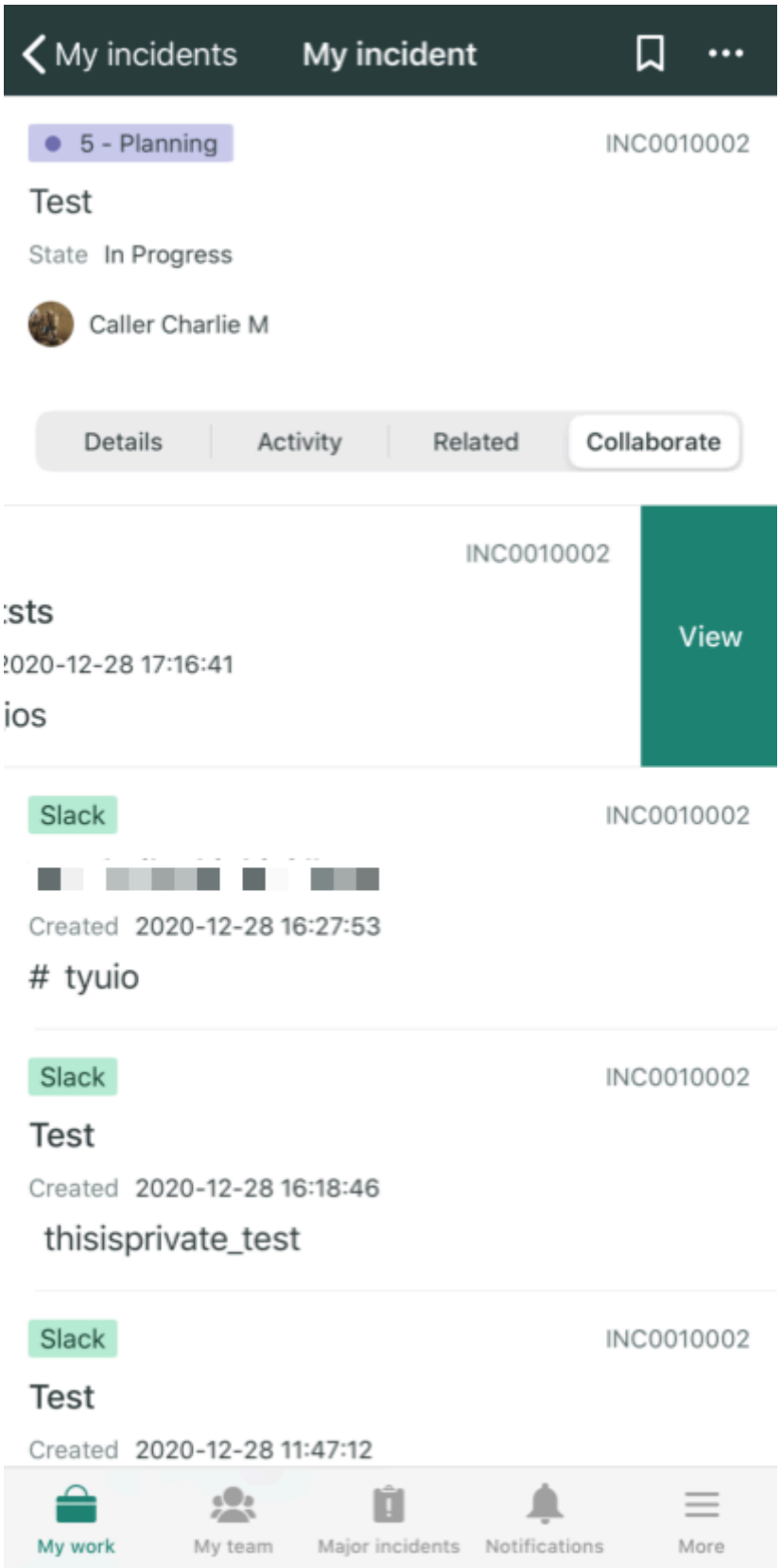
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Date et horodatage de création de l'incident
- Nom du canal : le canal identifié par « # » est un canal public. Tous les utilisateurs peuvent afficher la conversation. Le canal qui ne contient pas de « # » est un canal privé. Ce canal n'est pas accessible aux utilisateurs publics. Seuls les collaborateurs peuvent afficher la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Faites glisser l'écran et appuyez sur **Afficher** pour afficher la conversation dans l'application respective.



Afficher les participants actifs et inactifs dans la téléconférence

Vous pouvez afficher l'état des participants d'une téléconférence active.

Traduction automatique

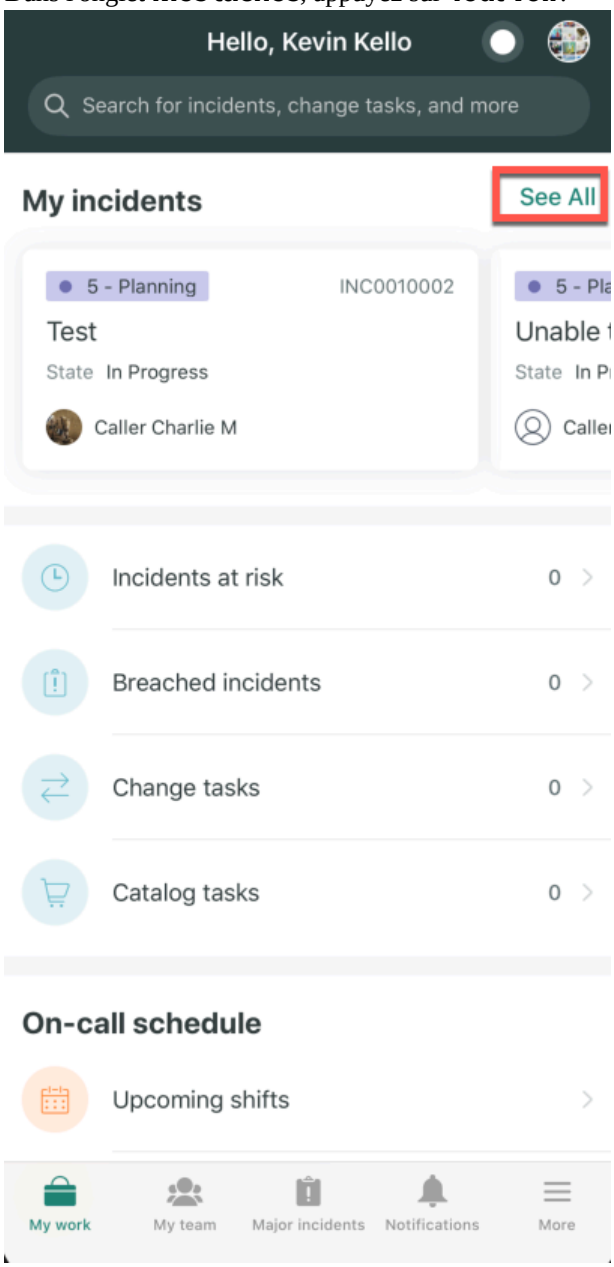
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

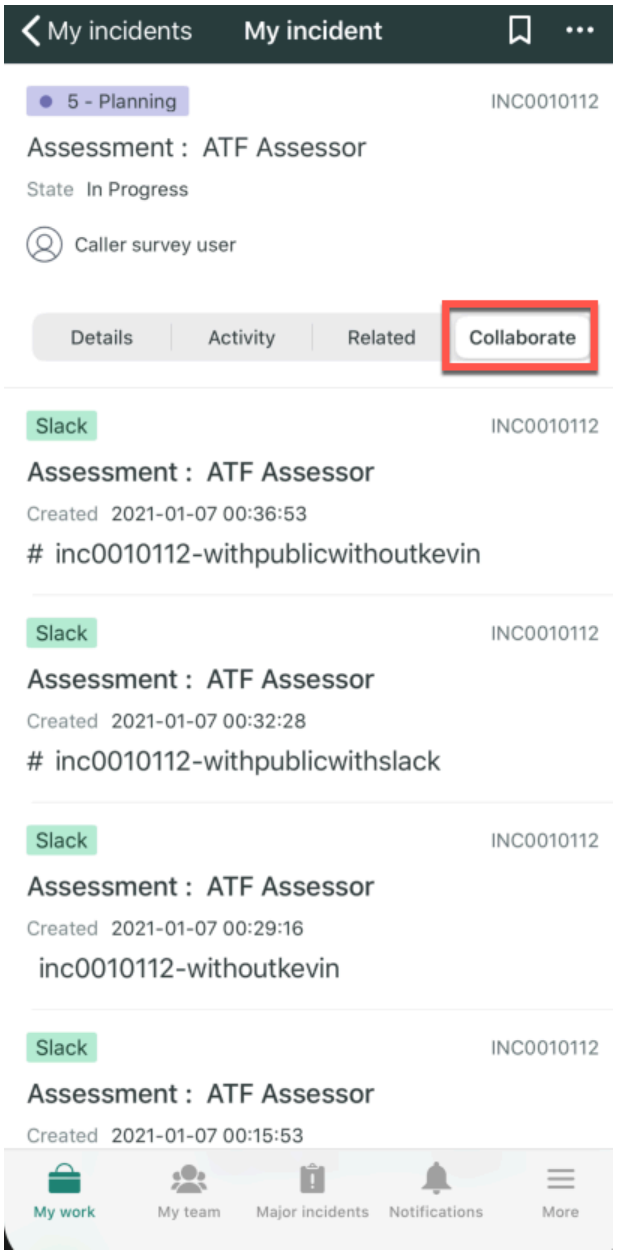
1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.



3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.
4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

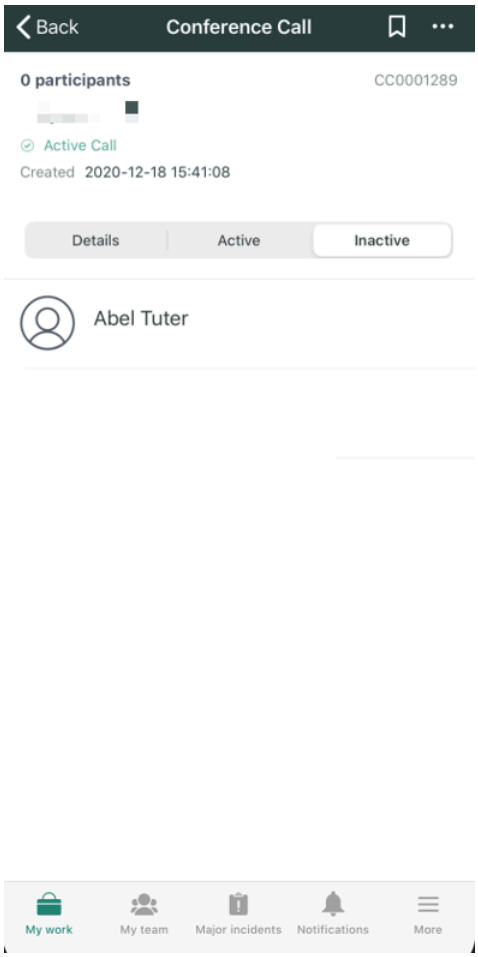
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Effectuez l'une des actions suivantes :

État des participants

Option	Action
Actifs	Appuyez sur **Actif** pour afficher les participants actifs
Inactif	Appuyez sur **Inactif** pour afficher les participants inactifs

Terminer une téléconférence

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

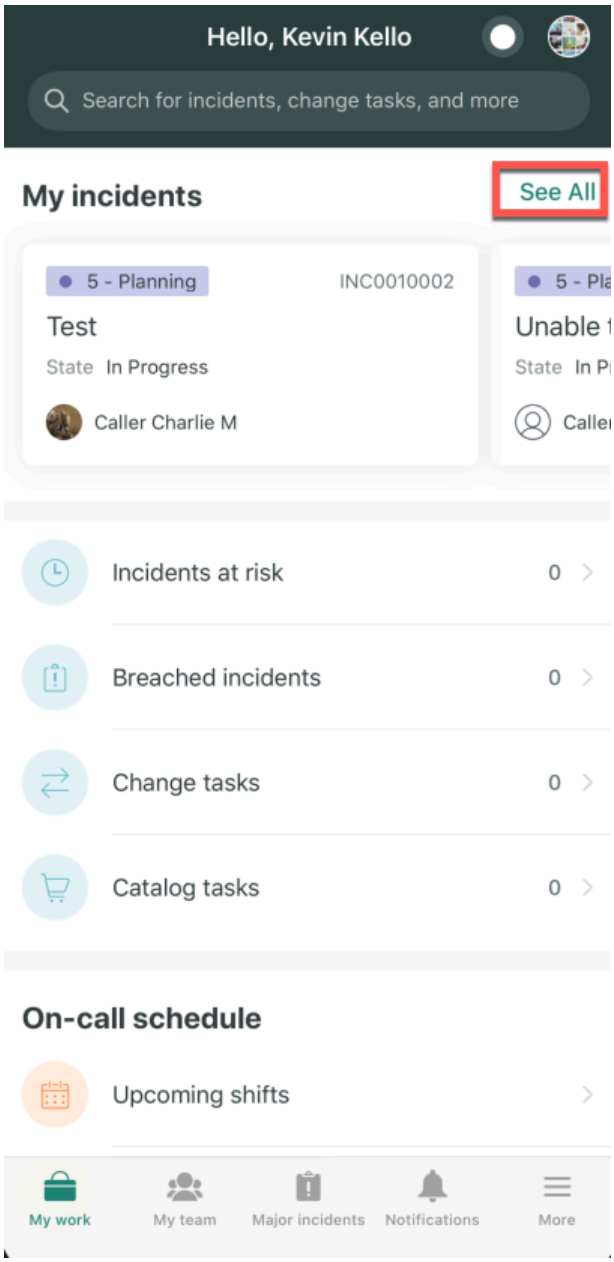
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

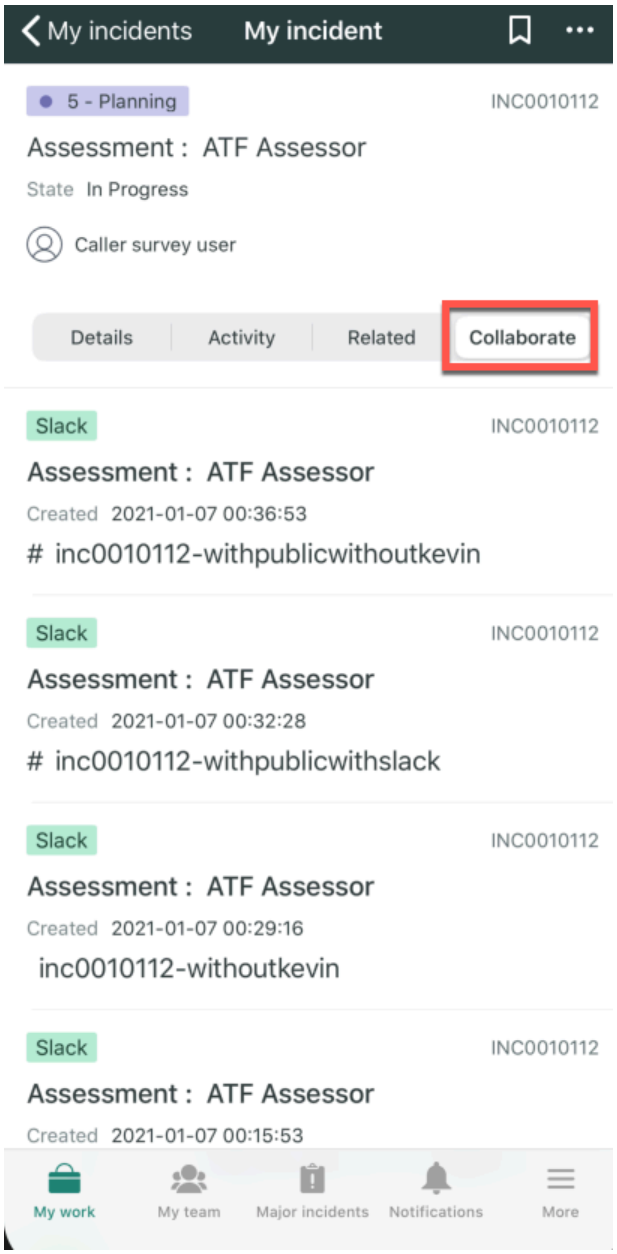


3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.

4. Appuyez sur **Collaborer**.

Traduction automatique

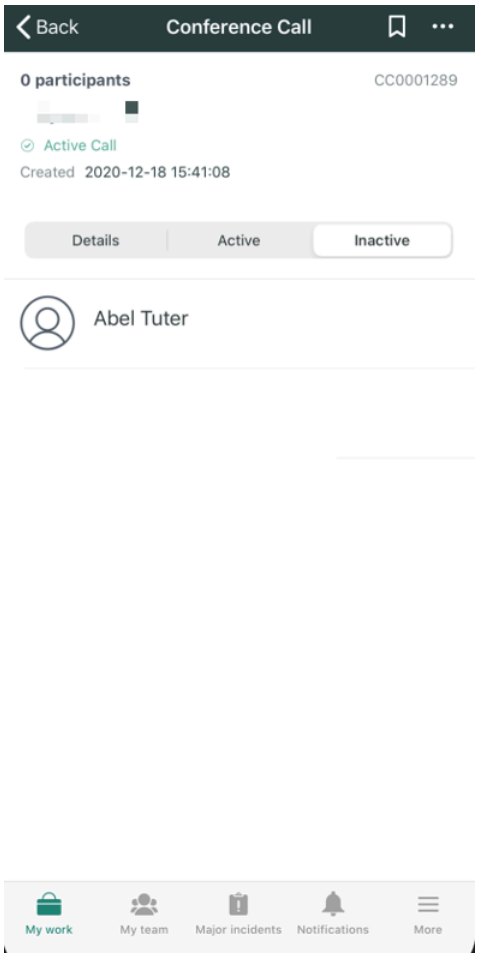
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur ••• .
7. Appuyez sur **Mettre fin à l'appel**.

