



Washington D.C. Service Bridge

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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.

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

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

Sommaire

Service Bridge.....	5
Explorer Service Bridge.....	5
En savoir plus Service Bridge.....	6
Service Bridge Utilisateurs autorisés et profils.....	7
Catalogues distants dans Service Bridge.....	8
Utilisation des champs de choix distant pour accéder directement aux données du fournisseur.....	9
Utilisation de tâches à distance pour répondre aux demandes des consommateurs.....	9
Service Bridge Tâches du fournisseur.....	10
Transformer les données avec le cadre de travail de Service Bridge transformation.....	10
Service Bridge pour les fournisseurs.....	11
Installation et configuration Service Bridge pour les fournisseurs.....	12
Utiliser Service Bridge pour les fournisseurs.....	40
Service Bridge pour les consommateurs.....	45
Installation et configuration Service Bridge pour les consommateurs.....	46
Utilisation du bloc-notes pour Service Bridge les tâches.....	55
Référence Service Bridge.....	55
Modèle de données Service Bridge.....	55
Composants installés avec Service Bridge pour les fournisseurs.....	63
Composants installés avec Service Bridge pour les consommateurs.....	77
Service Bridge Journal d'erreurs.....	84
Séparation de domaine et Service Bridge.....	86
Service Bridge (hérité).....	88
Exploration Service Bridge (héritée).....	89
Profils et rôles pour Service Bridge les fournisseurs (hérités).....	91
Profils et rôles pour Service Bridge (hérité).....	93
Permettre aux utilisateurs autorisés d'accéder aux services du catalogue de produits (hérité).....	94
Tâches à distance pour répondre aux demandes des clients (hérité).....	94
Utilisation de champs de choix distant pour accéder directement aux éléments de catalogue (hérité).....	95
Transformer les données d'une tâche distante avec un cadre de travail de transformation (hérité).....	95
Configuration Service Bridge (héritée).....	96
Installation et configuration de Service Bridge for Providers (hérité).....	96
Installation et configuration des Service Bridge instances client (hérité).....	116
Utilisation Service Bridge (héritée).....	121
Intégration d'un nouveau client dans Service Bridge (hérité).....	121
Exécution de demande de service dans Service Bridge (héritée).....	124
Notification de ticket Proactive Service Bridge dans Service Bridge (héritée).....	125
Service Bridge Référence (héritée).....	126
Service Bridge Modèle de données (hérité).....	126
Composants installés avec Service Bridge pour les fournisseurs (hérités).....	129

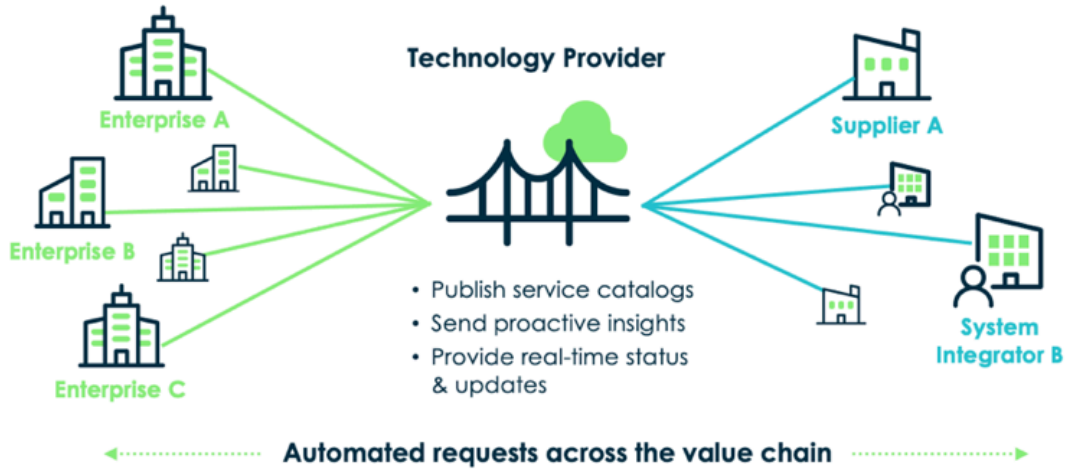
Composants installés avec Service Bridge (hérité).....	137
Domain separation et Service Bridge (hérité).....	141
Clonage d'instances avec Service Bridge (hérité).....	142

Traduction automatique

Service Bridge


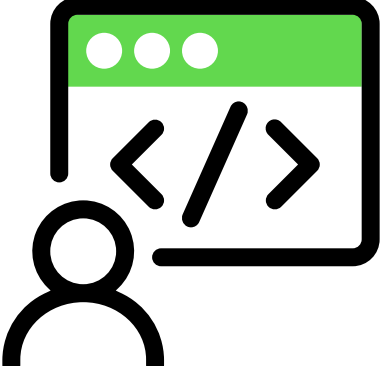

Service Bridge connecte plusieurs ServiceNow instances pour fournir des expériences de support et de service transparentes dans l'ensemble de l'écosystème, des clients d'entreprise aux fournisseurs en passant par les intégrateurs de systèmes. Service Bridge offre une expérience fluide qui facilite la collaboration et le traitement des demandes tout en offrant aux utilisateurs la possibilité de travailler dans leur propre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble



Traduction automatique

Mise en route

<p>Service Bridge pour les fournisseurs</p>  <p>En savoir plus sur la nouvelle application Service Bridge pour les fournisseurs</p>	<p>Service Bridge pour consommateurs</p>  <p>En savoir plus sur la nouvelle application Service Bridge pour les consommateurs</p>	<p>Base de connaissances Service Bridge</p>  <p>Passez en revue les articles de la base de connaissances Service Bridge.</p> <p>↗</p>
---	---	---

Explorer Service Bridge

Découvrez les avantages de Service Bridge, les fonctionnalités clés et les applications.

Cette section comprend les éléments suivants :

- [En savoir plus Service Bridge](#)
- [Service Bridge Utilisateurs autorisés et profils](#)
- [Catalogues distants dans Service Bridge](#)
- [Utilisation des champs de choix distant pour accéder directement aux données du fournisseur](#)
- [Utilisation de tâches à distance pour répondre aux demandes des consommateurs](#)
- [Service Bridge Tâches du fournisseur](#)
- [Transformer les données avec le cadre de travail de Service Bridge transformation](#)

En savoir plus Service Bridge

Service Bridge aide les consommateurs, les fournisseurs et les partenaires à connecter leurs ServiceNow instances pour créer en toute sécurité des workflows business dans l'ensemble de l'écosystème ServiceNow .

Vue d'ensemble

Que vous soyez un fournisseur ou un consommateur, découvrez comment établir une intégration entre vos instances avec Service Bridge. Cette intégration permet aux fournisseurs de recevoir et d'exécuter facilement les demandes de service dans leurs propres instances, et bien plus encore. Découvrez comment vous pouvez l'utiliser Service Bridge pour connecter les processus d'achat, d'assistance et de service.

- Les utilisateurs d'entreprise peuvent désormais collaborer facilement avec leurs fournisseurs de services et partenaires via des workflows bidirectionnels, ce qui leur offre une visibilité et une expérience transparente.
- Service Bridge permet une intégration plus rapide et fournit des actualisations rapides du catalogue de services aux abonnés.
- Le processus d'inscription transparent élimine les intégrations lentes et coûteuses avec les clients et partenaires d'entreprise.

Principales options

Les principales fonctionnalités de Service Bridge sont les suivantes :

- **Onboarding** : intégrez rapidement les consommateurs et les partenaires qui utilisent le ServiceNow système grâce à un processus d'inscription simple et évitez les intégrations personnalisées lentes et coûteuses.
- **Utilisateurs autorisés** : gérez et contrôlez l'accès au niveau des éléments du catalogue distant pour répondre aux exigences de sécurité et de conformité.
- **Catalogue distant** : mettez à jour les catalogues de services des abonnés en quelques minutes à mesure que de nouveaux éléments sont introduits.
- **Choix distant** : assurez la mise à jour des options de champ dans les catalogues distants des abonnés en récupérant les données en temps réel de l'instance du ServiceNow fournisseur.
- **Tâches à distance** : réduisez les sièges pivotants et augmentez l'automatisation grâce à des flux de travail multipartites et multi-instances transparents dans l'ensemble de l'écosystème ServiceNow .

- **Tâches du fournisseur** : permettez à tous les fournisseurs de services Service Bridge d'être transparents et collaboratifs avec leurs consommateurs qui utilisent ServiceNow en synchronisant les tâches pertinentes, telles que les tickets, avec les consommateurs en tant que tâches du fournisseur.
- **Cadre de travail de transformation** : transformez les données de tâches distantes entrantes et sortantes pour faciliter la transformation des processus entre ServiceNow les instances.

Service Bridge applications

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités des Service Bridge applications pour les fournisseurs et Service Bridge pour les consommateurs.

Service Bridge applications

Application	Fonctionnalités
Service Bridge pour les fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Créez et publiez des catalogues distants à partir de votre instance pour que les consommateurs génèrent des demandes de service pouvant être satisfaites dans votre instance. • Intégrez de façon bidirectionnelle vos tâches aux tâches de votre consommateur. • Envoyez des incidents et des tickets à l'instance de ServiceNow votre consommateur via la tâche du fournisseur sans configuration requise.
Service Bridge pour les consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporez les éléments du catalogue distant auxquels votre fournisseur vous accorde un droit dans votre catalogue local et renvoyez les demandes générées à votre fournisseur pour exécution. • Intégrez de manière bidirectionnelle vos tâches aux tâches de votre fournisseur. • Recevez des tâches proactives de la part des fournisseurs à des fins de transparence et de collaboration.

Traduction automatique

Service Bridge Utilisateurs autorisés et profils

La fonctionnalité Utilisateurs autorisés permet à un fournisseur de classer les éléments de catalogue distant par profil d'utilisateur afin que seuls les utilisateurs autorisés avec ces profils puissent accéder aux éléments de catalogue. Il permet également aux administrateurs de consommateurs d'associer ces profils aux utilisateurs dans leurs instances pour autoriser l'accès.

Lorsqu'un fournisseur et un consommateur enregistrent initialement l'application Service Bridge, les contacts actifs du compte du consommateur dans l'instance du fournisseur sont

automatiquement ajoutés ServiceNow à la table Utilisateurs autorisés et synchronisés avec l'instance du ServiceNow consommateur.

Cette fonctionnalité permet au fournisseur de subdiviser les services par profil d'utilisateur, ce qui permet aux consommateurs de définir facilement l'accès aux services du fournisseur dans leur instance. En utilisant la fonctionnalité Utilisateurs autorisés, vous pouvez identifier les utilisateurs spécifiques entre le fournisseur et les instances de consommateur pour gérer les demandes des consommateurs pour les services du fournisseur. Vous pouvez ensuite affecter des profils aux utilisateurs autorisés afin de contrôler l'accès aux éléments de catalogue distants.

- Les fournisseurs et les consommateurs peuvent créer des utilisateurs autorisés.
- Les fournisseurs gèrent l'état d'approbation d'un utilisateur autorisé. Par défaut, l'état d'approbation est défini sur **Approuvé**.
- Les consommateurs gèrent l'état actif d'un utilisateur autorisé.
- Les fournisseurs peuvent définir le nombre maximal d'utilisateurs autorisés pour chaque connexion. Pour ce faire, tous les consommateurs doivent tenir à jour une liste d'utilisateurs autorisés actifs dont la limite est inférieure ou égale à la limite fixée par le fournisseur. Si la valeur n'est pas définie, les consommateurs peuvent avoir autant d'utilisateurs autorisés actifs qu'ils le souhaitent.

Pour en savoir plus, consultez :

- [Créer des profils de catalogue](#)
- [Ajouter un utilisateur autorisé](#)

Catalogues distants dans Service Bridge

En tant que développeur d'application pour le fournisseur, vous pouvez créer un élément de catalogue distant contenant les services pour vos consommateurs. Après avoir créé un élément de catalogue distant, un administrateur dans l'instance du consommateur peut l'affecter à ses catalogues et catégories, puis l'activer, comme n'importe quel autre élément de catalogue.

Exemple:

Par exemple, supposons que vous ayez plusieurs offres de produits SD-WAN : Or, Argent et Bronze. Votre catalogue distant contient 20 services associés aux produits SD-WAN.

- L'offre de produits Gold donne à votre consommateur des droits sur l'ensemble des 20 services.
- L'offre de produits Silver donne à votre consommateur des droits sur 15 des 20 services.
- L'offre de produits Bronze ne donne droit à votre consommateur que sur 10 des 20 services.

Vous pouvez regrouper ces 20 services dans un seul catalogue. Les consommateurs de chaque offre de produits n'ont de droits que sur les services auxquels ils ont droit.

Pour en savoir plus, consultez [Créer des catalogues distants pour Service Bridge les fournisseurs](#).

Utilisation des champs de choix distant pour accéder directement aux données du fournisseur

Les champs de choix distant fournissent à vos consommateurs un accès direct à vos données (fournisseur) en temps réel pendant qu'ils soumettent un élément de catalogue à distance depuis leur instance.

Les champs de choix distant permettent aux consommateurs d'afficher la liste de choix pour un champ de référence de catalogue directement à partir de l'instance du fournisseur. Ils offrent les avantages suivants :

- Il n'est plus nécessaire de répliquer les données de base.
- Réduit le coût et la maintenance des intégrations.

Vous pouvez contrôler les données auxquelles vos consommateurs accèdent en définissant un champ de choix distant. Pour en savoir plus, consultez [Créer des définitions de choix distants pour Service Bridge les fournisseurs](#).

Utilisation de tâches à distance pour répondre aux demandes des consommateurs

Découvrez comment, en tant que fournisseur, résoudre et exécuter plusieurs tâches de consommateur, telles que des incidents, des tickets et des demandes de service, à l'aide de tâches à distance. En tant que consommateur, vous pouvez également affecter les incidents à plusieurs fournisseurs pour la résolution.

Les tâches à distance vous permettent d'affecter et de synchroniser les données de la tâche sur des instances distinctes afin de répondre rapidement aux demandes de service de vos consommateurs. Voici quelques exemples de demandes des consommateurs :

1. Demandez de l'aide pour les problèmes que vos consommateurs rencontrent avec vos services.
2. La demande de changement de service des services que vos consommateurs ont achetés.
3. Demande de vous affecter les tâches existantes afin que vous puissiez prendre en charge les problèmes de votre consommateur.

Fonctionnement d'une tâche à distance

En tant que fournisseur, vous devez d'abord créer et publier les définitions de tâches distantes que vos consommateurs peuvent utiliser pour créer une tâche à distance. Vous autorisez ces définitions auprès de vos consommateurs qui peuvent ajuster les mappages et les règles de données de champ ou simplement activer la définition. Vos consommateurs peuvent appliquer un déclencheur sur la définition ou créer manuellement une tâche à distance pour vous, le fournisseur, en fonction d'une définition active.

Pour plus d'informations, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Service Bridge pour les fournisseurs](#).

La fonctionnalité de tâches distantes comprend une table de tâches distantes, qui est une extension de la table de tâches dans le Now Platform. Avec les tâches à distance, vous pouvez activer la liaison bidirectionnelle des workflows entre plusieurs ServiceNow instances.

Par exemple, un incident sur une instance de consommateur doit être affecté à l'instance d'un fournisseur en tant que ticket. L'enregistrement de tâche distante dans chaque instance facilite le flux bidirectionnel des données de la tâche entre le ticket et l'incident.

Service Bridge Tâches du fournisseur

Permettre à tous les fournisseurs d'être Service Bridge transparents et collaboratifs avec leurs consommateurs qui utilisent ServiceNow.

Les tâches du fournisseur représentent le travail effectué dans l'instance d'un fournisseur et surveillé dans l'instance d'un ServiceNow consommateur. En utilisant les tâches du fournisseur, les consommateurs peuvent collaborer avec tous leurs fournisseurs sans avoir besoin de configurer davantage leurs instances.

Transformer les données avec le cadre de travail de Service Bridge transformation

Utilisez Transform Framework pour intégrer des tâches entre deux ServiceNow instances afin de transformer les données des tâches distantes dans l'application Service Bridge .

En tant que fournisseur, vous pouvez utiliser le cadre de travail de transformation pour transformer vos données entrantes et sortantes (telles que les incidents, les tickets et les demandes de service) des tâches distantes entre votre instance et l'instance ServiceNow de votre consommateur. Pour en savoir plus sur une tâche distante, reportez-vous à [Utilisation de tâches à distance pour répondre aux demandes des consommateurs](#).

Lors de l'utilisation de l'application Service Bridge for Providers, vous et votre consommateur pouvez échanger les données de tâches distantes via des tables et des champs. Le cadre de travail de transformation vous aide à convertir les données entre ces tables et champs afin que votre consommateur et vous-même puissiez facilement communiquer entre vous tout en résolvant les incidents, les tickets et les demandes des consommateurs. Les transformations peuvent être créées une seule fois et utilisées dans toutes les définitions de tâches distantes.

Vous pouvez utiliser les types de transformation suivants dans Transform Framework pour vos tâches à distance :

- **Simple** : sélectionnez l'option de transformation simple pour utiliser les valeurs prédéfinies des champs entrants et sortants pour vos tâches distantes. Par exemple, en utilisant ce type de transformation, vous convertissez l'état Ouvert d'un incident dans l'instance du ServiceNow[®] fournisseur en état En cours dans l'instance du ServiceNow consommateur.
- **Avancé** : utilisez une transformation avancée dans laquelle vous exécutez un script pour déterminer les valeurs de données entrantes et sortantes pour vos tâches distantes. Par exemple, utilisez ce type de transformation pour convertir une sys_id entrante en sys_id corrélée pour un champ de référence.
- **Entrant virtuel** : utilisez cette option pour transformer ou définir une valeur pour un champ virtuel entrant. Cette option utilise un script pour transformer les données et ajoute un champ entrant obligatoire.
- **Sortant virtuel** : utilisez cette option pour transformer ou définir une valeur pour un champ virtuel sortant. Cette option utilise un script pour transformer les données et ajoute un champ Champ sortant obligatoire.
- **Global** : utilisez l'option de transformation globale pour créer une définition de transformation par défaut qui peut être appliquée à tous les comptes de consommateur.

Remarque :

Une transformation spécifique à la société ou au compte correspondante remplace l'option de transformation globale.

Pour apprendre à créer une transformation, reportez-vous à la section [Créer une transformation](#) dans [Service Bridge](#).

Service Bridge pour les fournisseurs

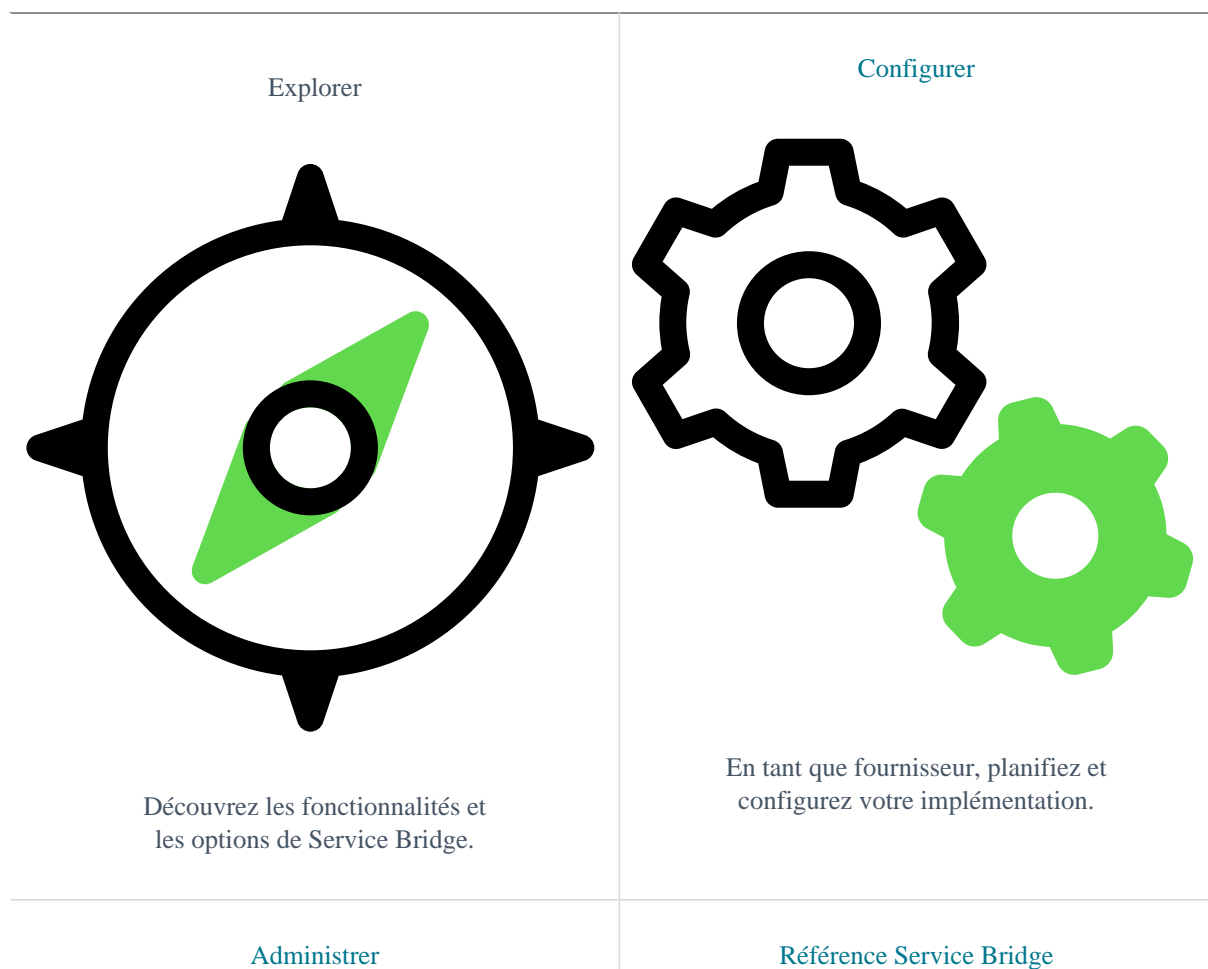
Utilisez l'application Service Bridge for Providers pour créer et publier des catalogues de services, recevoir et traiter des demandes générées par les consommateurs et établir des intégrations avec des instances de consommateurs.