Collaborer avec les tâches d'incident

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements de tâche à partir de l'application ITSM Mobile Agent.

Lancer une téléconférence à partir d'une tâche d'incident

Lancez une téléconférence à partir d'un enregistrement de tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

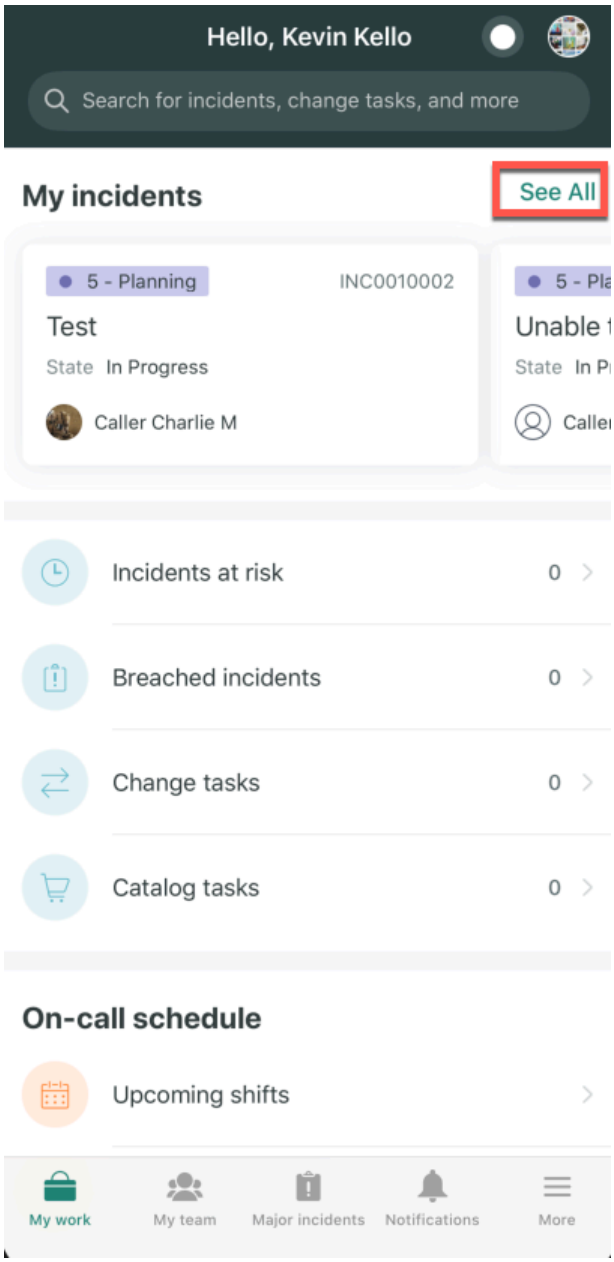
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

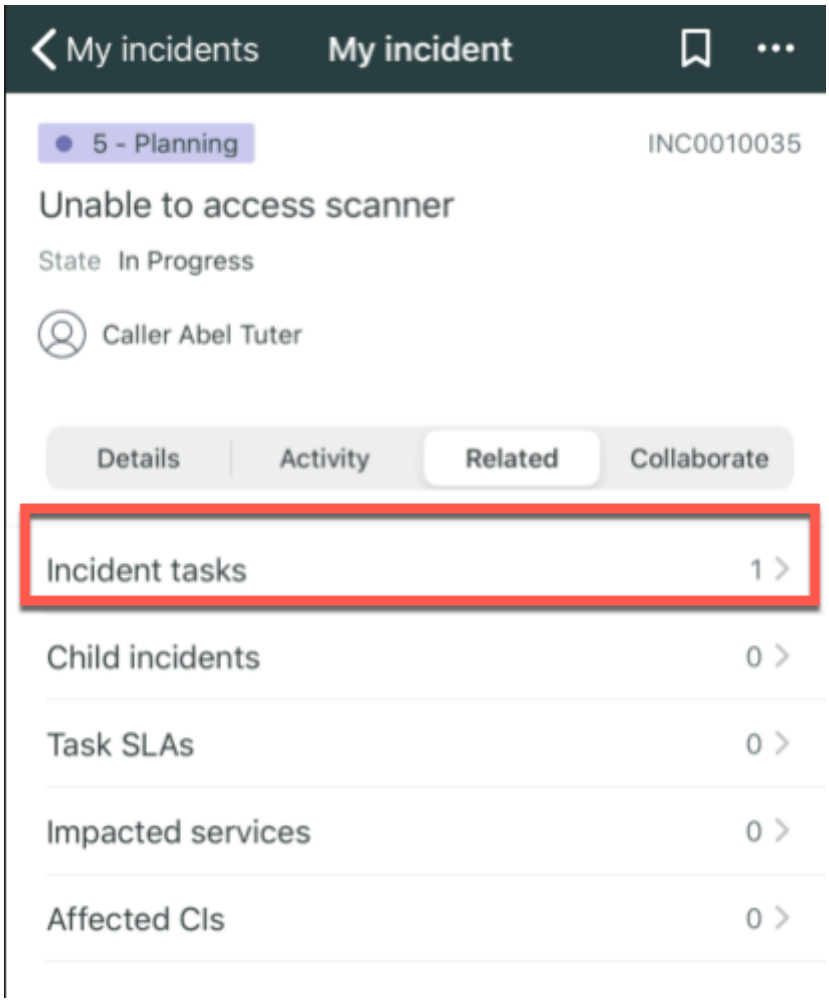


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Robinet **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

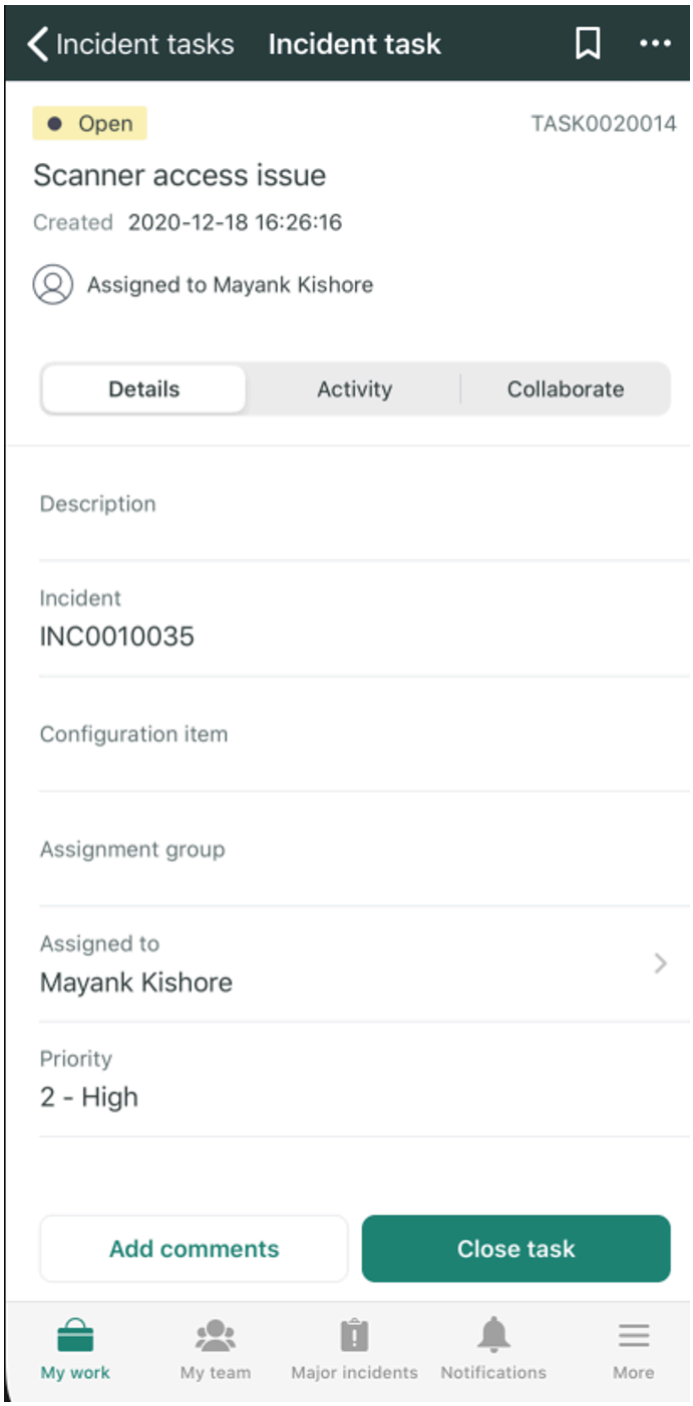
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.

Traduction automatique

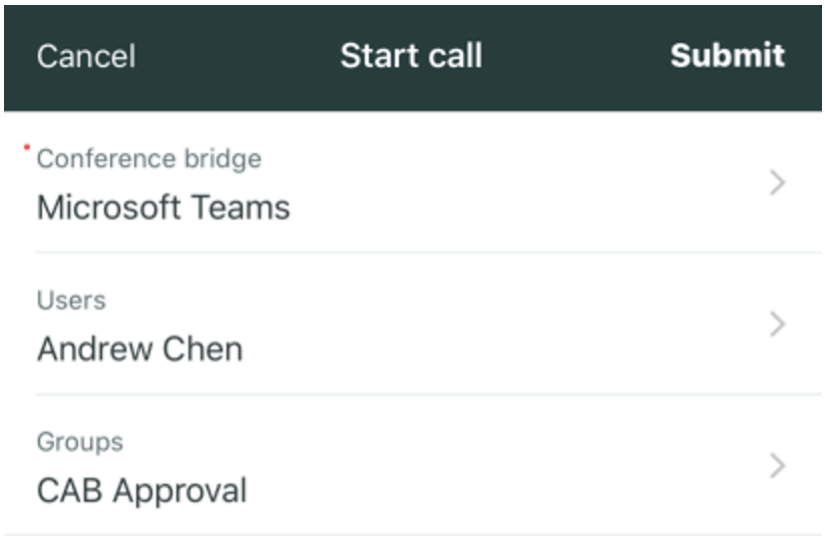
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur •••.
7. Appuyez sur **Démarrer l'appel**.
8. Renseignez les champs suivants :
   a. **Pont de conférence** : appuyez sur **Pont de conférence** et sélectionnez Microsoft Teams.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe 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.



9. Appuyez sur **Envoyer**.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'une tâche d'incident

Ajoutez des participants à une téléconférence active avec l'appelant à partir d'une tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'une tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

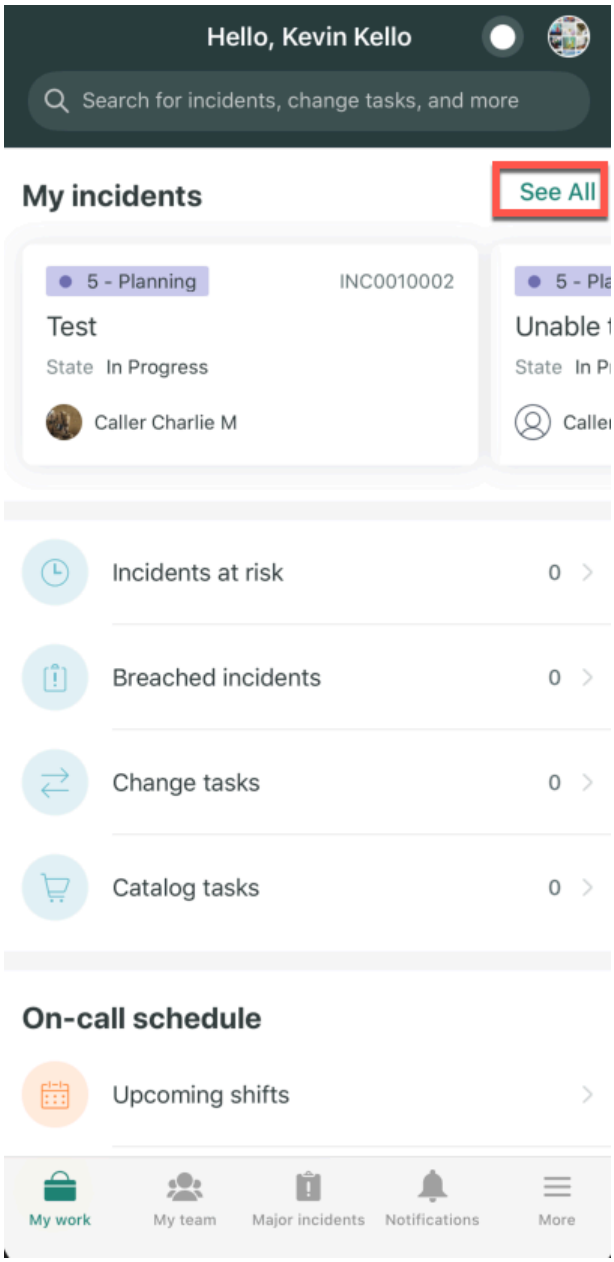
Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

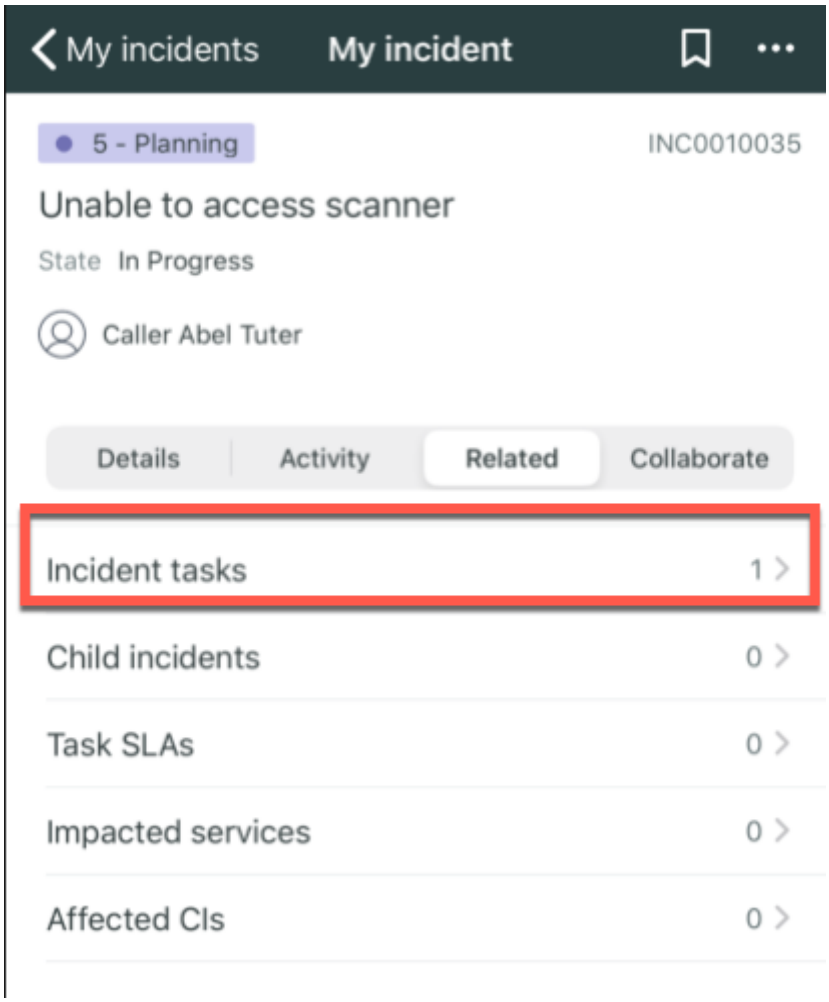


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Robinet **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

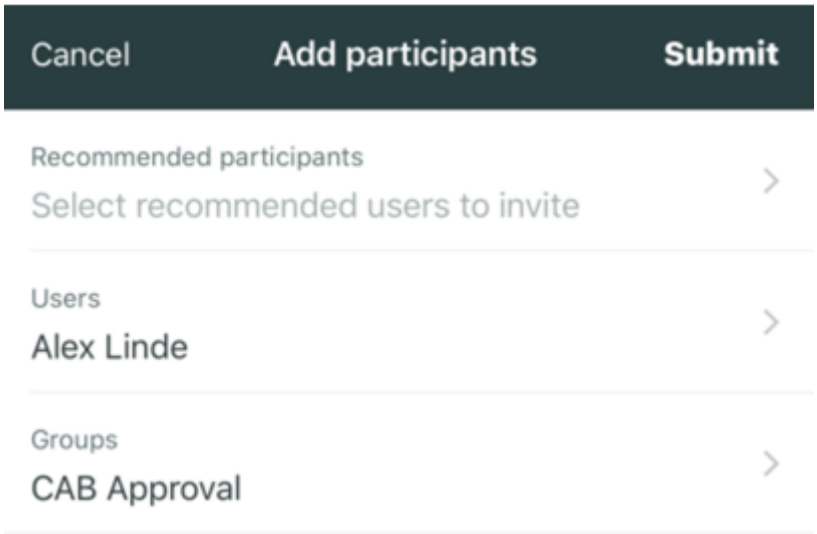
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Robinet **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actif**.
7. Appuyez sur la téléconférence.
8. Appuyez sur **Ajouter des participants** et renseignez les champs suivants :
   a. **Participants recommandés** : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'une tâche d'incident

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'une tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

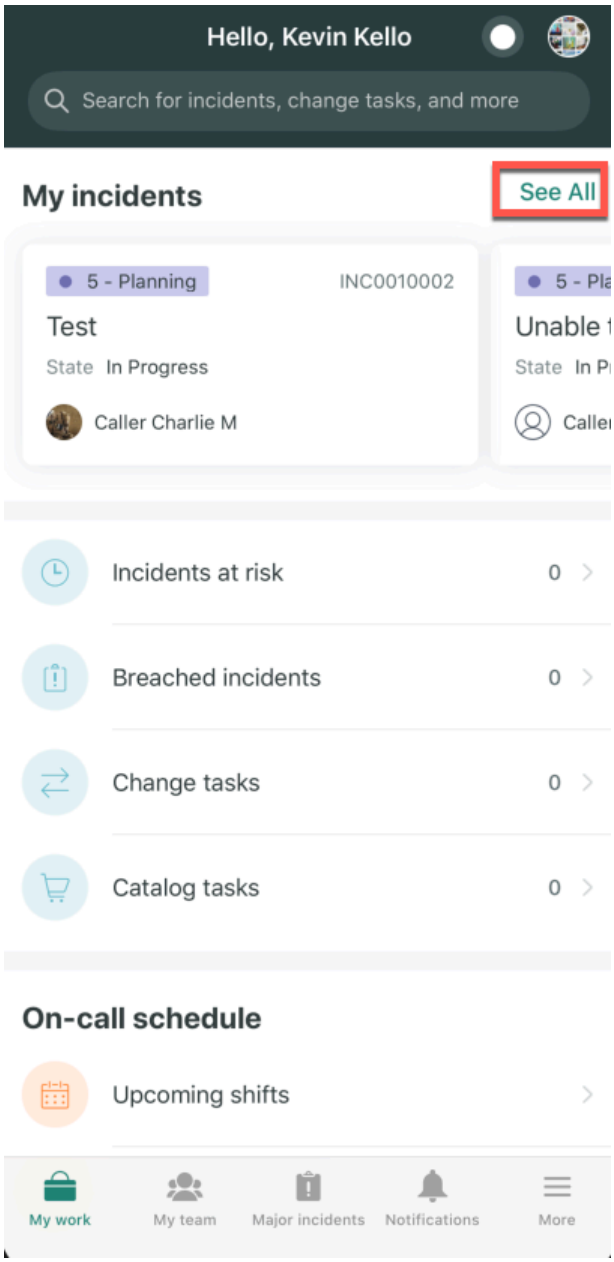
Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.