Vue d'ensemble

En tant que fournisseur, vous pouvez :

- Créez et publiez des catalogues de services à distance pour vos consommateurs sur leurs instances.
- Intégrez votre instance à celle de votre consommateur.
- Recevez et traitez des demandes de service sur votre instance à partir de l'instance de ServiceNow votre consommateur.

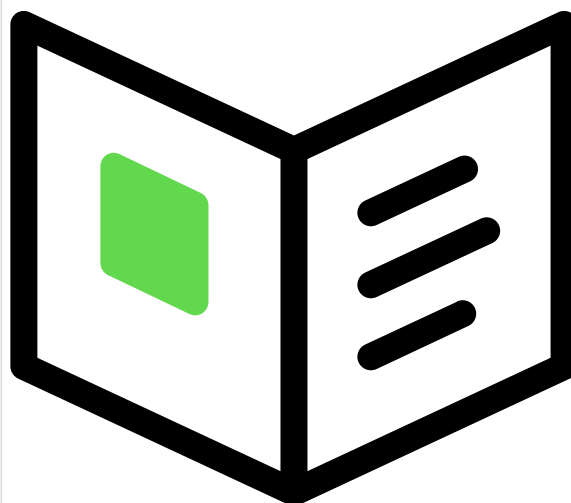
Mise en route



Traduction automatique



Découvrez comment embaucher des consommateurs, créer des catalogues et répondre aux demandes de service.



Obtenez des détails sur Domain Separation et les composants installés.

Installation et configuration Service Bridge pour les fournisseurs

Pour installer et configurer l'application Service Bridge For Providers, procédez comme suit.

Configurer Service Bridge pour les fournisseurs

Tâche	Lien
Installez l'application pour les Service Bridge fournisseurs.	Consultez Installer Service Bridge pour les fournisseurs .
Migrez à partir de la Service Bridge version héritée si nécessaire.	Consultez Migrer à partir de Service Bridge (hérité) .
Configurez un nouvel enregistrement de fournisseur.	Consultez Configurer un Service Bridge enregistrement de fournisseur .
Affectez Service Bridge des rôles aux fournisseurs.	Consultez Rôles d'utilisateur pour les fournisseurs .
Créez des profils de catalogue.	Consultez Créer des profils de catalogue .
Créez des définitions de choix distants.	Reportez-vous à la rubrique Créer des définitions de choix distants pour Service Bridge les fournisseurs .
Créez des éléments de catalogue distants.	Consultez Créer des catalogues distants pour Service Bridge les fournisseurs .
Créez des définitions de tâches distantes.	Consultez Créer des définitions de tâches distantes dans Service Bridge pour les fournisseurs .
Créez des transformations.	Consultez Créer une transformation dans Service Bridge .
Mettre à jour les paramètres des utilisateurs autorisés.	Consultez Mettre à jour les paramètres pour les utilisateurs autorisés .

Installer Service Bridge pour les fournisseurs

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Service Bridge pour les fournisseurs (sn_sb_pro). L'application inclut les données de démonstration et les installations associées aux applications et aux modules d'extension 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](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules d'extension suivants sont automatiquement installés avec l'application Service Bridge for Providers :

- sn_req_criteria
- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

En dehors de ceux-ci, plusieurs composants, notamment les rôles, les règles métier, les tables et les flux, sont également installés. Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la rubrique [Composants installés avec Service Bridge pour les fournisseurs](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Service Bridge for Providers (sn_sb_pro) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

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.

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendant, si le module d'extension est en cours d'installation, s'il est déjà installé ou s'il doit être installé. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir effectuer l'installation Service Bridge pour les fournisseurs.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration contiennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application 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. 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 à partir de Service Bridge (hérité)


Cette section décrit le processus de migration à partir de la Service Bridge version (héritée).

Pour effectuer une migration à partir de la version héritée, suivez les étapes répertoriées dans [Service Bridge pour fournisseurs \(hérité\) - Utilitaire de migration \(KB1499823\)](#). 

Configurer un Service Bridge enregistrement de fournisseur

Configurez un nouvel enregistrement de fournisseur afin d'établir un identificateur unique pour l'application pour les Service Bridge fournisseurs (sn_sb_pro).

Avant de commencer

- Rôle requis : admin, sn_sb.admin
- Cette version de Service Bridge nécessite un script global qui doit être installé avant de configurer l'application Service Bridge for Providers. Suivez les instructions de [KB1225292](#)  sur l'instance Now Support pour installer le script.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de configuration unique doit être effectuée à partir de votre ServiceNow instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Fournisseur**.
2. Entrez un nom pour le fournisseur.
Celui-ci ne peut contenir que des caractères alphanumériques et des tirets. Les noms qui incluent des espaces ou des caractères spéciaux entraînent une erreur.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Rôles d'utilisateur pour les fournisseurs

Découvrez les rôles, les compétences et les tâches des différents utilisateurs dans l'application Service Bridge Pour les fournisseurs.

Un rôle d'utilisateur est un rôle préconfiguré dans l'application qui est composé de plusieurs rôles granulaires. Les rôles d'utilisateur sont conçus pour correspondre aux titres d'emploi courants des gestionnaires, analystes et propriétaires de services d'une organisation informatique. Si vous souhaitez que vos utilisateurs et groupes disposent d'un accès plus large qu'un rôle ne le permet, vous pouvez ajouter des rôles plus granulaires à vos utilisateurs et groupes. Si vous souhaitez limiter l'accès à des utilisateurs et groupes spécifiques au niveau de la tâche, vous pouvez supprimer les rôles granulaires. Vous pouvez également créer des rôles et des contrôles d'accès (ACL) personnalisés en fonction de vos besoins.

Rôles d'utilisateur

Profil	Compétences	Tâches	Rôles
Développeur	<ul style="list-style-type: none"> • Est un administrateur certifié ServiceNow • Est un développeur d'application certifié ServiceNow 	<ul style="list-style-type: none"> • Crée des enregistrements de connexion du fournisseur. • Crée et gère les définitions et les transformations de tâches distantes. • Crée et maintient Concepteur de flux des flux pour déterminer les processus d'exécution des demandes. • Créer et gérer des créateurs d'enregistrements distants. 	<ul style="list-style-type: none"> • administrateur • sn_sb.admin <p>? Remarque : Si l'utilisateur ne dispose pas du rôle administrateur, le rôle d'administrateur de catalogue est requis pour modifier et publier les créateurs d'enregistrements distants.</p>
Administrateur	Est un administrateur système certifié ServiceNow	<ul style="list-style-type: none"> • Termine les Service Bridge demandes d'inscription. • Assiste l'administrateur système du consommateur au besoin. • Publie des catalogues distants dans l'instance du consommateur. • Publie les définitions de tâches distantes dans l'instance du consommateur. • Dépanne les charges utiles de Service Bridge transport. 	<ul style="list-style-type: none"> • administrateur • sn_sb.admin • sn_transport.admin
Prestataire fournisseur	A des compétences d'agent	<ul style="list-style-type: none"> • Résout les questions et problèmes des consommateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> • *Itil • sn_sb.demandeur • *sn_customerservice_agent

Rôles d'utilisateur (suite)

Profil	Compétences	Tâches	Rôles
		<ul style="list-style-type: none"> Participe aux opérations du réseau en cas de besoin. 	<ul style="list-style-type: none"> *incident_read *problem_read *change_read
Demandeur consommateur	Utilisateur final	Effectue des demandes à partir du catalogue distant	sn_sb.demandeur

Affecter des rôles à des groupes pour Service Bridge

Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Dans ServiceNow, vous affectez des rôles par groupe plutôt que par utilisateur individuel. Lorsque les descriptions de poste des utilisateurs changent, leurs rôles sont automatiquement mis à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Cliquez sur le groupe auquel vous souhaitez affecter le rôle.
3. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Edit (Modifier)**.
4. Ajoutez les rôles au groupe.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer des profils de catalogue

Créez des profils d'utilisateur de catalogue pour contrôler les éléments de catalogue auxquels les consommateurs peuvent accéder sur leur instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_sb.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les profils sont utilisés pour restreindre l'accès des utilisateurs aux éléments de catalogue distants dans l'application Service Bridge pour les consommateurs. Vous pouvez associer des profils à des créateurs d'enregistrements distants (RRP) et ces profils peuvent être affectés à l'utilisateur via la table Utilisateurs autorisés. Pour accéder aux éléments protégés par des profils, l'enregistrement d'utilisateur autorisé de l'utilisateur doit être approuvé par le fournisseur, activé dans l'instance de consommateur et avoir le ou les profils appropriés. Pour en savoir plus sur les utilisateurs autorisés et les profils, reportez-vous à [Service Bridge Utilisateurs autorisés et profils](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Administration > Profils du catalogue**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Saisissez un nom et une description pour le profil du catalogue.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des définitions de choix distants pour Service Bridge les fournisseurs

En tant que fournisseur, définissez des champs de choix distant qui permettent aux consommateurs de récupérer les données de choix de leurs instances en temps réel.

Avant de commencer

- Rôle requis pour créer une définition de choix distant : `security_admin`
- Rôle requis pour créer des champs de choix distants : `admin`

Procédure

1. Élevez votre rôle à `security_admin`.
2. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Administration > Définitions de choix distants**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définitions de choix distants

Champ	Description
Table	Nom de la table que vos consommateurs peuvent interroger pendant qu'ils sélectionnent un élément de catalogue sur leur portail de services.
Nom	Nom affecté automatiquement qui peut être modifié par un utilisateur disposant du rôle <code>security_admin</code> .
GlideRecordSecure	Lorsque cette option est sélectionnée, toutes les requêtes de cette table suivent les restrictions de la liste de contrôle d'accès (ACL). Lorsque cette option n'est pas sélectionnée : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les requêtes de cette table ignorent toutes les restrictions d'ACL. ○ Des conditions de qualificatif de référence doivent être spécifiées pour chaque variable de choix distant afin de limiter l'accès aux données.
AccountSecure	Lorsque cette option est sélectionnée, toutes les requêtes de cette table limitent les résultats basés sur le champ Société du compte de service d'interrogation et le champ Société ou Compte de la table.

Champ	Description
	<p>? Remarque : Ce marqueur est disponible uniquement sur les tables avec des références à la société ou au compte où le champ est nommé compte, u_account, société ou u_company.</p>
Description courte	Informations supplémentaires sur la table.
Filtre	Conditions de filtre qui définissent les conditions de base sur la table.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Accédez à la **Fournisseurs Service Bridge > Administration > Éléments de catalogue à distance**.

7. Sélectionnez un créateur d'enregistrement distant, puis cliquez sur **Modifier**.

8. Dans la liste connexe Variables, cliquez sur **Nouveau**.

9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Variable de choix distant

Champ	Description
Table du créateur d'enregistrement	Table sélectionnée automatiquement qui s'affiche lorsque vous sélectionnez le champ. Cette table peut être sélectionnée manuellement si elle n'est pas mappée à un champ.
Type	Type de référence.
Choix à distance activé	Option que vous pouvez sélectionner pour un choix à distance.
Élément de catalogue	Nom du créateur d'enregistrement distant.
Question	Questions qui apparaissent dans un enregistrement de catalogue sur votre portail de services consommateur.
Spécifications de types	<ul style="list-style-type: none"> ○ Référence de choix distant incluant la définition de choix distant que vous utilisez pour les requêtes de consommateur pour cette variable. ○ Champ d'affichage de choix distant qui inclut la valeur de données primaire visible par vos consommateurs dans leurs résultats de requête. ○ Champ d'informations supplémentaires sur le choix à distance qui inclut la valeur de données secondaire visible par vos consommateurs dans leurs résultats d'interrogation.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Condition de qualificatif de référence qui inclut les options de filtre que vous définissez pour limiter les données renvoyées par la définition.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une variable de choix distant est créée.

Créer des catalogues distants pour Service Bridge les fournisseurs

En tant que fournisseur, vous pouvez créer des catalogues à distance pour automatiser le processus d'exécution des tâches pour vos consommateurs.

En utilisant des catalogues distants, les fournisseurs peuvent maintenir le développement de catalogues partagés sur leurs instances et fournir aux consommateurs des éléments de catalogue natifs dans leurs instances.

Le processus de création d'un catalogue à distance par les fournisseurs est le suivant :

1. Créez un créateur d'enregistrement distant dans un catalogue distant. Consultez [Créer des créateurs d'enregistrement distants dans un catalogue distant dans Service Bridge pour les fournisseurs](#).
2. Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants. Consultez [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Service Bridge pour les fournisseurs](#).
3. Associez des flux aux créateurs d'enregistrements.

Créateurs d'enregistrement distants dans Service Bridge

Les créateurs d'enregistrements distants dans Service Bridge pour les fournisseurs sont des demandes de service publiées dans des instances de consommateurs. Ils permettent à votre consommateur de demander des services de fournisseur via son catalogue de services.

Vue d'ensemble des créateurs d'enregistrements

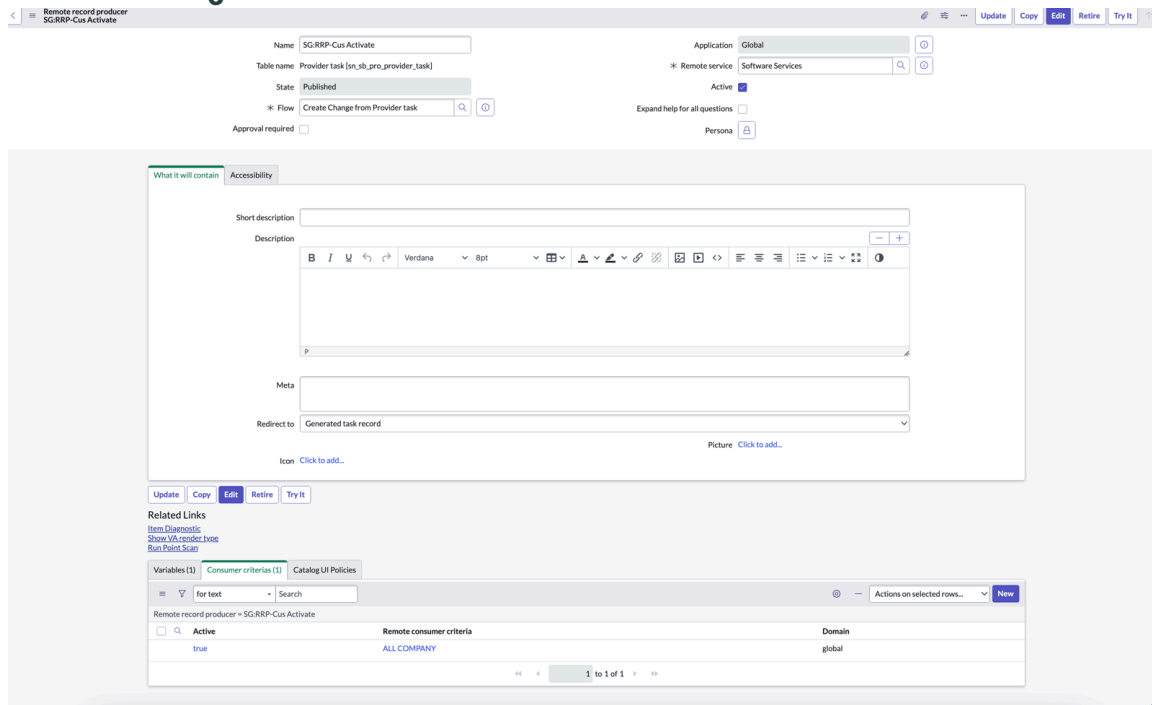
Les créateurs d'enregistrement distants contiennent les variables qui déterminent les informations qu'un consommateur peut ou doit fournir pour soumettre une demande. Lorsqu'un créateur d'enregistrement distant est soumis à partir du catalogue de services du consommateur, il génère un enregistrement de tâche du fournisseur sur l'instance du fournisseur et déclenche une tâche d'exécution Créer un ticket, Créer un incident ou Créer une demande de changement.

Au fur et à mesure que la tâche suit le flux d'exécution dans l'instance du fournisseur, les mises à jour sont visibles dans les instances du fournisseur et du ServiceNow consommateur.

La table Créateur d'enregistrement distant est une extension de la table `sc_cat_item_producer` et utilise la table `sn_sb_pro_remote_request`.

L'exemple suivant montre un exemple de formulaire que vous utilisez lorsque vous créez un créateur d'enregistrement distant.

Créateur d'enregistrement distant



Créer des créateurs d'enregistrement distants dans un catalogue distant dans Service Bridge pour les fournisseurs

Créez des créateurs d'enregistrements distants dans le cadre de la création d'un catalogue distant dans Service Bridge For Providers.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le champ d'application du catalogue est défini sur Global.
- Rôle requis : admin, sn_sb.admin

i Remarque :

Les utilisateurs sans rôle administrateur doivent disposer d'un rôle d'administrateur de catalogue pour modifier et publier des créateurs d'enregistrements distants.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Administration > Éléments de catalogue à distance**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créateur d'enregistrement distant

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement distant.
Application	Ce champ est en lecture seule et est défini par défaut en fonction du périmètre de l'application.
État	Il s'agit d'un champ en lecture seule qui affiche l'état du créateur d'enregistrement. L'action

Champ	Description
	<p>d'interface utilisateur prend en charge les états suivants :</p> <p>Brouillon</p> <p>Le formulaire est prêt avec toutes les informations et vous l'enregistrez.</p> <p>Publié</p> <p>Le formulaire est publié.</p> <p>Publication</p> <p>Le formulaire n'a pas encore reçu plus d'informations.</p> <p>Mis hors service</p> <p>L'état est défini sur Hors service et le créateur d'enregistrement distant ne peut plus être utilisé.</p>
Nom de la table	Le nom de la table est Tâche du fournisseur. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Flux	Choisissez l'un des flux par défaut Service Bridge fournis ou créez votre propre flux si nécessaire.
Actif	Il s'agit d'un champ en lecture seule activé en fonction des actions Publier , Mettre hors service ou Modifier .
Profil	Profils du catalogue que vous souhaitez affecter à ce créateur d'enregistrement.
Description courte	Brève description pour le créateur d'enregistrement.
Description	Description détaillée du créateur d'enregistrement.

4. Cliquez sur le lien à côté du champ Icône pour joindre une image.
5. Cliquez sur le lien à côté du champ Image pour joindre une image.

i Remarque :

Vous pouvez également supprimer l'image si elle n'est plus nécessaire.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Ajoutez au moins une variable.
Consultez [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Service Bridge pour les fournisseurs](#).
8. Ajoutez un critère de consommateur.
9. Cliquez sur **Publier** pour publier le créateur d'enregistrement distant et le rendre disponible dans les instances de fournisseur et de consommateur.