2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

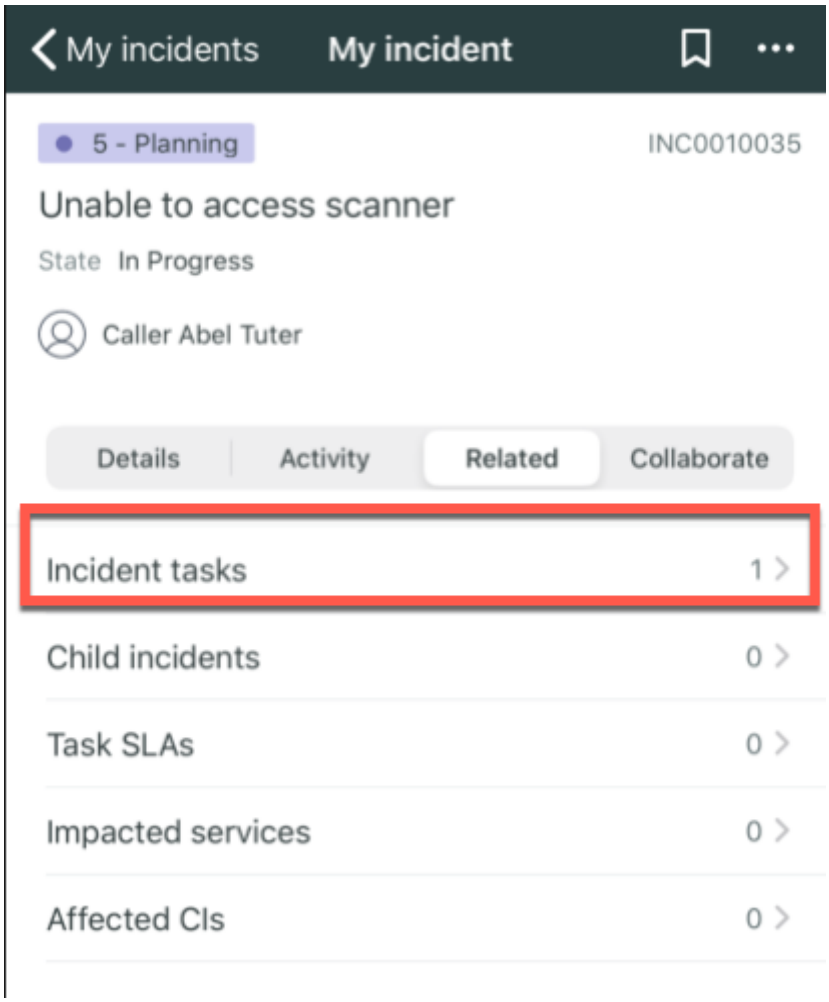


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Robinet **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

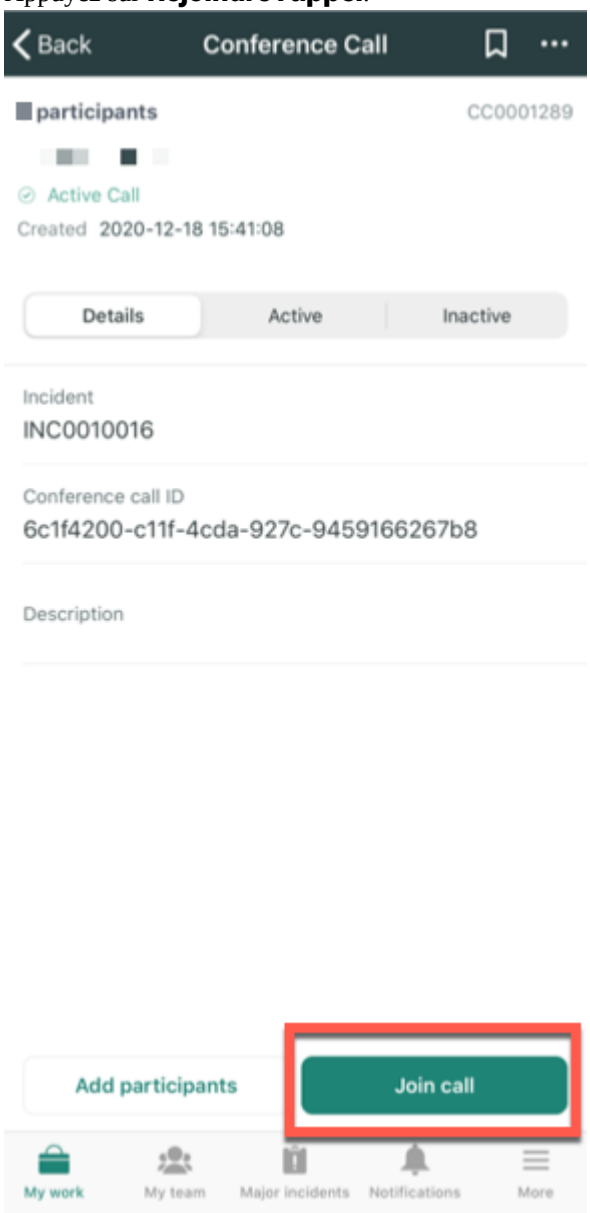


5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Robinet **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actif**.
7. Appuyez sur la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Afficher les participants actifs et inactifs dans la téléconférence

Vous pouvez afficher l'état des participants d'une téléconférence active.

Avant de commencer

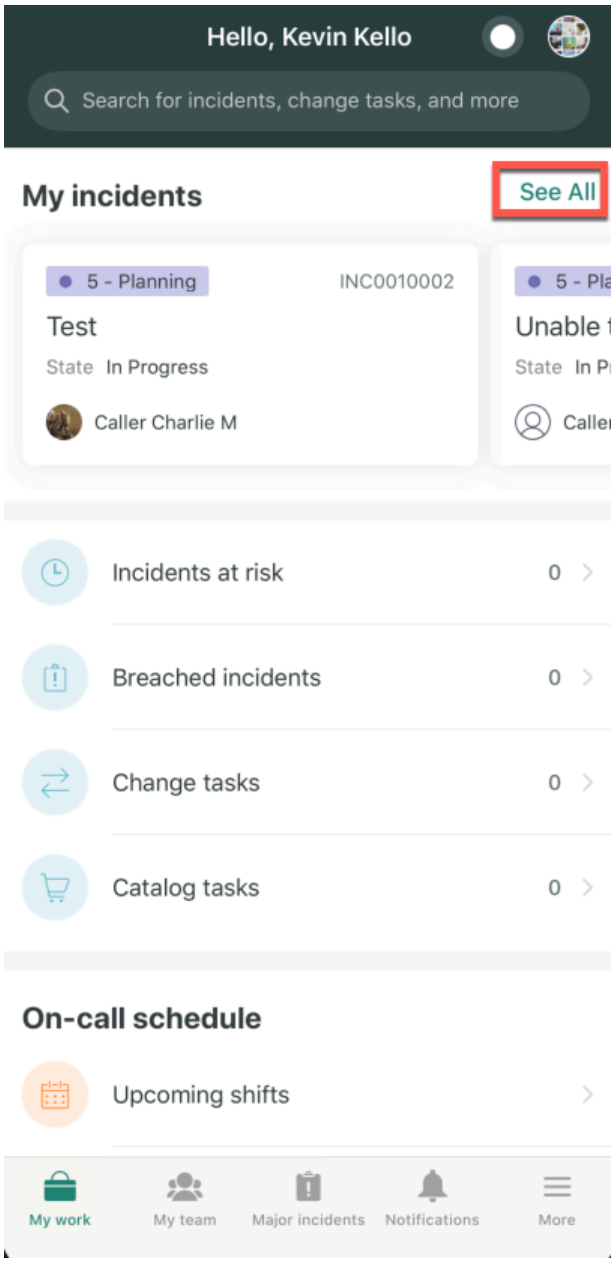
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

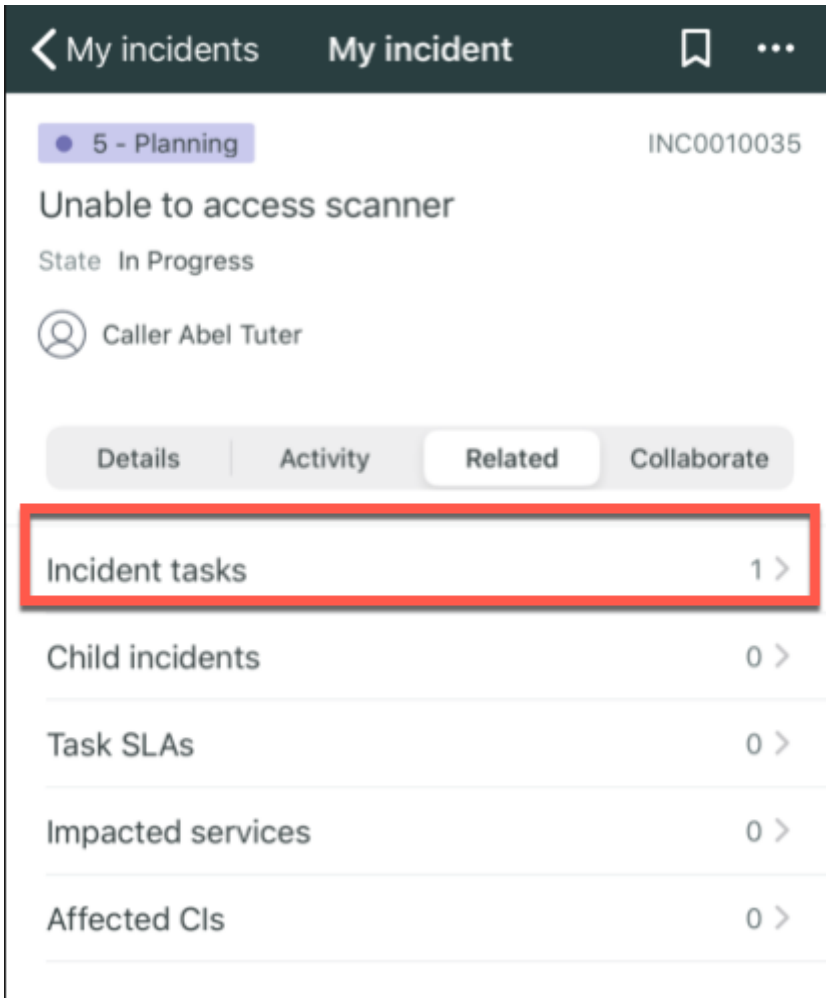


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Robinet **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Robinet **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actif**.
7. Appuyez sur la téléconférence.
8. Effectuez l'une des actions suivantes :

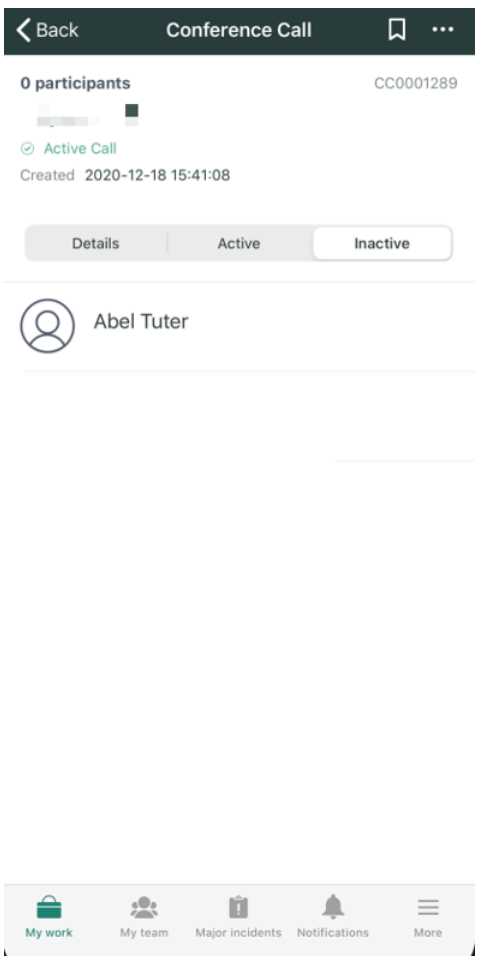
Afficher l'état des participants

Option	Action
Actifs	Appuyez sur **Actif** pour afficher les participants actifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
Inactif	Appuyez sur **Inactif** pour afficher les participants inactifs



Terminer une téléconférence

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

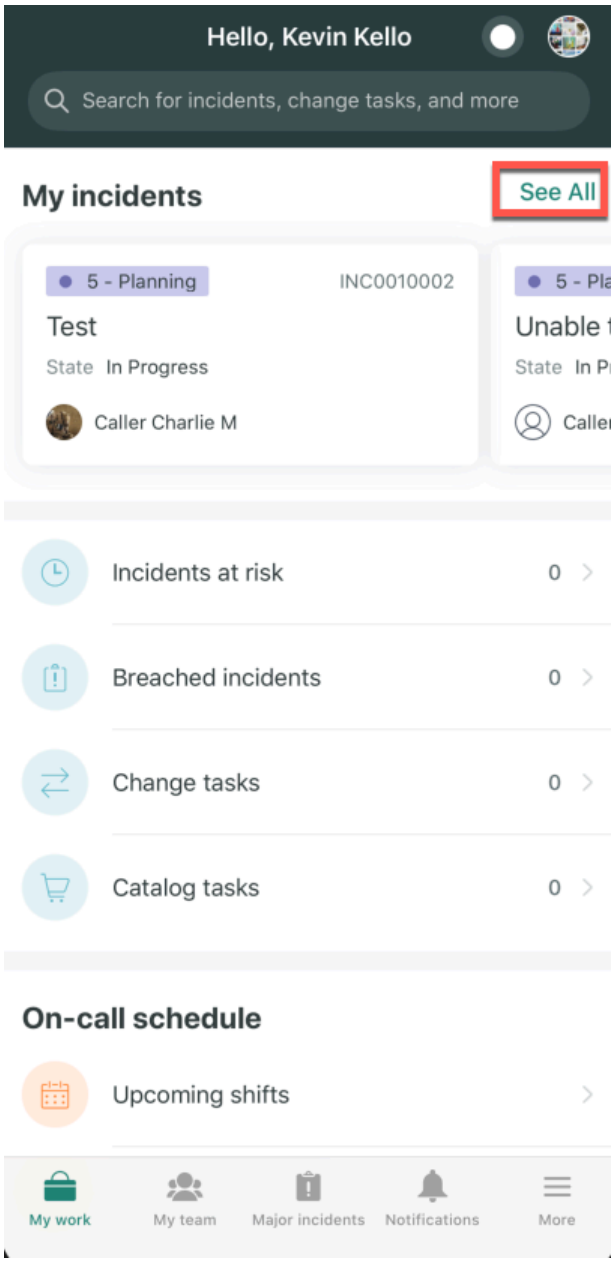
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