Vous pouvez également effectuer les actions suivantes :

- Modifier : cliquez sur **Modifier** pour modifier un créateur d'enregistrement distant publié.
- Mettre hors service : cliquez sur **Mettre hors service** si vous ne souhaitez plus utiliser le créateur d'enregistrement distant. Si des autorisations sont associées à ce créateur d'enregistrement distant, un message d'avertissement s'affiche. Si vous cliquez sur **OK**, le créateur d'enregistrement distant est mis hors service. Mais vous pouvez **le publier** à nouveau pour l'activer.

Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Service Bridge pour les fournisseurs

Créez les variables pour un créateur d'enregistrement distant dans Service Bridge l'application pour les fournisseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Administration > Éléments de catalogue à distance**.
2. Cliquez sur un créateur d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer des variables.
3. Cliquez sur l'onglet **Variables** dans la liste connexe, puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement de variable

Champ	Description
Type	<p>Les types de variables pris en charge sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pièce jointe ○ Pause ○ Case à cocher ○ Fin conteneur ○ Séparation du conteneur ○ Début conteneur ○ Date ○ Date/Heure ○ Durée ○ E-mail ○ HTML ○ Adresse IP ○ Étiquette ○ Collecteur de liste ○ Choix multiple de recherche

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zone de sélection de recherche ○ Masqué ○ Texte sur plusieurs lignes ○ Choix multiple ○ Échelle numérique ○ Référence ○ Demandé pour ○ Étiquette de texte enrichi ○ Zone de sélection ○ Texte sur ligne unique ○ URL ○ Texte sur ligne unique large ○ Oui/Non <p>Si vous utilisez des variables non prises en charge, Service Bridge les données risquent de ne pas être intégrées au bon format.</p>
Élément de catalogue	Élément de catalogue qui utilise la variable.
Application	Ce champ est en lecture seule et est défini par défaut en fonction du périmètre de l'application.
Obligatoire	<p>Option permettant de rendre la variable obligatoire dans le cadre du processus de commande.</p> <p>? Remarque : Ce comportement s'applique uniquement lors d'un chargement de page. Vous pouvez le modifier à l'aide des API clientes.</p>
Actif	Il s'agit d'un champ en lecture seule activé en fonction des actions Publier , Mettre hors service ou Modifier .
Commande	<p>Ordre de placement de la variable sur la page d'élément de catalogue. Vous organisez les variables de haut en bas, et de la valeur d'ordre la plus faible à la plus élevée.</p> <p>Par exemple, une variable avec une valeur d'ordre de 1 est placée avant d'autres variables avec des valeurs d'ordre plus élevées.</p>
Question	Question que vous pouvez poser aux utilisateurs qui commandent l'élément de catalogue pour obtenir des informations connexes.
Nom	Nom permettant d'identifier la question.

Champ	Description
	<p>i Remarque : Si ce champ est vide, sa valeur est renseignée automatiquement en fonction du champ Question pour tous les types de variables sauf Pause, Séparation du conteneur et Fin conteneur.</p>
Info-bulle	Texte d'infobulle à afficher lorsque les utilisateurs pointent vers la variable. Saisissez une note brève décrivant le but de la question.
Exemple de texte	<p>Conseil du champ Question qui s'affiche avant qu'un utilisateur ne saisisse une valeur.</p> <p>Vous pouvez utiliser un conseil pour les variables suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Adresse IP ○ E-mail ○ URL ○ Texte sur ligne unique ○ Texte sur ligne unique large ○ Texte sur plusieurs lignes ○ Date ○ Date/Heure
Spécification de type	Valeurs spécifiques au type de variables.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Répétez les étapes ci-dessus pour créer des variables supplémentaires pour le même créateur d'enregistrement distant.

Création d'autorisations dans Service Bridge pour les fournisseurs

À l'aide des critères de consommateur associés aux créateurs d'enregistrement et à d'autres configurations, Service Bridge génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués dans les instances de consommateur éligibles.

Vue d'ensemble

Les enregistrements de critères de consommateur sont utilisés pour autoriser le contenu Service Bridge, comme les créateurs d'enregistrements distants et les définitions de tâches distantes, à fournir aux Service Bridge consommateurs. Les critères de consommateur vous permettent de vous assurer qu'un consommateur n'a accès qu'au contenu approprié Service Bridge . En utilisant les critères de consommateur, vous pouvez autoriser explicitement le contenu pour un seul client ou pour plusieurs clients.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de la façon dont vous configurez les critères de consommateur. Par exemple, vous pouvez autoriser le contenu :

- À un consommateur spécifique.
- À tous les consommateurs qui ont un produit actif vendu d'un modèle spécifique.
- À tous les consommateurs ayant un contrat de service actif.

Le Service Bridge processus d'autorisation s'exécute chaque nuit sous la forme d'une tâche planifiée. Au cours du processus d'autorisation, les filtres définis dans le créateur de condition de l'enregistrement de critères de consommateur sont appliqués à la table sélectionnée pour rechercher les enregistrements qui correspondent à la condition. Si un enregistrement correspondant est trouvé, le contenu associé Service Bridge revient au consommateur. Par exemple, lorsqu'un consommateur avec un produit vendu actif crée une commande, le contenu approprié Service Bridge est automatiquement autorisé pour le consommateur. Les autorisations sont mises à jour quotidiennement, reflétant les changements si les données des tables interrogées ont changé.

Avantages

Vos consommateurs peuvent voir et demander le contenu qui leur est autorisé. Une tâche planifiée s'exécute tous les soirs et met à jour les autorisations en fonction des modifications apportées aux tables ou aux enregistrements interrogés par les critères de consommateur. De plus, les autorisations sont vérifiées immédiatement lorsque des mises à jour sont effectuées.

Vous pouvez mettre à jour Service Bridge les autorisations des manières suivantes :

- Définissez les critères de consommateur dans le créateur d'enregistrement distant.
- Enregistrer un nouveau consommateur dans Service Bridge.
- Cliquez sur le lien connexe **Actualiser les autorisations** dans l'enregistrement Connexions du consommateur ou l'enregistrement Fournisseur.

Définir un critère de consommateur

1. Accédez à **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Éléments de catalogue à distance** ou **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Définitions de tâches distantes**.
2. Sélectionnez un créateur d'enregistrement distant ou une définition de tâche distante pour laquelle vous souhaitez définir les critères de consommateur.
3. Accédez à l'onglet Critères de consommateur dans la liste connexe et cliquez sur **Nouveau**.
4. Vous pouvez associer un critère de consommateur existant ou en créer un nouveau.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la condition de consommateur.
Actif	Cochez cette case pour activer la condition de consommateur.
Condition pour	Permet de spécifier que la société ou le compte peut être utilisé pour faire correspondre les enregistrements de la table interrogée. Sélectionnez l'option correspondante en fonction du champ (Société ou Compte) disponible sur la table interrogée.

Champ	Description
	Par exemple, ce champ peut être utilisé sur la table Produit vendu, car le champ Compte est utilisé pour interroger la table.
Condition le	Le champ indique la table à interroger pour trouver les enregistrements correspondants. i Remarque : Les tables dans lesquelles le champ Client ne peut pas être sélectionné ne doivent pas être utilisées.
Champ client	Sélectionnez le champ de la table interrogée qui correspond à la société ou au compte défini sur la Service Bridge connexion. Si le consommateur connecté via Service Bridge est un compte, vous pouvez utiliser un champ de société ou de compte pour le mettre en correspondance. Si le consommateur connecté n'est qu'une entreprise, vous serez limité à l'entreprise.
Condition	Détails du filtre. Par exemple, Actif est défini sur Vrai.

Les exemples suivants montrent comment configurer les critères de consommateur.

Ce critère de consommateur peut être utilisé pour autoriser le contenu pour les clients Service Bridge qui ont un produit vendu actif dont le nom contient **Ordinateur portable : DaaS**.

The screenshot shows the configuration for a Customer Condition named "Business Laptop Sold Product". The condition is active. It is configured for the "Account" table. The condition is based on the field "Sold Product [sn_install_base_so...". The customer field is set to "Account". The condition logic is: "Product" contains "Laptop - DaaS" AND "State" is "Active".

Ce critère de consommateur autorise le contenu au consommateur Boxeo Service Bridge . Il est utilisé pour interroger la Service Bridge table Connection et est filtré avec Boxeo en tant que consommateur.

The screenshot shows the configuration for a Customer Condition named "Boxeo Customer". The condition is active. It is configured for the "Company" table. The condition is based on the field "Consumer connection [sn_sb_pr...". The customer field is set to "Company". The condition logic is: "Company" is "Boxeo".

Ce critère de consommateur autorise le contenu aux Service Bridge consommateurs qui ont un contrat actif dans lequel le modèle de contrat est Solution d'impression et le type de contrat est Contrat de service.

Customer Condition
New record

* Name: Print Service Contract Active

Condition for: Account

* Condition on: Contract [ast_contract] * Customer field: Account

Condition: [Add Filter Condition](#) [Add "OR" Clause](#)

All of these conditions must be met

Contract model	is	Print Solution	AND	OR	X
Contract type	is	Service Contract	AND	OR	X
Active	is	true	AND	OR	X

Utilisation de jeux de variables avec des créateurs d'enregistrement distants

Utilisez des jeux de variables d'une seule ligne et de plusieurs lignes avec des créateurs d'enregistrement distants.

Les jeux de variables vous permettent de créer une collection de variables qui peut être réutilisée sur plusieurs éléments de catalogue et guides de commande. L'utilisation de jeux de variables permet de gagner du temps, car vous n'avez pas à créer les mêmes variables individuellement pour plusieurs éléments de catalogue. En outre, lorsque les variables doivent être modifiées, vous pouvez modifier le jeu de variables et les modifications sont répercutées sur tous les créateurs d'enregistrement distants qui lui sont associés.

En tant que fournisseur, vous pouvez créer et associer des jeux de variables à des créateurs d'enregistrement distants. Toutes les modifications apportées à ces jeux de variables sont automatiquement synchronisées avec les créateurs d'enregistrement distants auxquels les consommateurs ont droit. Vous pouvez créer les types de jeux de variables suivants :

- Jeu de variables d'une seule ligne : utilisez un jeu de variables d'une seule ligne pour capturer les données à partir de variables regroupées.
- Jeu de variables de plusieurs lignes : utilisez un jeu de variables de plusieurs lignes pour capturer des données de variables dans une mise en page de grille pour un groupe d'entités. Par exemple, pour les RH, pendant la réorganisation des employés, un seul créateur d'enregistrement distant devrait être en mesure de capturer les informations pertinentes, comme le département et le gestionnaire d'un groupe d'employés.

i Remarque :

- Les jeux de variables contenant des variables avec des types de variables non pris en charge (Personnalisé, Personnalisé avec étiquette et UIPage) ne seront pas synchronisés tant que les variables non valides ne seront pas supprimées.
- Les jeux de variables contenant des variables ou des politiques d'interface utilisateur avec scripting ne seront pas synchronisés tant que tous les scripts ne seront pas supprimés.
- Les créateurs d'enregistrements distants contenant des jeux de variables non valides ne peuvent pas être publiés. Pour publier le créateur d'enregistrement distant, vous devez résoudre les problèmes de validation ou annuler l'affectation du jeu de variables non valide au créateur d'enregistrement distant.

Pour en savoir plus sur les jeux de variables et leur utilisation, reportez-vous à la section [Service catalog variable sets](#) .

Créer des jeux de variables pour les créateurs d'enregistrement Service Bridge distants

Créez des jeux de variables pour un créateur d'enregistrement distant dans l'application Service Bridge Fournisseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Administration > Éléments de catalogue à distance**.
2. Cliquez sur un créateur d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer des variables.
3. Cliquez sur l'onglet **Jeux de variables** dans la liste connexe, puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Jeu de variables d'une seule ligne : crée un jeu de variables avec des variables regroupées. Le champ Type est défini sur Ligne unique.
 - Jeu de variables de plusieurs lignes : crée un jeu de variables de plusieurs lignes qui capture des données de variables dans une mise en page de grille. Le champ Type est défini sur Plusieurs lignes.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Titre	Titre d'un jeu de variables.
Nom interne	Nom du jeu de variables pour une utilisation interne. Si ce champ est laissé vide, il est renseigné automatiquement en fonction du champ Titre.
Commande	Numéro de commande pour le jeu de variables.
Type	Type du jeu de variables. Les choix possibles sont : <ul style="list-style-type: none"> ○ Ligne unique ; ○ Plusieurs lignes.
Application	Applications pouvant utiliser ce jeu de variables.
Titre d'affichage	Si ce champ est sélectionné, un titre et un en-tête extensible sont ajoutés à droite du jeu de variables.
Attributs de jeu de variables	Attributs pour configurer le jeu de variables de plusieurs lignes. Utilisez l'attribut <i>max_rows</i> pour définir une limite au nombre de lignes que vous pouvez ajouter à un jeu de variables de plusieurs lignes. Par exemple, spécifiez <i>max_rows=1</i> comme valeur du champ.
Mise en page	Affichage de la mise en page. Définissez cette propriété sur Élargi sur 1 colonne, Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés ou Élargi sur 2 colonnes, d'un côté puis de l'autre .
Description	Description du jeu de variables.

6. Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Enregistrer**.

7. Créez les variables à utiliser dans le jeu.

- a. Dans la liste connexe Variables, cliquez sur **Nouveau**.
- b. Suivez les étapes répertoriées dans [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Service Bridge pour les fournisseurs](#) pour créer des variables.

Remarque :

pour un jeu de variables de plusieurs lignes :

- Les variables incluses sont affichées sous forme de colonnes d'une table.
- L'ordre des colonnes est celui des variables définies dans le jeu de variables.

8. Cliquez sur Envoyer.

Répétez les étapes ci-dessus pour créer des jeux de variables supplémentaires pour le même créateur d'enregistrement distant.

Pour plus d'informations sur les jeux de variables et la mise en page, reportez-vous à la section [Variable set layout](#) .

Créer des définitions de tâches distantes dans Service Bridge pour les fournisseurs

En tant que fournisseur, créez des définitions de tâches distantes qui déclenchent l'affectation d'une tâche distante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Administration > Définitions de tâches distantes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de la tâche distante

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de définition de tâche distante.
Table du fournisseur	N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.
Table consommateur	N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.
Envoyer des pièces jointes	Si cette option est sélectionnée, si une pièce jointe est ajoutée à l'enregistrement parent, elle est envoyée à la tâche distante.
Copier la pièce jointe vers le parent	Si une pièce jointe est incluse avec une tâche distante, une copie est envoyée à l'enregistrement parent.

Champ	Description
Description courte	Informations brèves sur cette définition de tâche distante.
Description	Informations plus détaillées sur cette définition de tâche distante.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Ouvrez ce nouvel enregistrement de définition de tâche distante.

6. Dans l'onglet **connexe Champs entrants**, cliquez sur **Nouveau**.

7. Renseignez les champs du formulaire.


Les champs entrants vous permettent de recevoir des données de l'instance du consommateur lorsqu'une tâche distante est créée ou mise à jour.

i Remarque :

Si les valeurs des champs entrants sont mises à jour, les informations mises à jour sont affichées dans une note de travail sur l'enregistrement parent.

Formulaire de champ entrant

Champ	Description
Étiquette de champ	Étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante.
Nom de champ	Nom de champ utilisé dans le flux de tâches distantes et le script.
Longueur max.	Longueur maximale du nom de champ source.
Synchroniser quand	Permet de spécifier quand un champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante est directement mis à jour. Vous pouvez sélectionner : <ul style="list-style-type: none"> ○ Insérer: Met à jour le champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante uniquement lorsque la tâche distante est initialement insérée. ○ Insérer ou mettre à jour : met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour. ○ Jamais : le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, vous pouvez utiliser ce champ pour le mappage d'états où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible.

Champ	Description
	<p>? Remarque : Quelle que soit l'option que vous sélectionnez ici, chaque fois qu'un champ entrant est mis à jour, les modifications sont reflétées dans une note de travail sur l'enregistrement parent.</p>
Onglet Mappage de source	Cet onglet n'est pas affiché si vous avez coché la case Virtuel pour définir un mappage de champs virtuels.
Table source (lecture seule)	La table Consommateur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ source	<p>Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Les champs sources permettent de remonter pas à pas vers les données des tables connexes , ce qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.</p>
Onglet Mappage cible	<p>Affiché uniquement dans les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Synchroniser quand : vous sélectionnez Insérer ou Insérer ou mettre à jour. ○ Virtuel : cochez cette case pour activer le mappage de champs virtuels.
Table cible (lecture seule)	La table Fournisseur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ cible	<p>Champ de la table cible qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>? Remarque : Si vous définissez un mappage de champs virtuels, le champ que vous sélectionnez dans la table cible ne figure pas dans la table source.</p>
Actif	Ce champ est activé par défaut.
Virtuel	<p>Cochez cette case pour activer le mappage des champs entrants virtuels. Un champ virtuel est un champ présent dans la table cible, mais qui n'existe pas dans la table source.</p> <p>Lorsqu'une table source ne contient pas de champ qui existe sur une table cible, le</p>

Champ	Description
	<p>champ est configuré en tant que champ virtuel. Les valeurs spécifiées pour le champ virtuel sont transmises de l'instance source à l'instance cible. Le consommateur peut créer une tâche à distance pour synchroniser des données et mettre à jour la valeur du champ virtuel dans l'enregistrement de tâche cible associé.</p> <p>Le champ cible peut être mis à jour à l'aide de l'option Virtual Inbound décrite dans ou Créer une transformation dans Service Bridge à l'aide de l'API <code>updateVirtualField</code>.</p>

8. Cliquez sur **Envoyer**.

9. Dans l'onglet **connexe Champs sortants**, cliquez sur **Nouveau**.

10. Renseignez les champs du formulaire.

Les champs sortants vous permettent d'envoyer des données à l'instance du consommateur lorsqu'une tâche distante est créée ou mise à jour.

Formulaire de champ sortant

Champ	Description
Étiquette de champ	Nom de l'étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante.
Nom de champ	Nom de champ utilisé dans le flux de tâches distantes et le script.
Longueur max.	Longueur maximale du nom de champ.
Synchroniser quand la suggestion	<p>Vous (le fournisseur) pouvez suggérer au consommateur quand un champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante doit être directement mis à jour. Le consommateur peut modifier ce paramètre avant d'activer la définition</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Insérer: Met à jour le champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante uniquement lorsque la tâche distante est initialement insérée. ○ Insérer ou mettre à jour : met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour. ○ Jamais : le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, vous pouvez utiliser ce champ pour le mappage d'états où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible.

Champ	Description
Onglet Mappage de source	Cet onglet n'est pas affiché si vous avez coché la case Virtuel pour définir un mappage de champs virtuels.
Table source (lecture seule)	La table Fournisseur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ source	<p>Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Les champs sources permettent de remonter pas à pas vers les données des tables connexes , ce qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.</p>
Onglet Mappage cible	<p>Affiché uniquement dans les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Synchroniser quand : vous sélectionnez Insérer ou Insérer ou mettre à jour. ○ Virtuel : cochez cette case pour activer le mappage de champs virtuels.
Table cible (lecture seule)	La table Consommateur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ cible	<p>Champ de la table cible qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Remarque : Si vous définissez un mappage de champs virtuels, le champ que vous sélectionnez dans la table cible ne figure pas dans la table source.</p>
Actif	Ce champ est activé par défaut.
Virtuel	<p>Cochez cette case pour activer le mappage des champs entrants virtuels. Un champ virtuel est un champ présent dans la table cible, mais qui n'existe pas dans la table source.</p> <p>Lorsqu'une table source ne contient pas de champ qui existe sur une table cible, le champ est configuré en tant que champ virtuel. Les valeurs spécifiées pour le champ virtuel sont transmises de l'instance source à l'instance cible.</p> <p>Le champ cible peut être mis à jour à l'aide de l'option Sortant virtuel décrit dans ou</p>

Champ	Description
	Créer une transformation dans Service Bridge à l'aide de l'API <code>updateVirtualField</code> .

11. Cliquez sur **Envoyer**.

12. Dans l'onglet **connexe Critères de consommateur**, cliquez sur **Nouveau**.

13. Renseignez les champs du formulaire.

Les critères de consommateur vous permettent de gérer les consommateurs qui peuvent utiliser ces définitions de tâches distantes.