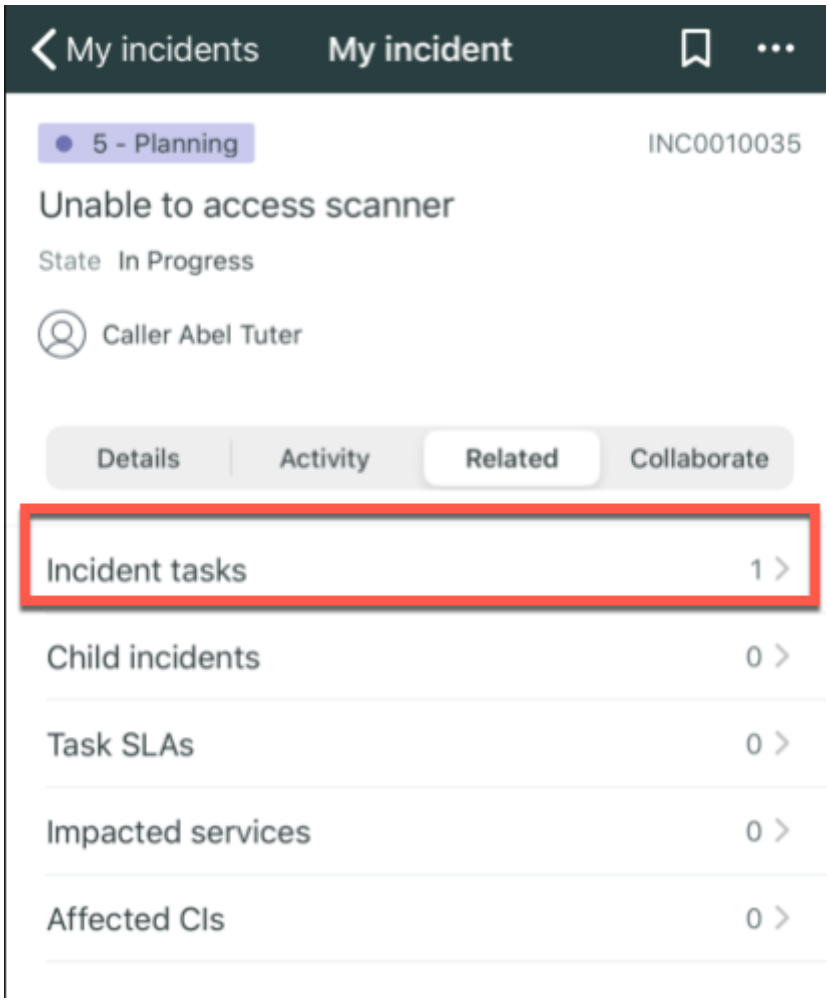


3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

4. Robinet **Connexe** > **Tâches d'incident**.

Traduction automatique

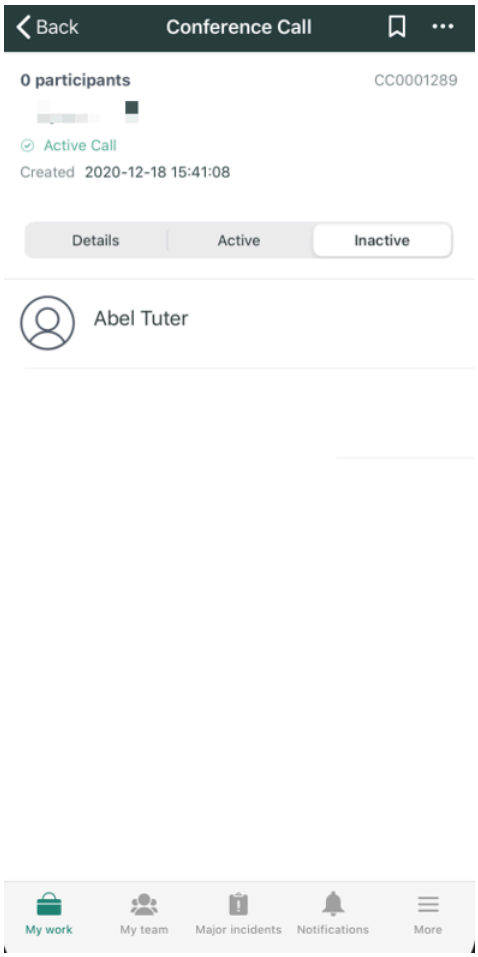
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Robinet **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actif**.
7. Appuyez sur la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Appuyez sur ••• .
9. Appuyez sur **Mettre fin à l'appel**.

Incidents à risque

Affichez une liste des incidents à risque et traitez-les à partir de votre mobile.

Information associée

Traiter un incident à risque

Traiter un incident à risque

Travaillez sur un incident à risque à partir de votre mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Résolvez, réaffectez l'incident ou ajoutez des commentaires à un incident qui vous est affecté.

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil d'ITSM Mobile Agent, appuyez sur l'applet **Incidents à risque**.
   L'écran **Incidents à risque** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur l'écran **Incidents à risque** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.

4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents à risque**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents à risque**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ○ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du 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.

Option	Description
	pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ○ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ○ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *Record Video* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *Open Gallery* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les SLA de tâche, les services impactés et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour *Add participants* ou pour *Join call*. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur **Terminer l'appel** pour terminer l'appel.

Incidents avec violation

Affichez une liste de tous les incidents de violation de votre groupe et prenez les mesures appropriées.

Traiter un incident de violation

Affichez et gérez l'incident de violation à partir du mobile.

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. Sur l'écran d'accueil d'ITSM Mobile Agent, appuyez sur l'applet **Incident de violation**.
   L'écran **Incidents de violation** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents de violation** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.
4. Dans le menu, choisissez l'une des actions décrites dans la table.

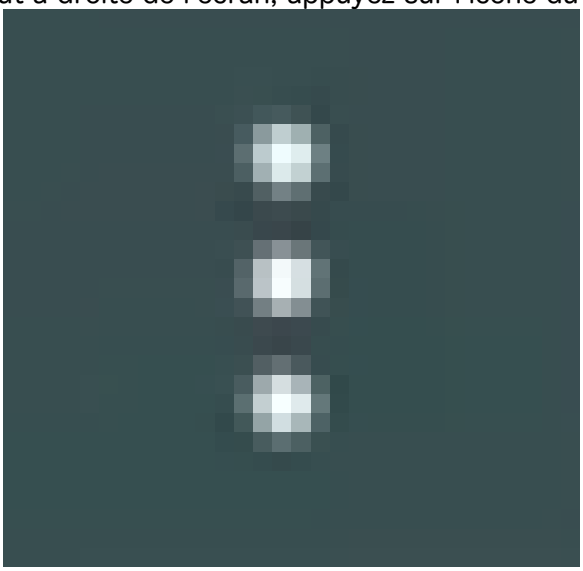
Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents de violation**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents de violation**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	◦ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ◦ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu  pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ◦ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ◦ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'+ pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *`Record Video`* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *`Open Gallery`* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *`Take Photo`* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *`Attach File`* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *`Add Additional Comments`* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *`Add Work Notes`* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les SLA de tâche, les services impactés et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour `Add participants` ou pour `Join call`. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur `End call` pour terminer l'appel.

Tâches de changement

Affichez et travaillez sur les tâches de changement qui vous sont affectées. Vous pouvez afficher les détails, les activités et les autres tâches de changement connexes en un seul clic sur l'application ITSM Mobile Agent.

Appuyez sur la carte pour accéder à toutes les tâches de changement qui vous sont affectées.

1. Vous pouvez filtrer la liste en fonction de vos critères définis.
2. Faites glisser vers la gauche pour ajouter des commentaires à la tâche ou fermer la tâche.
3. Sur l'écran **Tâches de changement**, appuyez sur n'importe quelle tâche pour afficher les détails, l'activité et les tâches de changement connexes. Vous pouvez ajouter des commentaires ou fermer une tâche à partir de cet écran.

Remarque :
chaque carte de tâche de changement vous indique la valeur de risque de la tâche. Par exemple : très élevé ou modéré.

Afficher les tâches du catalogue

Affichez une tâche de catalogue et ajoutez des commentaires dans le cadre de l'exécution de l'élément de catalogue.

Une tâche de catalogue est une tâche associée à l'élément de catalogue de services. Les tâches de catalogue sont utilisées pour se procurer des éléments et répondre aux demandes.

Appuyez sur la carte pour accéder à toutes les tâches du catalogue qui vous sont affectées.

1. Vous pouvez filtrer la liste en fonction de vos critères définis.
2. Faites glisser vers la gauche pour ajouter des commentaires ou fermer la tâche.
3. Sur l'écran **Tâches du catalogue**, appuyez sur n'importe quelle tâche pour afficher les détails ou l'activité de la tâche du catalogue. Vous pouvez uniquement ajouter des commentaires à partir de cet écran.

Afficher les équipes à venir avec On-Call Scheduling

Utilisez la fonctionnalité Mon travail dans l'application Agent mobile ITSM pour afficher vos prochaines équipes et demander un congé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Utilisez l’applet pour afficher vos prochaines équipes et demander un On-Call Scheduling congé. Vous pouvez également afficher les membres de votre groupe d’astreinte disponible.

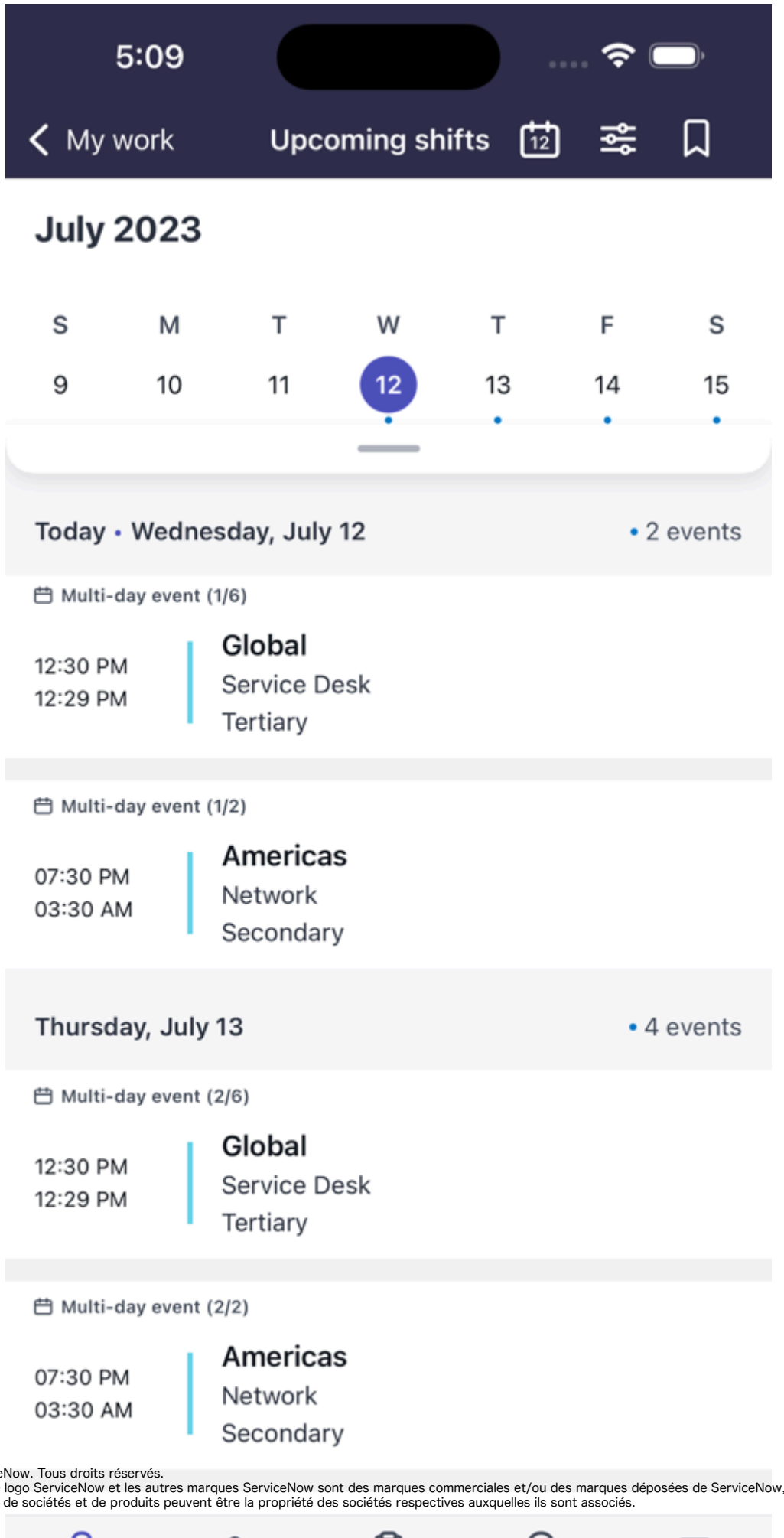
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l’onglet **Calendrier d’astreinte** , appuyez sur **Équipes à venir**.

   Toutes les équipes à venir pour le mois en cours sont affichées. Les équipes sont regroupées en fonction du type d’événements. Les événements d’une journée sont affichés en haut, suivis des événements de plusieurs jours et des événements de courte durée qui sont triés en fonction de l’heure à laquelle l’événement a été créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Appuyez sur la carte d'une équipe pour afficher les détails d'équipe suivants :
   - Nom
   - Groupe
   - Liste
   - Heure de début
   - Heure de fin
   - Durée
   - Type
4. Balayez la carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Demander un congé**.
5. Sur le formulaire Demande de congé, saisissez les détails suivants et appuyez sur **Envoyer** pour terminer la demande de congé :
   - Groupe
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes

Demander un congé avec On-Call Scheduling

Utilisez l'onglet Demandes de congé pour afficher une liste des demandes de **congé** divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte** , appuyez sur **Demandes de congé**.
   Une liste des demandes de congés s'affiche. La liste est divisée en demandes en attente et demandes terminées.
3. Appuyez sur l'icône de filtre (.) pour afficher des demandes de congés spécifiques.
4. Appuyez sur l'icône de menu (icône et sélectionnez **Demander un congé**.
5. Renseignez les champs suivants sur le formulaire Demande de congé :
   - Groupe
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les membres du groupe d’astreinte

Affichez les membres de votre groupe qui sont disponibles sur appel.

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l’onglet Calendrier d’astreinte, appuyez sur **Qui est d’astreinte**.
   Tous les groupes disponibles sont affichés.
3. Sélectionnez un groupe et appuyez sur **Soumettre**.

Gérer les équipes et les incidents à l’aide de l’applet Mon équipe

Accédez facilement au travail des groupes que vous gérez et obtenez un aperçu de leurs activités.

Avec l'applet Mon équipe, en tant que gestionnaire de groupe, vous pouvez :

- Accéder facilement aux incidents non affectés de votre groupe et trier rapidement le travail.
- Donner suite aux demandes de congé présentées par votre équipe.
- Examiner tout conflit d'astreinte ou tout écart dans un calendrier et prévoir une couverture appropriée.
- Accéder à des tableaux de bord pour obtenir des informations comme MTTR, CSAT, etc. pour vos groupes.

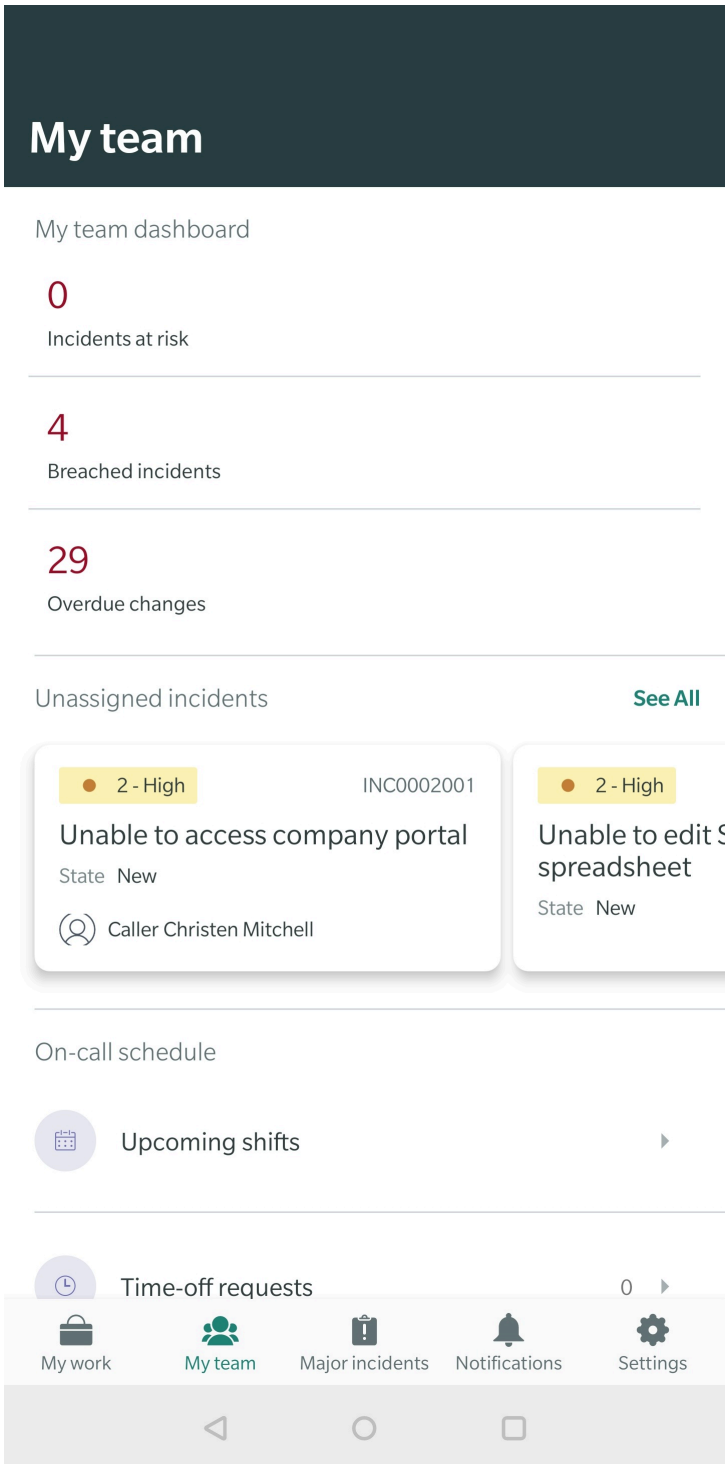
Tableau de bord Mon équipe

En tant que gestionnaire de groupe, avec le tableau de bord Mon équipe, obtenez des informations sur les données, telles que les incidents à risque, les incidents de violation ou les changements en retard.

Appuyez sur les sections pour traiter les 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.



Information associée

Changements en retard

Changements en retard

Travailler sur les changements en retard de votre équipe

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. Sur le tableau de bord Mon équipe, appuyez sur les **changements en retard** dans l'applet.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Changements en retard** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.
4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez des notes de travail sur le changement dans ce champ et appuyez sur .
Annuler le changement	Utilisez cette action pour annuler la modification. Indiquez un motif dans le champ **Motif** et appuyez sur l'.

5. Sur l'écran **Changements en retard**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Demande de changement**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ○ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ○ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ○ Utilisez cette action pour annuler la modification. Indiquez un motif dans le champ **Motif** et appuyez sur l'.
Onglet PLANIFICATION	Afficher les détails de la planification comme le plan d'implémentation, l'analyse des risques et de l'impact et le plan de retour en arrière pour le changement sur cet écran
Appels	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour *`Add participants`* ou pour *`Join call`*.

Incidents non affectés

Utilisez l'applet Incidents non affectés pour affecter, réaffecter ou modifier un incident ou le promouvoir en incident majeur.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de groupe

Traduction automatique

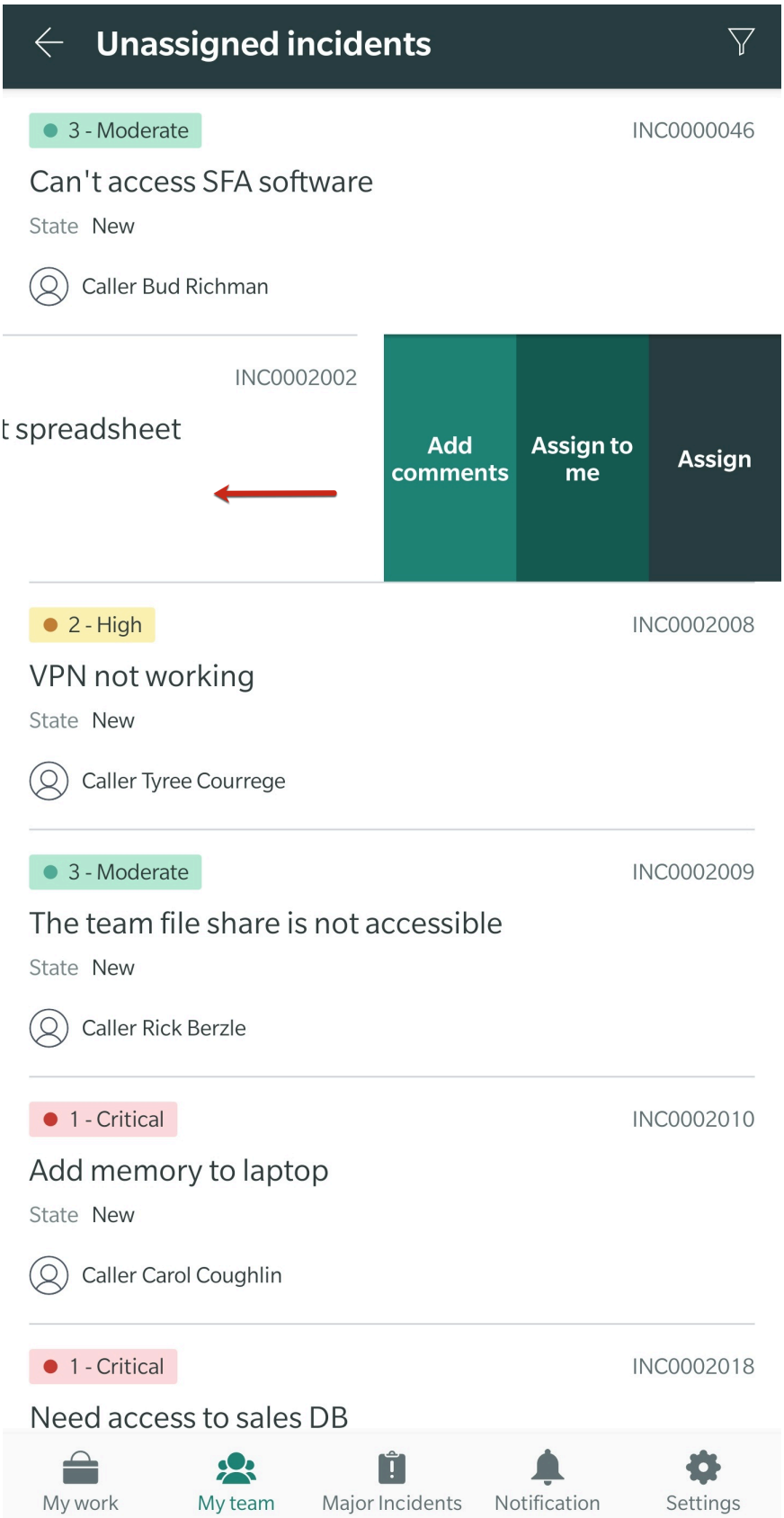
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil Mon équipe, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Incidents non affectés**.
   L'écran **Incidents non affectés** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents non affectés** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

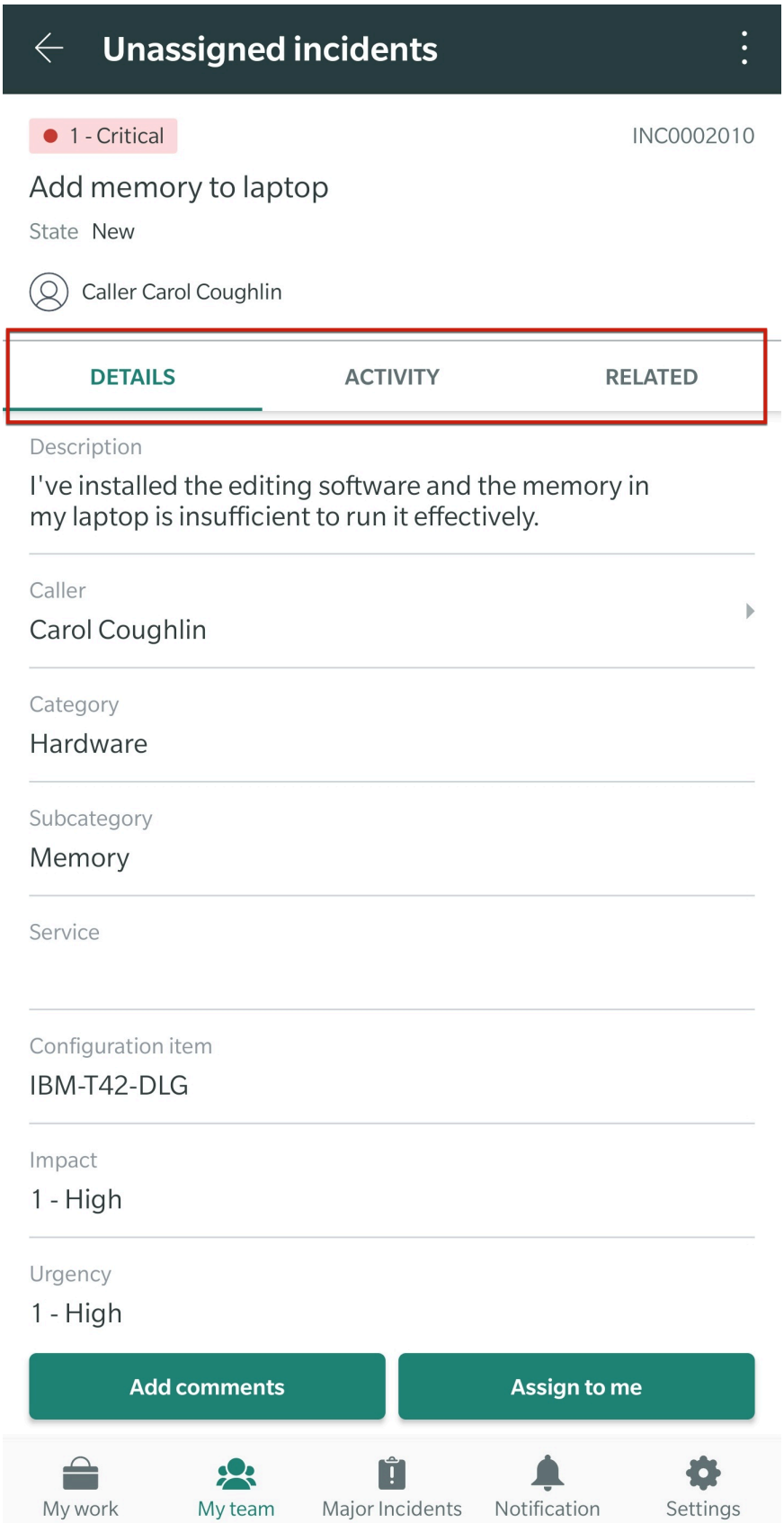
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sur l'écran **Incidents non affectés**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents non affectés**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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.

Gérer les équipes à venir avec On-Call Scheduling

En tant que gestionnaire On-Call Scheduling, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités, comme l'approbation des demandes de congés et la mise à disposition d'une couverture.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM et appuyez sur **Mon équipe**.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte** , appuyez sur **Équipes à venir**.
   Toutes les équipes à venir pour le mois en cours sont affichées. Les équipes sont regroupées en fonction du type d'événements. Les événements d'une journée sont affichés en haut, suivis des événements de plusieurs jours et des événements de courte durée qui sont triés en fonction de l'heure à laquelle l'événement a été créé.
3. Appuyez sur la carte de l'équipe pour afficher les détails de l'équipe.
4. Appuyez sur **Demander un congé** et fournissez les informations suivantes :
   - Groupe
   - Membre
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes
5. Appuyez sur **Soumettre**.
6. Appuyez sur **Fournir une couverture** et fournissez les détails suivants :
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture
7. Appuyez sur **Soumettre**.
8. Dans **Équipes à venir**, faites glisser la carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Demander un congé** pour accéder au formulaire Demande de congé.
9. Dans **Quarts à venir**, faites glisser la carte du quart vers la gauche et appuyez sur Fournir une couverture pour accéder au formulaire **Fournir une couverture** .

Gérer les demandes de congés avec On-Call Scheduling

Utilisez l'onglet Demandes de congé pour approuver ou rejeter la demande de **congé** que vous avez reçue.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_Manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM et appuyez sur **Mon équipe**.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte** , appuyez sur **Demandes de congé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 liste des demandes de congés s'affiche. La liste est divisée en demandes en attente et demandes terminées.

3. Appuyez sur **Approuver** ou **rejeter** les demandes de congé que vous avez reçues.

Remarque :
ajoutez un motif pour le rejet de la demande de congé.

4. Appuyez sur l'icône de filtre () pour afficher des demandes de congés spécifiques.
5. Appuyez sur l'icône de menu ( et sélectionnez **Demander un congé** pour accéder au formulaire Demande de congé.
6. Remplissez les champs obligatoires du formulaire et appuyez sur **Soumettre**.

Gérer les écarts et les conflits avec On-Call Scheduling

Résolvez tous les écarts et conflits des équipes de votre groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM et appuyez sur **Mon équipe**.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte** , appuyez sur **Écarts et conflits**.
   La liste de tous les écarts et conflits des équipes de votre groupe s'affiche.
3. Appuyez sur n'importe quel jour du mois pour afficher tous les écarts et conflits des équipes de ce jour-là.
4. Appuyez sur la carte d'une équipe pour afficher les écarts et les conflits de l'équipe.
5. Balayez une carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur Fournir une couverture pour fournir ou remplacer une couverture, supprimer une couverture et gérer **une** équipe.
6. Dans le formulaire Écarts et conflits, appuyez sur **Fournir une** couverture pour gérer la couverture d'un écart dans le quart.

Mesures des performances

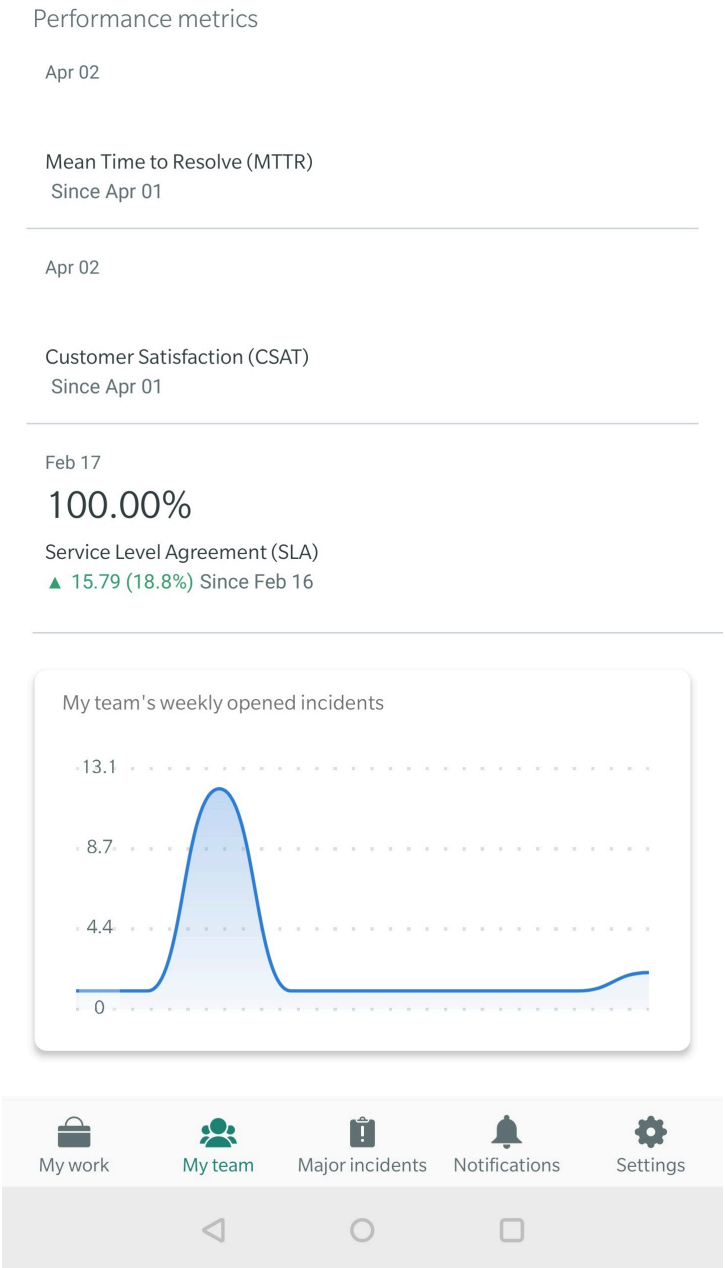
Accédez aux données de performances de votre équipe directement à partir de votre mobile avec l'application ITSM Mobile Agent.

En tant que gestionnaire de groupe, aidez-vous du tableau de bord Mon équipe et obtenez des informations sur le travail des groupes que vous gérez en accédant à des mesures telles que MTTR (délai moyen de résolution), CSAT, SLA en violation et ainsi de suite.

Affichez également la représentation graphique des incidents déclarés en une semaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Gestion des incidents majeurs à l'aide de l'applet Incident majeur

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez rapidement examiner les incidents majeurs actifs ou les incidents majeurs proposés et y donner suite.

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez également consulter et accéder aux téléconférences en cours pour les incidents majeurs en cours, avec la possibilité de commencer, de rejoindre ou de terminer les téléconférences.

L'application des incidents majeurs contient les applets et les dossiers tels que présentés dans la table ci-dessous.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applets de gestion des incidents majeurs

Applet/Dossier	Description
Incidents majeurs actifs	Consultez, filtrez et intervenez en cas d'incidents majeurs actifs.
Candidats aux incidents majeurs	Examinez les incidents qui sont proposés comme incidents majeurs et ajoutez des commentaires.
Incidents majeurs résolus	Consultez les incidents majeurs résolus et ajoutez des commentaires.
Tableau de bord d'incident majeur	Obtenez un aperçu des incidents majeurs sur lesquels votre groupe a travaillé, comme le nombre d'incidents majeurs, le temps moyen pour les identifier et le temps moyen pour les résoudre.
Mesures des performances	Consultez un graphique non interactif des incidents majeurs ouverts par semaine.

Incidents majeurs actifs

Consultez la liste des incidents connexes, les détails d'un incident majeur et les activités relatives à un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire d'incidents majeurs

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de l'Agent, appuyez sur **Voir tout** dans l'applet **Incidents majeurs actifs**.
   L'écran **Incidents majeurs actifs** s'ouvre sur une liste d'incidents majeurs.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.
4. Appuyez sur **Ajouter des** commentaires pour ajouter des commentaires ou des notes de travail supplémentaires sur l'incident dans ce champ, puis appuyez sur l'icône d'envoi (icône
5. Appuyez sur **Résoudre** pour résoudre l'incident majeur en ajoutant le **code de résolution** et les **notes de résolution**.
6. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
7. Utilisez le menu en haut de l'écran pour obtenir des actions rapides.