Formulaire Critères de consommateur

Champ	Description
Condition du consommateur	Société ou compte client auquel vous souhaitez autoriser cette définition de tâche distante.
Définition de la tâche distante	Nom de cet enregistrement de définition de tâche distante. Ce nom est renseigné automatiquement.

Pour en savoir plus sur les critères de consommation, reportez-vous à [Création d'autorisations dans Service Bridge pour les fournisseurs](#).

14. Cliquez sur **Publier**.

Les variables de tâches distantes sont automatiquement créées lorsque vous publiez une définition de tâche distante. Ces variables sont les variables de données pour les champs entrants affichés et accessibles sur les tâches distantes.

Remarque :

- Cliquez sur **Mettre hors service** pour désactiver une définition de tâche distante qui n'est plus requise. Les tâches distantes existantes peuvent continuer à utiliser la définition de tâche distante mise hors service, mais vous ne pouvez pas l'utiliser pour créer de nouvelles tâches distantes.
- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer une définition de tâche distante mise hors service si elle n'est plus requise.
- Pour modifier une définition de tâche distante publiée, cliquez sur **Modifier**. Modifiez la définition de tâche distante au besoin et cliquez sur **Publier**.

Résultats

Un enregistrement de définition de tâche distante est créé sur votre instance. Cet enregistrement est également synchronisé avec l'instance de votre client et est maintenant en attente d'activation sur l'instance de votre consommateur. Si le champ **Activer automatiquement la définition de tâche distante** a été activé par le consommateur, la définition de tâche distante est automatiquement activée sur l'instance de votre consommateur.

Créer une tâche à distance à l'aide Concepteur de flux de l'entrée Service Bridge pour les fournisseurs

En tant que fournisseur, créez de manière proactive des tâches à distance pour vos clients à l'aide de Concepteur de flux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Concepteur de flux**.
2. Dans l'en-tête principal de la page de destination de Flow Designer, sélectionnez **Nouveau > Flux**.
3. Dans la fenêtre Propriétés du flux, renseignez les champs suivants.

Champs de propriétés de flux

Champ	Action
Nom du flux	Entrez le nom de votre flux
Description	Description de votre flux
Application	Global
Domaine	Global
Protection	Néant
Exécuter en tant que	Utilisateur système

4. Dans la section DÉCLENCHEUR, sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
5. Dans la section Déclencheur, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Terminé**.

Champs de la section Déclencheur

Champ	Valeur
Répétition	Créé ou mis à jour.
Table	Nom de la table que vous souhaitez créer pour votre consommateur. Par exemple, un ticket [sn_customerservice_case].
Condition	Détails du filtre. Par exemple, le compte est nom du consommateur.
Exécuter le déclencheur	Pour chaque mise à jour

Remarque :

Pour les champs Option avancée, ne modifiez aucune valeur.

6. Dans la section ACTIONS, sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.
7. Cliquez sur **Action > Cœur de ServiceNow > Créer un enregistrement**.
8. Renseignez les champs suivants.

Nouveaux champs d'enregistrement

Champ	Valeur
Table	Tâche à distance [sn_sb_pro_remote_task]
Champs	Ajoutez les valeurs de champ suivantes :

Champ	Valeur
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Compte > Déclencheur : enregistrement créé ou mis à jour > Enregistrement de ticket > Compte ○ Définition de la tâche à distance ○ Parent > Déclencheur : enregistrement créé ou mis à jour > Enregistrement de ticket
Exécuter le déclencheur	Pour chaque mise à jour

9. Sélectionnez **Terminé** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Une tâche distante est créée sur votre instance (fournisseur) ServiceNow et synchronisée sur l'instance du ServiceNow consommateur.

Créer une transformation dans Service Bridge

En tant que fournisseur ou consommateur, créez un transformateur pour Service Bridge intégrer des tâches entre les instances connectées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes suivantes décrivent le processus de transformation pour les fournisseurs. Les consommateurs peuvent accéder à **Tous > Consommateur de Service Bridge > Transformations** et suivez le même processus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Administration > Transformations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de transformation

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'enregistrement de transformation.
Société	Nom du consommateur pour lequel cette transformation est applicable.
Toutes les sociétés	<p>Si cette option est sélectionnée, la transformation s'exécute pour toutes les sociétés, à l'exception de celles ayant la même transformation au niveau de l'entreprise.</p> <p>Utilisez ce champ pour créer une définition de transformation par défaut qui peut</p>

Champ	Description
	<p>être appliquée à toutes les sociétés. Le champ Toutes les sociétés élimine la nécessité de définir une transformation spécifique pour chaque compte client, même lorsque leurs besoins sont similaires. Vous pouvez utiliser la définition par défaut pour transformer des champs spécifiques dans toutes les sociétés simultanément.</p> <p>La transformation globale n'est appliquée qu'aux sociétés qui correspondent à la configuration et qui n'ont pas de transformation spécifique déjà définie. Si une transformation spécifique à la société pour la même configuration existe déjà, elle remplacera la transformation globale.</p>
Type	<ul style="list-style-type: none"> ○ Simple : utilisé lorsque le champ dispose d'une liste de choix connue et stable sur chaque instance. Une liste connexe de lignes de transformation est créée pour correspondre aux valeurs entrantes et sortantes. ○ Avancé : utilisé pour les critères complexes qui nécessitent un script pour déterminer la nouvelle valeur. ○ Entrant virtuel : permet de transformer un champ entrant virtuel. Nécessite un script pour déterminer la nouvelle valeur. ○ Sortant virtuel : permet de transformer un champ sortant virtuel. Nécessite un script pour déterminer la nouvelle valeur.
Entrant	Option qui active une transformation entrante pour cette transformation.
Sortant	Option qui active une transformation sortante pour cette transformation.
Table du fournisseur	Option qui désigne la table de tâches du fournisseur. Par exemple, Ticket.
Champ du fournisseur	Option qui désigne le champ du fournisseur. Par exemple, État.
Table consommateur	Option qui désigne la table Tâche du consommateur. Par exemple, Incident.
Champ consommateur	Option qui désigne le champ du consommateur. Par exemple, État .
Champ entrant	Lorsque le champ Type est défini sur Entrant virtuel , ce champ est disponible pour référencer le champ virtuel que cette transformation doit renseigner.

Champ	Description
Champ sortant	Lorsque le champ Type est défini sur Sortant virtuel , ce champ est disponible pour référencer le champ virtuel que cette transformation doit renseigner.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Sélectionnez l'une des options suivantes :

a. **Simple:** Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Lignes de transformation et renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Lignes de transformation

Champ	Description
Étiquette du fournisseur	Option qui désigne l'étiquette de choix du fournisseur. Par exemple, Ouvrir.
Valeur du fournisseur	Option qui désigne la valeur de choix du fournisseur. Par exemple, 10.
Étiquette client	Option qui désigne l'étiquette de choix du client. Par exemple, Progression.
Valeur du client	Option qui désigne la valeur de choix du client. Par exemple, 2.

b. **Avancé :** utilisez un script pour définir les étiquettes et les valeurs sortantes et entrantes, comme illustré dans l'exemple suivant :

```

output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
  if(ci.get('correlation_id',input.value)){
    output.value=ci.sys_id+";
    output.label=ci.getDisplayValue();
  }
}
if (direction=='outbound'){
  if(ci.get(input.value)){
    if(ci.correlation_id){
      output.value=ci.correlation_id+";
      output.label=input.label;
    }
  }
}

```

c. **Entrant virtuel :** utilisez un script pour déterminer l'étiquette et la valeur entrantes, comme illustré dans l'exemple suivant :

```

var inputArr = input.value.split(',');
var outputValues = [];

```

```

var outputLabels = [];
for (i in inputArr) {
    getInstanceID(inputArr[i]);
}
output.value = outputValues+";
output.label = outputLabels+";

function getInstanceID(name) {
    var gr = new GlideRecord('cmdb_ci_server');
    if (gr.get('name', name)) {
        outputValues.push(gr.sys_id+");
        outputLabels.push(name);
    }
}

```

d. Sortant virtuel : utilisez un script pour déterminer l'étiquette et la valeur sortantes, comme illustré dans l'exemple suivant :

```

/*
** The 'input' object contains the original value and label
** 'direction' contains an 'inbound' or 'outbound' value to determine transform direction
** 'object_data' contains the Remote Task GlideRecord
** It is required to set the variables 'output.value' and 'output.label' with your script.
*/
output.value = 'condev,conprod';
output.label = 'condev,conprod';

```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Sur le formulaire de transformation, cliquez sur **Activer**.

Résultats

Un enregistrement de transformation est créé sur votre ServiceNow® instance. Les champs entrants ou sortants de toute tâche distante correspondant à une transformation les utiliseront automatiquement. Pour en savoir plus, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Service Bridge pour les fournisseurs](#).

Mettre à jour les paramètres pour les utilisateurs autorisés

En tant que fournisseur, vous pouvez configurer les paramètres pour les utilisateurs autorisés qui ont été créés sur l'instance du consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Consommateurs**.
2. Ouvrez le formulaire Connexion du consommateur approprié.
3. Sous les liens connexes, cliquez sur l'onglet **Paramètres** et ouvrez l'enregistrement affiché.
4. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs autorisés**.

- Utilisateurs autorisés max. : ce champ n'est disponible que si le marqueur Restreindre les utilisateurs autorisés a été activé. Spécifiez le nombre maximal d'utilisateurs autorisés qui peuvent être définis sur l'instance du consommateur.
- Limiter les utilisateurs autorisés : cochez la case si vous souhaitez restreindre le nombre d'utilisateurs autorisés sur l'instance du consommateur.
- Approuver automatiquement les utilisateurs autorisés : si cette case est cochée, les utilisateurs autorisés créés sur l'instance de consommateur sont automatiquement approuvés.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

i Remarque :

Vous pouvez afficher les paramètres définis dans les onglets Créateurs d'enregistrements distants et Définitions de tâches distantes, mais vous ne pouvez pas les modifier.

Utiliser Service Bridge pour les fournisseurs

En tant que fournisseur, découvrez comment envoyer des demandes à partir du catalogue de services et suivre l'exécution Service Bridge des commandes à partir de vos ServiceNow[®] instances.