   Les actions rapides disponibles pour un incident majeur actif 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.

- Affecter à quelqu'un : affectez l'incident majeur à une personne d'un groupe d'affectation approprié.
- Résoudre : ajoutez un code de résolution et des notes de résolution, puis appuyez sur l'icône d'envoi (icône pour résoudre l'incident.
- Ajouter des commentaires : ajoutez des commentaires ou des notes de travail supplémentaires pour l'incident majeur et appuyez sur l'icône d'envoi (pour ajouter ces commentaires à l'enregistrement.

8. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter (pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *`Record Video`* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *`Open Gallery`* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *`Take Photo`* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *`Attach File`* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *`Add Additional Comments`* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *`Add Work Notes`* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet TÂCHES	Affichez la liste de toutes les tâches associées à l'incident. Balayez une tâche associée vers la gauche pour **fermer la tâche** ou **répéter** à une période ultérieure.
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident majeur, telles que les incidents enfants, les services impactés, les pannes et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.

Candidats aux incidents majeurs

Consultez la liste des candidats aux incidents majeurs et ajoutez des commentaires aux incidents proposés comme incidents majeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Examiner et travailler sur un candidat aux incidents majeurs

Examiner et travailler sur un candidat aux incidents majeurs

Consultez la liste des candidats aux incidents majeurs et ajoutez des commentaires aux incidents proposés comme incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire d'incidents majeurs

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de l'Agent, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Candidats aux incidents majeurs**. L'écran **Candidats aux incidents majeurs** s'ouvre sur une liste des candidats aux incidents majeurs.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs**, balayez un incident vers la gauche pour afficher l'ensemble des actions rapides.
   a. Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ.
   b. Appuyez sur **Rejeter** pour mentionner les raisons du rejet dans les notes de travail et appuyez sur d'envoi.) pour traiter le rejet.
   c. Appuyez sur **Promouvoir** pour mentionner un motif de promotion de l'incident en incident majeur, décrire l'impact sur l'entreprise, puis appuyer sur l'icône d'envoi (icône
4. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs** , appuyez sur un enregistrement dans la liste pour l'ouvrir.
5. Utilisez l'icône du menu supérieur Mobile (en haut de l'écran pour obtenir des actions rapides.

   Les actions rapides disponibles pour un candidat aux incidents majeurs actif sont les suivantes :

   - Affecter à moi-même : appuyez sur cette action rapide pour vous affecter le candidat à l'incident majeur. Vous pouvez utiliser les boutons **Rejeter** ou **Promouvoir** pour une action appropriée.
   - Affecter à quelqu'un : affectez l'incident majeur à une personne d'un groupe d'affectation approprié.
   - Résoudre : ajoutez un code de résolution et des notes de résolution, puis appuyez sur l'icône d'envoi (icône pour résoudre l'incident.
   - Ajouter des commentaires : ajoutez des commentaires ou des notes de travail supplémentaires pour l'incident majeur et appuyez sur l'icône d'envoi (pour ajouter ces commentaires à l'enregistrement.
6. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Candidats aux incidents majeurs

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter (icône Ajouter.) pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident **a.** *Record Video* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *Open Gallery* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet LISTE CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident majeur, telles que les incidents enfants, les services impactés, les pannes et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.

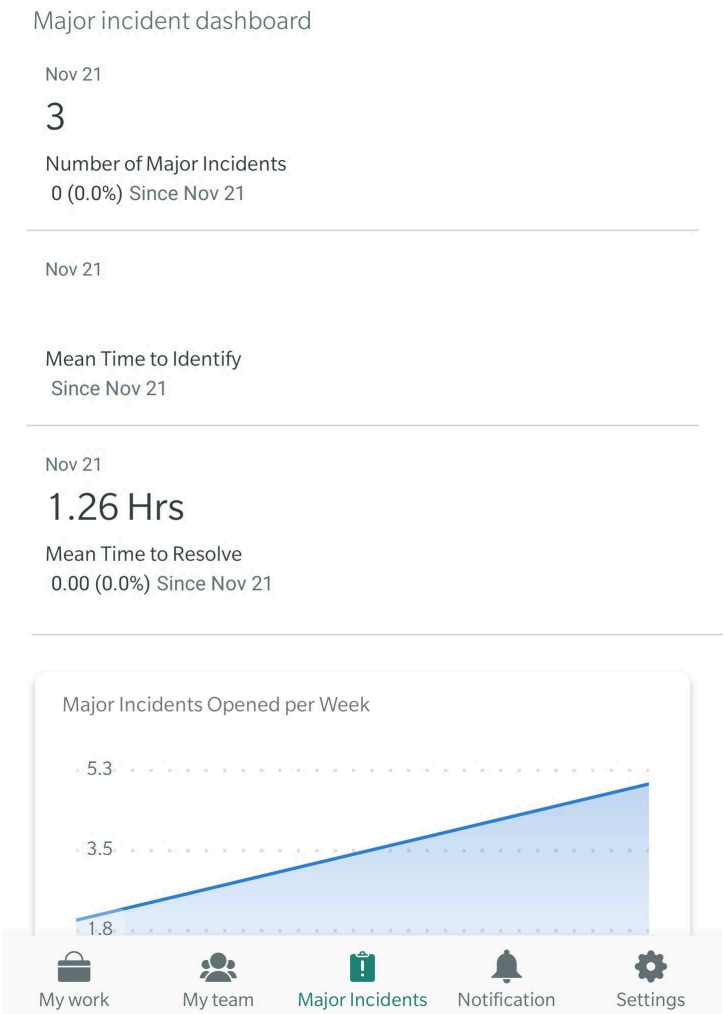
Tableau de bord d'incident majeur

Examinez en un coup d'œil les informations sur les incidents majeurs depuis votre mobile.

Le tableau de bord Incidents majeurs de l'application fournit des informations sur le nombre d'incidents majeurs, le temps moyen pour identifier un incident comme étant majeur et le temps moyen pour le résoudre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Appuyez sur l'une des zones pour ouvrir une représentation graphique détaillée des informations associées. Vous pouvez également faire défiler l'écran vers la gauche ou la droite pour afficher les informations relatives à un autre jour ou à une autre semaine.

Collaborer avec des incidents majeurs

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident majeur à partir de l'application ITSM Mobile Agent.

Vous devez ajouter la prise en charge du lien profond pour ITSM Mobile Agent sur Mobile Studio. Pour en savoir plus sur l'ajout de la prise en charge du lien profond, consultez la rubrique Ajouter une prise en charge du lien profond à ITSM Mobile Agent.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident majeur

Lancez une conversation de messagerie instantanée à partir d'un enregistrement d'incident majeur pour discuter de la résolution du problème.

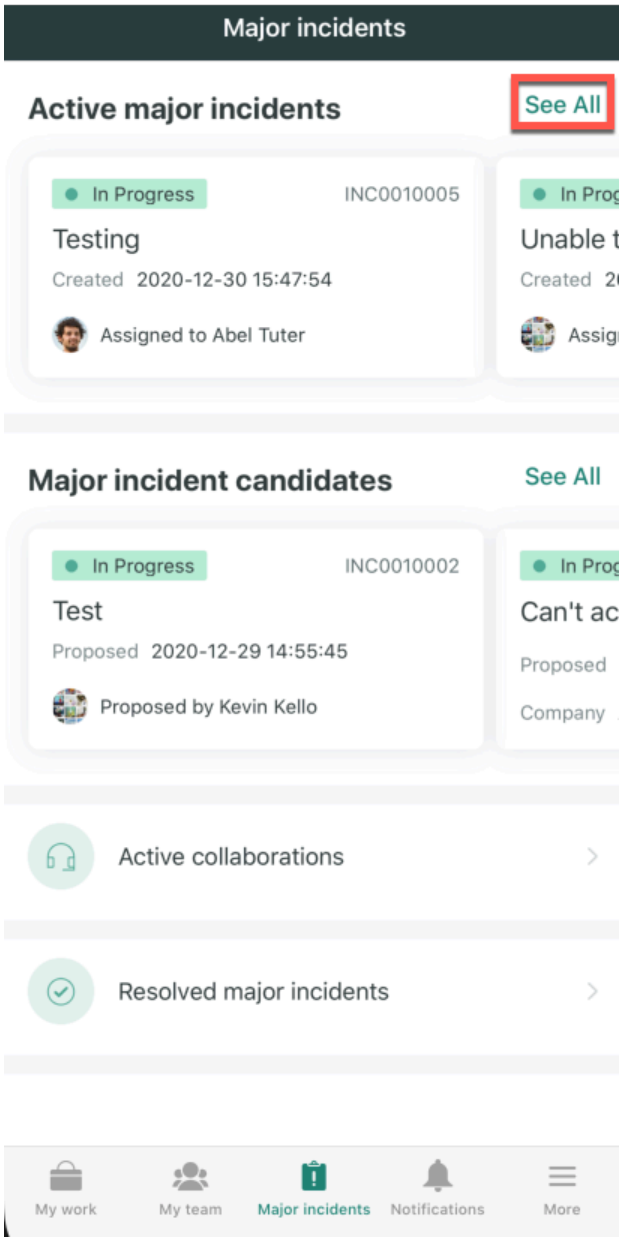
Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

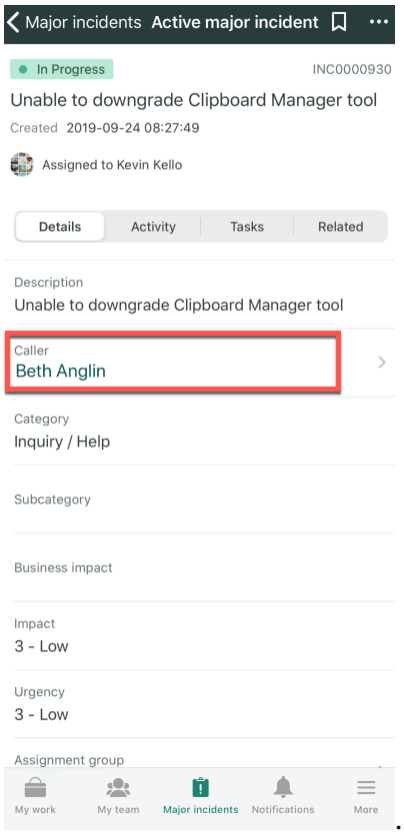
1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**, puis appuyez sur **Tout voir**.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident majeur sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Appelant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



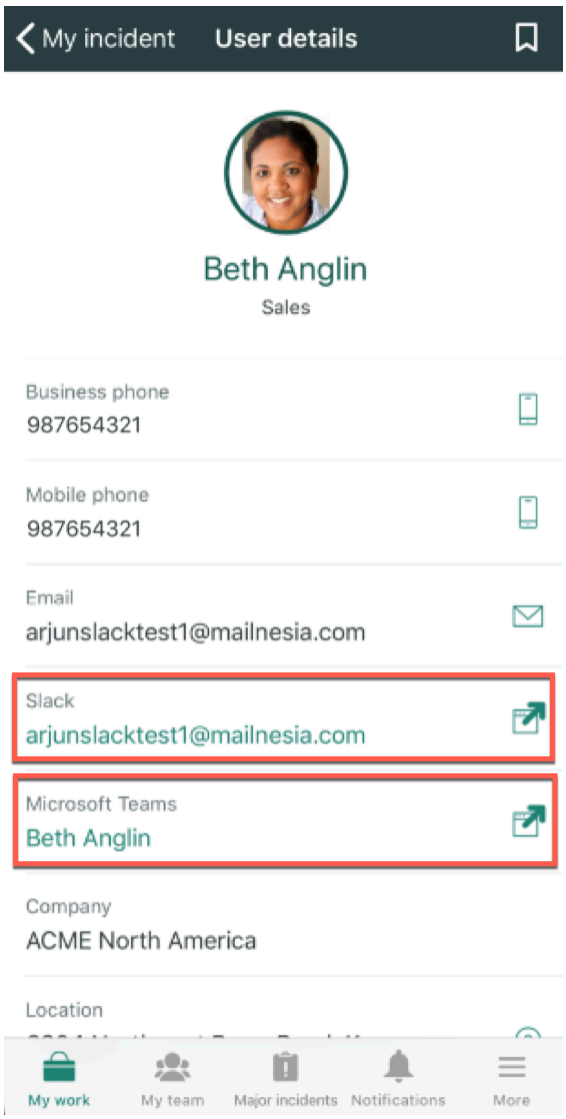
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Incident majeur

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le contact Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le contact Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
les contacts Slack et Microsoft Teams sont affichés uniquement si l'appelant dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un incident majeur

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un enregistrement d'incident majeur pour discuter de la résolution du problème.

Avant de commencer

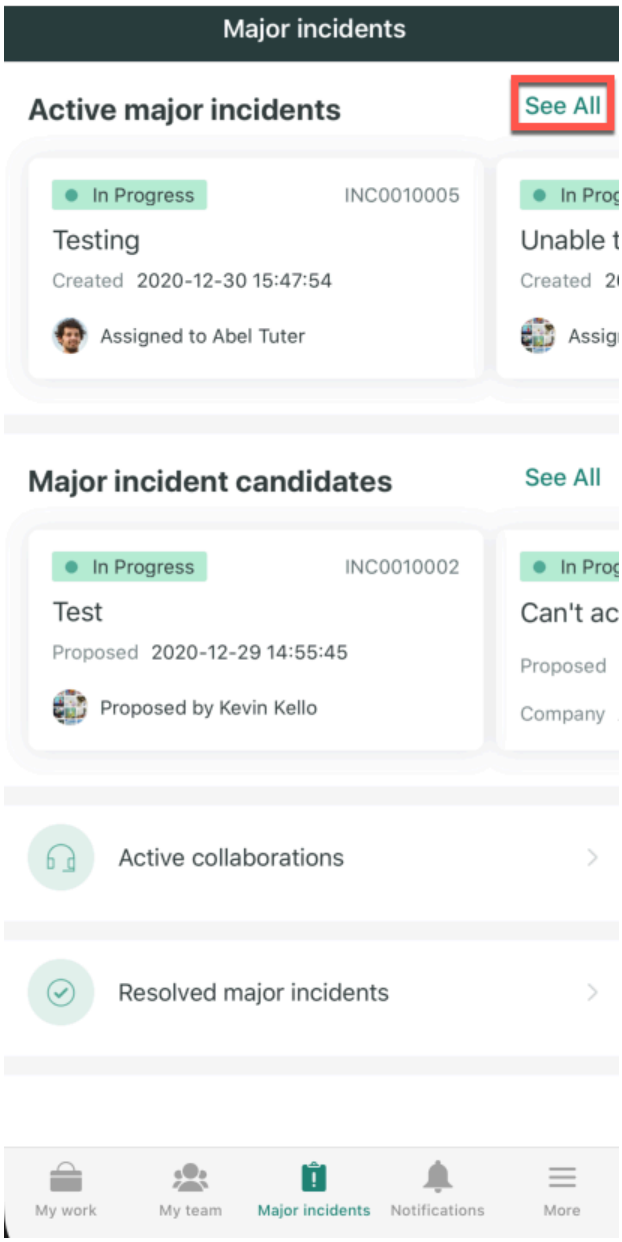
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**, puis appuyez sur **Tout voir**.

Traduction automatique

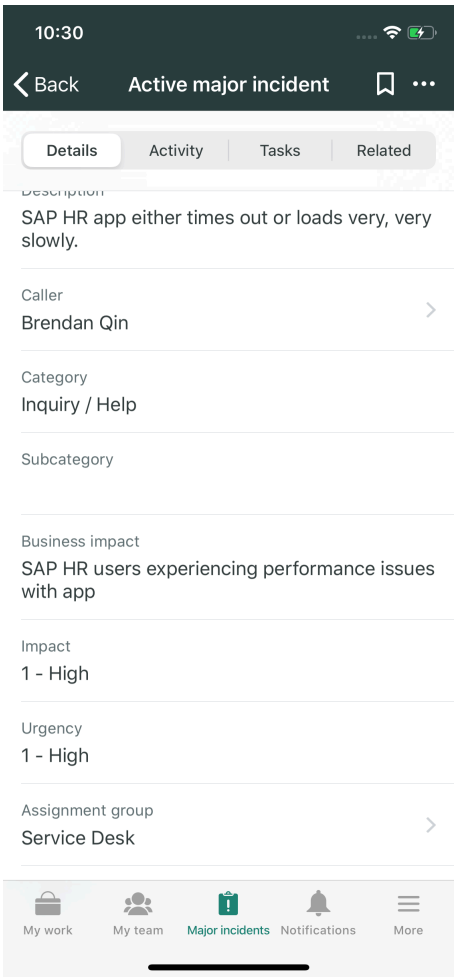
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident majeur sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



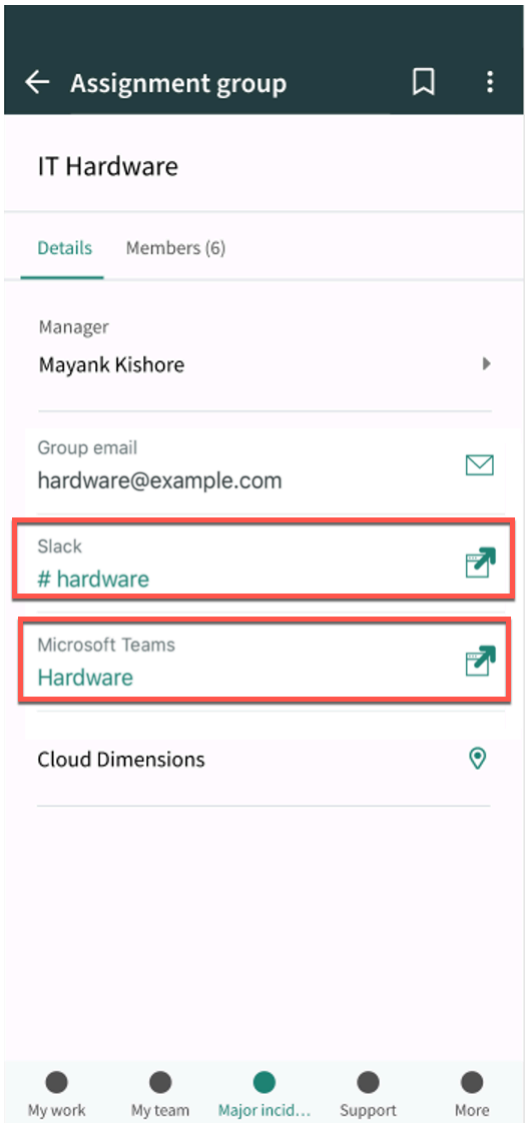
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Groupe d'affectation

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le groupe d'affectation Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le groupe d'affectation Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
le contact du groupe d'affectation Slack et Microsoft Teams est affiché uniquement si le groupe d'affectation dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Vous pouvez également interagir avec un utilisateur à partir du groupe d'affectation. Appuyez sur le groupe d'affectation, puis appuyez sur un utilisateur et sélectionnez Slack ou Microsoft Teams pour lancer une conversation.

Afficher les collaborations actives

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez afficher toutes les collaborations actives pour les incidents majeurs.

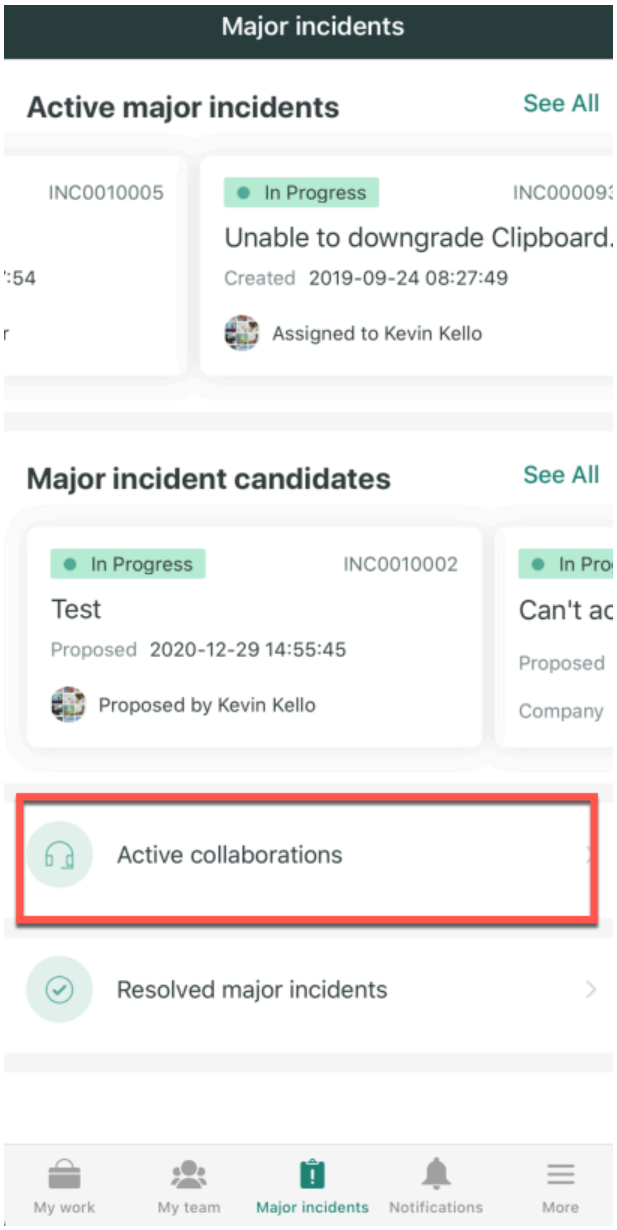
Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



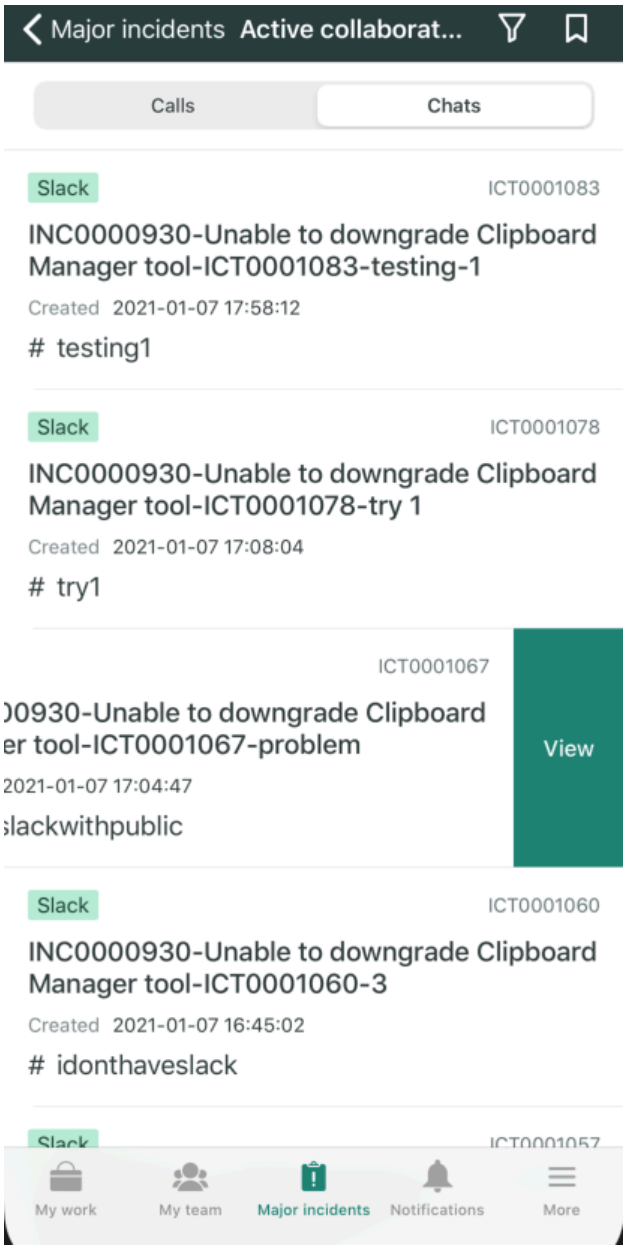
4. Effectuez l'une des actions suivantes :

Afficher les collaborations actives

Option	Action
Appels	Affichez les collaborations téléphoniques actives.
Messageries instantanées	Appuyez sur **Messageries instantanées** pour afficher les collaborations de messagerie instantanée actives.

Traduction automatique

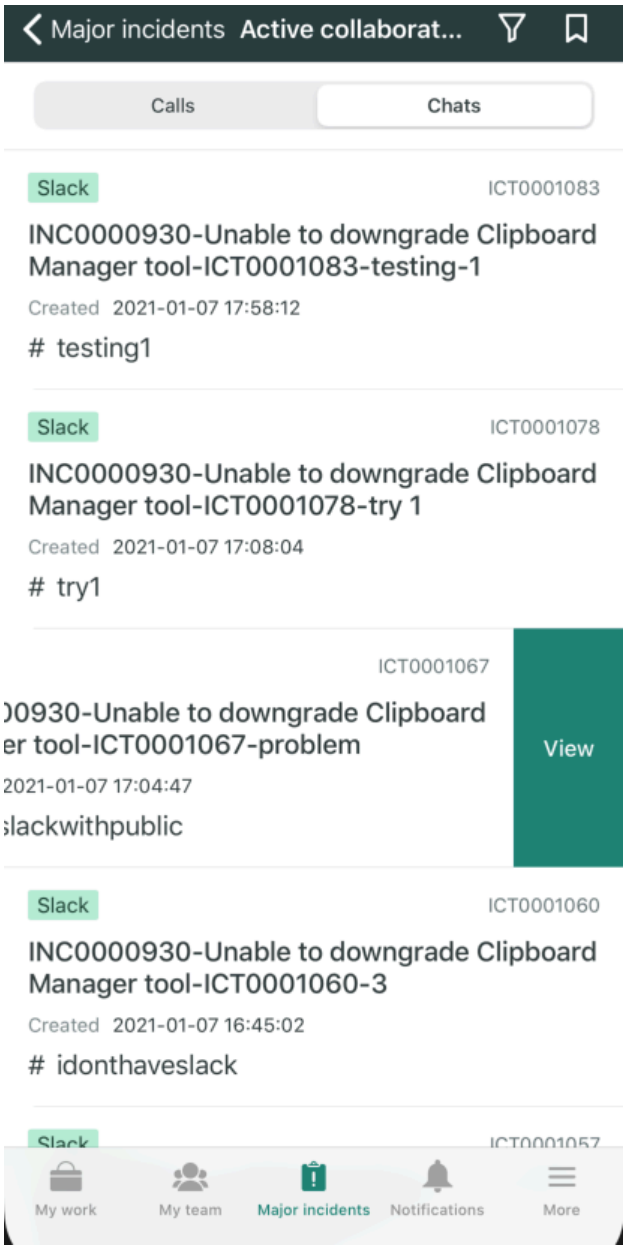
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Faites glisser l'écran et appuyez sur **Afficher** pour afficher la conversation dans l'application respective.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 collaboration affiche les éléments suivants :

- Application : Slack/Microsoft Teams
- Titre de la collaboration
- Date et horodatage de création de l'incident
- Nom du canal : le canal identifié par « # » est un canal public. Tous les utilisateurs peuvent afficher la conversation. Le canal qui ne contient pas de « # » est un canal privé. Ce canal n'est pas accessible aux utilisateurs publics. Seuls les collaborateurs peuvent afficher la conversation de messagerie instantanée.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'un incident majeur

Ajoutez des participants à une téléconférence active à partir d'un enregistrement d'incident majeur afin de discuter de la résolution de l'incident majeur.

Avant de commencer

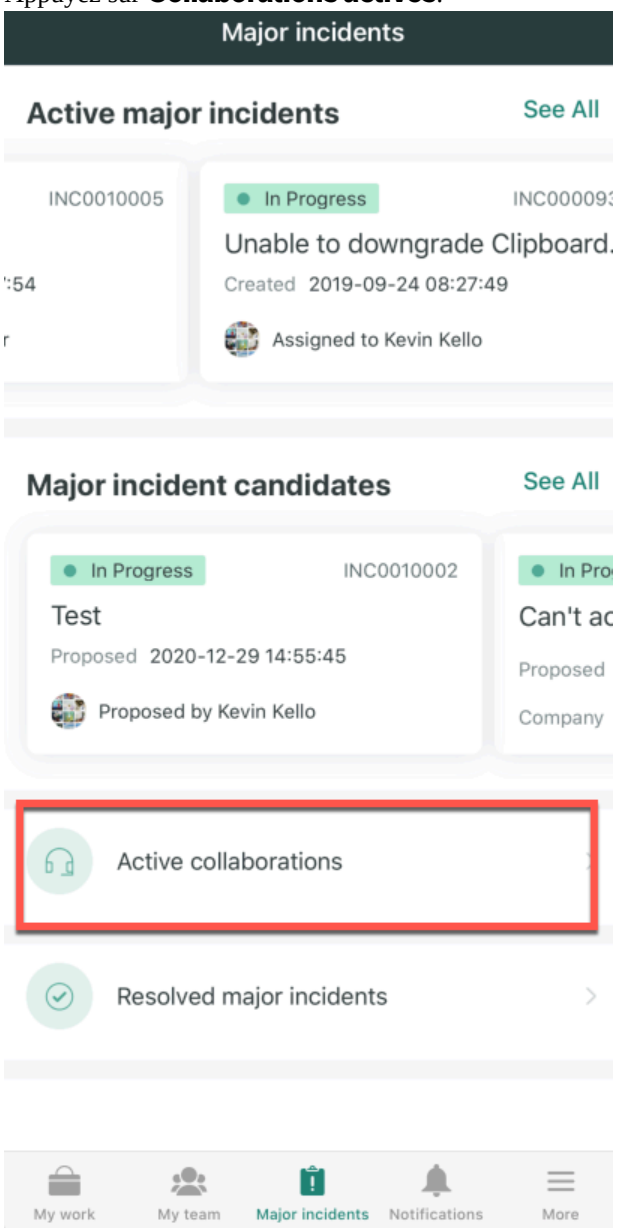
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

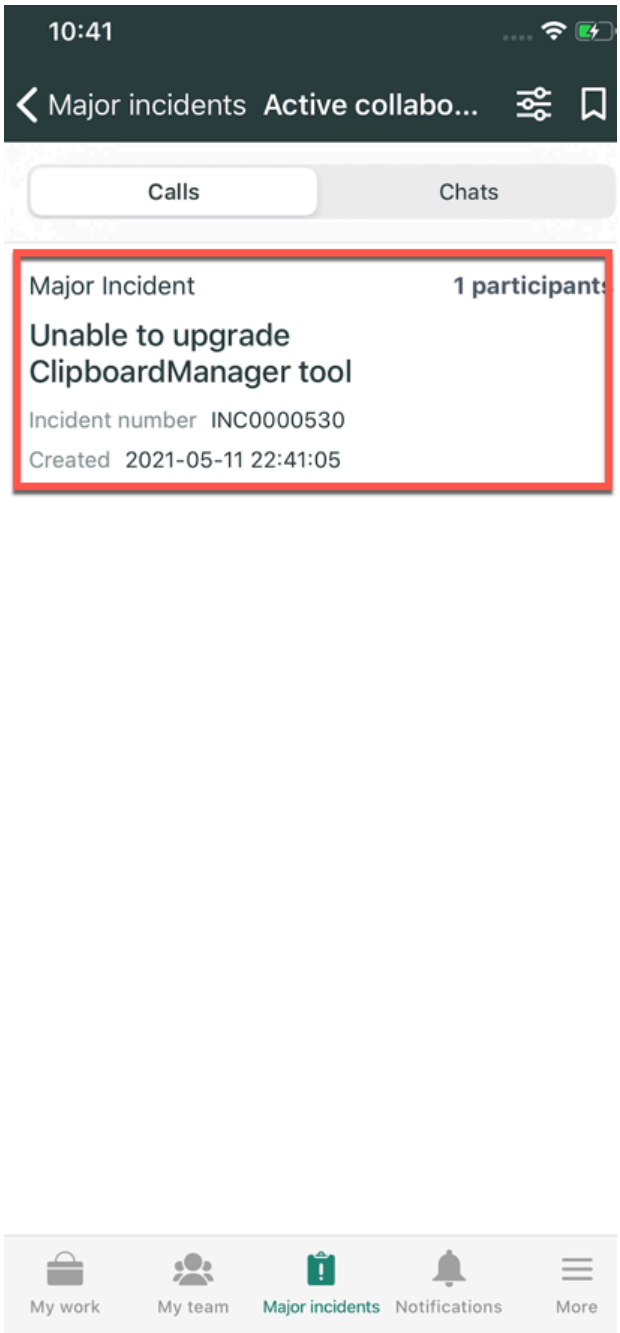
1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.



4. Appuyez sur la téléconférence active.

Traduction automatique

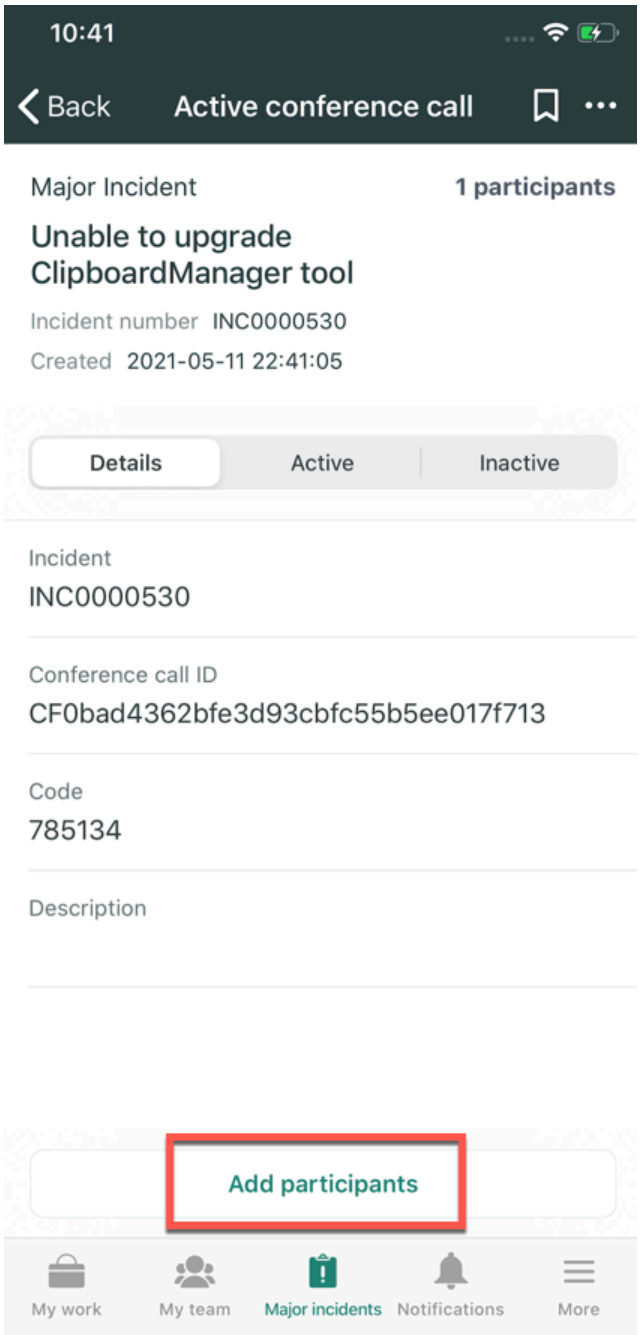
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur **Ajouter des participants**.

Traduction automatique

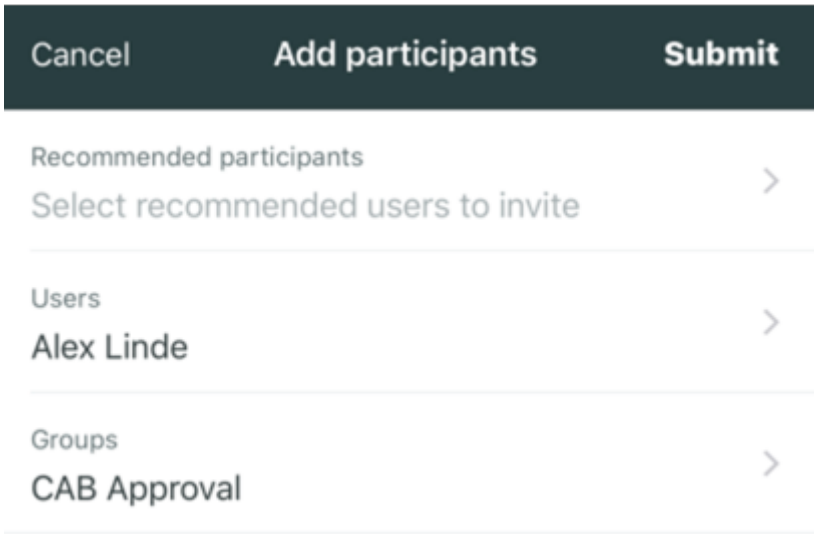
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Renseignez les champs suivants :
   a. **Participants recommandés** : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'un incident majeur

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'un enregistrement d'incident majeur afin de discuter de la résolution du problème.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

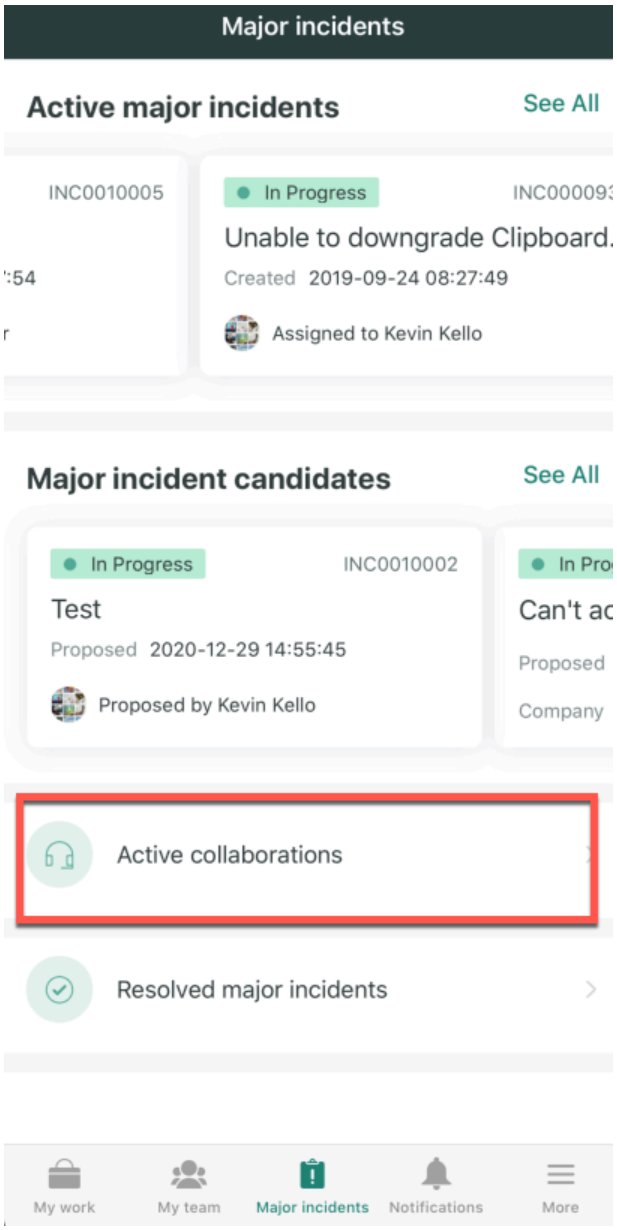
1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.

2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.

3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

Traduction automatique

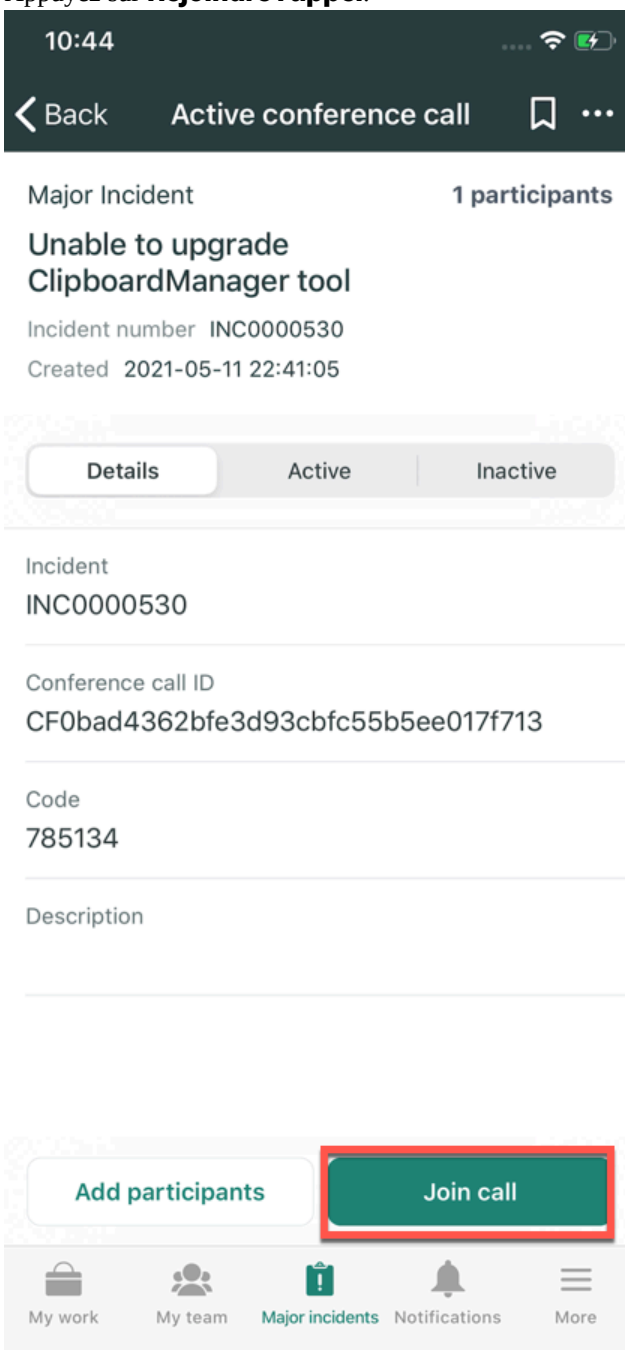
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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.

4. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Traduction automatique

Terminer une téléconférence à partir d'un incident majeur

Un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents majeurs peut terminer la téléconférence.

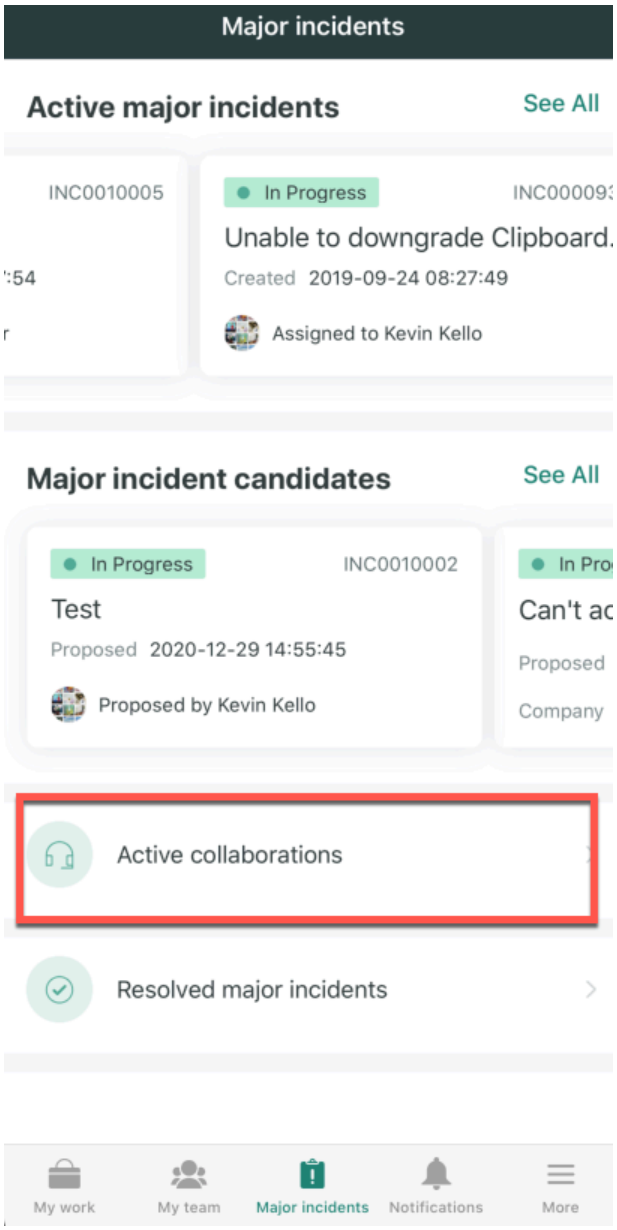
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application ITSM Mobile Agent.
2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

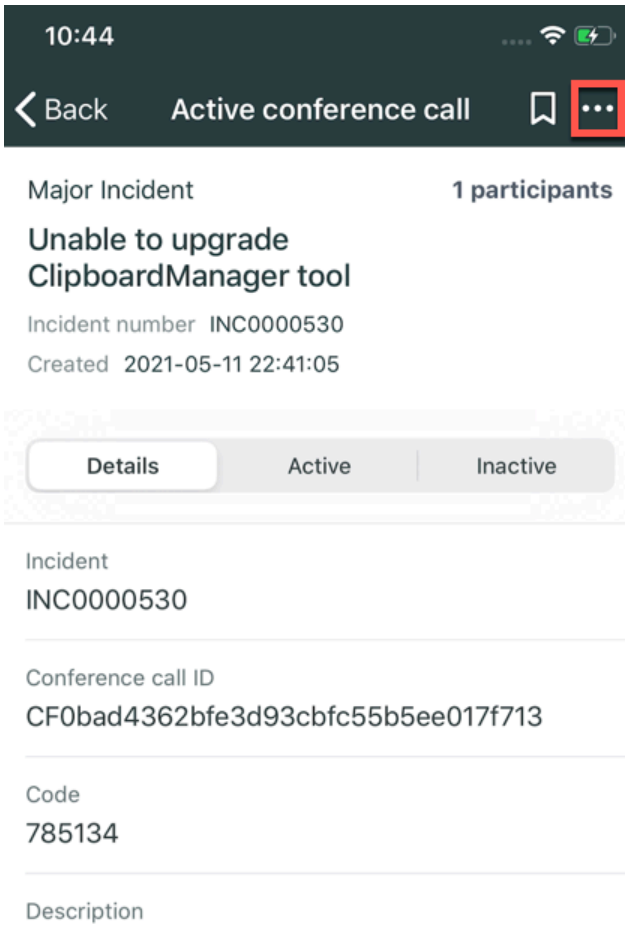
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Appuyez 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.

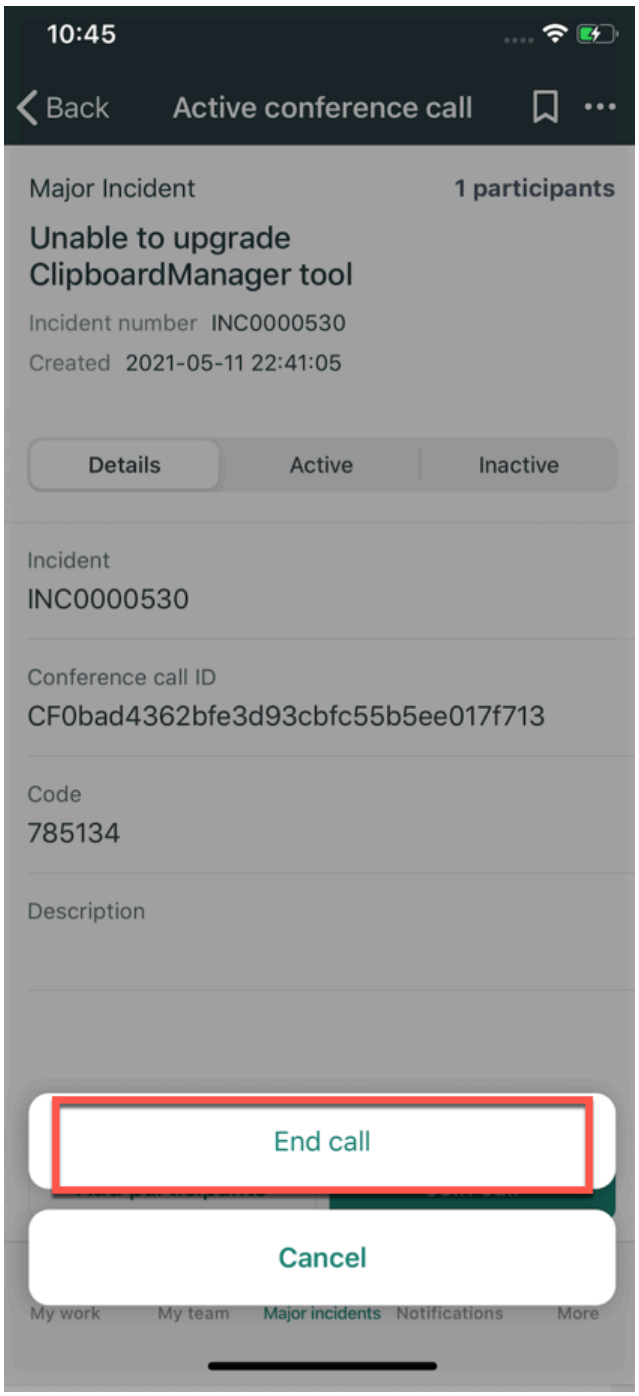


5. Pour terminer l'appel, appuyez sur le bouton **Mettre fin à l'appel**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appuyez sur **Annuler** pour reprendre la téléconférence.



Référence

La section Référence fournit des informations supplémentaires sur les composants installés avec Agent mobile

Domain Separation pour ITSM Mobile Agent

Voici une vue d'ensemble de Domain Separation et ITSM Mobile Agent. Domain separation vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services de l'application.
- L'application prend en charge la séparation de domaine lors de l'exécution. Cela inclut la séparation de domaine à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de services (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre à un message du client, le client doit pouvoir voir la réponse du SP.

Vue d'ensemble

Mobile Platform prend en charge Domain Separation pour tous les clients natifs. La conception de l'interface utilisateur mobile indique clairement le domaine auquel un enregistrement est associé.

Avant d'étendre la fonctionnalité Domain Separation à l'application Mobile, la fonctionnalité doit être activée sur l'interface Web de la plateforme. Pour plus d'informations sur la configuration, consultez Configuration et administration de Domain Separation .

Comment fonctionne Domain Separation sur Mobile

Vous pouvez utiliser les champs d'entreprise ou de compte pour afficher les enregistrements appropriés par domaine. Ces champs sont disponibles dans des tables lorsque le module d'extension Domain Separation est activé. Étant donné que chaque entreprise ou compte est lié à un seul domaine, lorsque vous créez un enregistrement, vous pouvez utiliser ces champs pour spécifier le domaine dans lequel vous souhaitez créer l'enregistrement.

Une fois que la fonctionnalité a été configurée via l'interface Web de la plateforme, un processus en deux parties est requis pour étendre davantage la fonctionnalité Domain Separation sur mobile. Pour plus d'informations sur la configuration de Domain Separation sur les équipements mobiles, contactez Service et assistance client.

Tables séparées de domaine

- Incident [incident]
- Tâche d'incident [incident_task]

Cas d'utilisation

- Un utilisateur ESS appartenant au domaine « Initech » crée un incident. Seuls les utilisateurs ITIL appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cet incident.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine parent peut également voir les incidents de tous ses domaines enfants.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine spécifique peut créer des incidents uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un utilisateur ITIL ne peut associer des incidents enfants que des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Paramètres

Affichez les informations relatives aux paramètres de votre application ITSM Mobile Agent.

Vous pouvez ajuster les paramètres de l'application ITSM Mobile Agent. Les informations suivantes sont disponibles dans l'écran Paramètres de votre application.

Paramètre	Description
Instance	Nom de la version de l'application
Version	Version de l'application
Sécurité	Si l'administrateur a défini les exigences d'authentification, entrez les informations d'identification sécurisées dans le champ.
Analyse	Activer l'analyse de l'utilisation de l'application
Juridique	Lire les politiques de confidentialité, les informations de licence open source et l'accord de licence de l'utilisateur final
Déconnecter	Se déconnecter 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.