Cette section couvre les points suivants :

- [Inscrire un Service Bridge consommateur](#)
- [Service Bridge Éléments de catalogue distants](#)
- [Notification de ticket Proactive Service Bridge dans Service Bridge](#)
- [Utilisation du bloc-notes pour Service Bridge les tâches](#)

Inscrire un Service Bridge consommateur

L'enregistrement d'un nouveau consommateur dans Service Bridge établit une intégration d'instance à instance entre un fournisseur et un consommateur.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Un enregistrement de fournisseur doit avoir été créé. Consultez [Configurer un Service Bridge enregistrement de fournisseur](#).
- Une société ou un compte doit exister pour le consommateur dans l'instance du fournisseur, et un utilisateur ou un contact avec le rôle sn_sb_pro.consumer doit être associé à la société. S'il s'agit d'une instance de production, l'utilisateur doit disposer d'une adresse e-mail valide pour recevoir l'e-mail d'inscription.
- Exécutez la **Gestion des clés > Intégrité (diagnostics)** pour vous assurer que la vérification de l'intégrité de Key Management Framework a réussi. Votre administrateur doit disposer des rôles sn_kmf.admin et sn_kmf.cryptographic_manager pour accéder aux diagnostics d'intégrité. Si votre administrateur n'y a pas accès, suivez les instructions pour [Assign KMF roles](#)  accorder les rôles requis.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Enregistrez un nouveau consommateur en créant une tâche d'inscription pour la société et l'instance auxquelles vous souhaitez qu'il se connecte. Le contact de la société recevra un e-mail lorsque cette tâche d'inscription sera créée dans une instance de production ou toute autre instance où l'envoi d'e-mail est activé. Si l'envoi d'e-mail n'est pas activé,

l'administrateur du fournisseur peut copier le lien à partir des commentaires de la tâche d'inscription et l'envoyer à l'administrateur du consommateur. L'e-mail contient des instructions et un lien qui permet au consommateur de compléter le processus d'inscription.

i Remarque :

Lors de la configuration de deux instances à des fins de démonstration, il est essentiel de s'assurer que le contact consommateur correspond à l'utilisateur actuellement connecté à l'instance du fournisseur lors de la tentative d'inscription à partir de l'instance de consommateur. Dans l'instance du consommateur, sélectionner l'option **Se connecter au fournisseur** ouvre une page OAuth dans l'instance du fournisseur, dans laquelle l'administrateur du consommateur doit authentifier le jeton OAuth. Si le contact répertorié sur la tâche d'inscription ne correspond pas à l'utilisateur connecté, ce processus échouera.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Inscriptions du consommateur** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez les détails suivants :
 - Sélectionnez la société associée à l'instance de consommateur en cours d'inscription.
 - Sélectionnez les coordonnées associées à la société que vous avez sélectionnée.

i Remarque :

Ce contact doit être un utilisateur administrateur dans l'instance de consommateur, sinon le processus d'inscription ne peut pas être effectué. Sur l'instance du fournisseur, seul un rôle de consommateur Service Bridge est requis.

- Cliquez sur l'icône **de verrouillage** sur le champ URL et saisissez l'URL de l'instance du consommateur ServiceNow .
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Un e-mail est généré et envoyé au contact consommateur spécifié lors de l'inscription si l'envoi d'e-mail est activé. Si ce n'est pas le cas, l'administrateur doit copier le lien des notes de travail et l'envoyer manuellement à l'administrateur du consommateur. Le contact du consommateur doit suivre les étapes répertoriées dans le [S'inscrire auprès d'un fournisseur](#) pour terminer le processus d'inscription sur l'instance de consommateur.

Service Bridge Éléments de catalogue distants

Service Bridge Les éléments de catalogue distant sont commandés à partir de l'instance ServiceNow du consommateur et créent des tâches de fournisseur dans chaque instance. L'agent du fournisseur exécute ces tâches de fournisseur dans son ServiceNow instance. Les données de ces tâches sont synchronisées entre les instances afin qu'elles puissent suivre la progression.

Service Bridge Éléments de catalogue distants

Certains éléments courants Service Bridge du catalogue distant sont les suivants :

- Demandes d'aide
- Problèmes affectant le service
- Demandes de changement de service

Service Bridge Processus d'exécution de demande

1. Le consommateur sélectionne un Service Bridge élément connexe dans le catalogue de services.
2. Le consommateur fournit les informations dans le formulaire de Service Bridge demande et clique sur **Soumettre**. Lorsque le consommateur en fait la demande, la vue des tâches s'affiche.

Dans la vue, le consommateur peut ajouter des commentaires qui sont répliqués dans l'instance du fournisseur.

3. Dans l'instance du consommateur, un seul type de tâche de suivi, la tâche du fournisseur, est généré, quel que soit le service.
4. La tâche du fournisseur est répliquée sur l'instance du fournisseur, déclenchant un flux qui déclenche la tâche parente.
5. L'état de la tâche dans l'instance du consommateur est défini sur Reçu.
6. Dans l'instance du fournisseur, un agent devient propriétaire de la tâche parente en cliquant sur **Me l'affecter**.
7. Une fois qu'un agent en a pris possession, l'état de la tâche du fournisseur dans l'instance du consommateur est mis à jour sur Travail en cours.

Lorsque l'agent publie un commentaire sur l'instance du fournisseur, le commentaire est répliqué dans l'instance du consommateur. Les commentaires publiés par le consommateur sont répliqués dans l'instance du fournisseur.

8. Une fois que l'agent a résolu la demande, défini un code de résolution et cliqué sur **Proposer une solution**, l'état de la tâche du fournisseur dans l'instance du consommateur est mis à jour sur Résolu.

Le menu Actions affiche les options suivantes : **Accepter**, **Rejeter** ou **Annuler**.

9. Si le consommateur accepte la résolution, l'état de la tâche du fournisseur sur l'instance du consommateur et l'état de la demande sur l'instance du fournisseur sont mis à jour pour **Fermé**.

Notification de ticket Proactive Service Bridge dans Service Bridge

Une fois qu'un client s'est intégré via , il est informé des tickets créés à Service Bridge à partir de la surveillance des alertes. Les clients reçoivent de manière proactive des informations à jour sur les problèmes qui les affectent et sont informés de l'avancement de la résolution de ces problèmes.

Un ticket proactif est Service Bridge similaire à la synchronisation qui se produit entre les instances d'un fournisseur et celles d'un client lorsque le client soumet une demande de service. Toutefois, dans ce cas, le processus d'exécution se déclenche de manière proactive par la surveillance des alertes.

Le processus est le suivant :

1. Une alerte liée à un client embauché Service Bridge se déclenche dans l'instance du fournisseur et un enregistrement de ticket est créé.
2. Dans ce cas, un lien vers la tâche du fournisseur est ajouté en tant que commentaire.
3. Une notification automatique Gestion du service clientèle est envoyée au contact client principal, et un lien vers la tâche du fournisseur est également inclus.

4. Tous les changements d'état ou commentaires supplémentaires ajoutés à l'enregistrement de ticket dans l'instance du fournisseur apparaissent dans l'instance du client. Le changement d'état du ticket déclenche la création d'un ticket sur l'instance du fournisseur.

Pour plus d'informations sur la synchronisation Service Bridge pour résoudre les tickets, consultez [Service Bridge Éléments de catalogue distants](#).

Utilisation du bloc-notes pour Service Bridge les tâches

La fonctionnalité Bloc-notes facilite l'échange de données supplémentaires entre les instances fournisseur et consommateur lors de l'exécution Service Bridge des tâches.

Les fournisseurs et les consommateurs peuvent ajouter, mettre à jour et supprimer des informations de la table Bloc-notes. À l'aide de scripts côté serveur, les paires nom-valeur sont associées aux tâches du fournisseur et aux tâches distantes, et ces données sont automatiquement synchronisées entre les instances. Les données partagées doivent être associées à un fournisseur ou à une tâche distante et sont automatiquement synchronisées si la tâche associée est active.

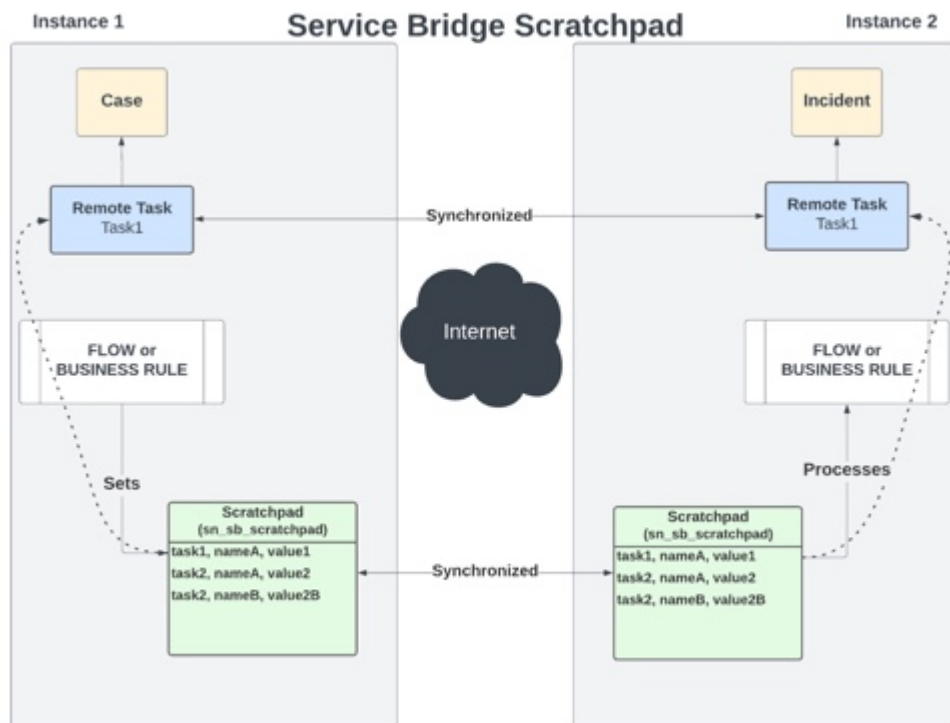
L'API PSBScratchpadUtil permet aux fournisseurs de partager des informations supplémentaires qui sont en dehors de tout autre Service Bridge service, avec leurs consommateurs. Reportez-vous à la rubrique [PSBScratchpadUtil - Scoped](#) pour en savoir plus.

L'API CSBScratchpadUtil permet aux consommateurs de partager des informations supplémentaires qui sont en dehors de tout Service Bridge service avec leurs fournisseurs. Reportez-vous à la rubrique [CSBScratchpadUtil - Scoped](#) pour en savoir plus.

i Remarque :

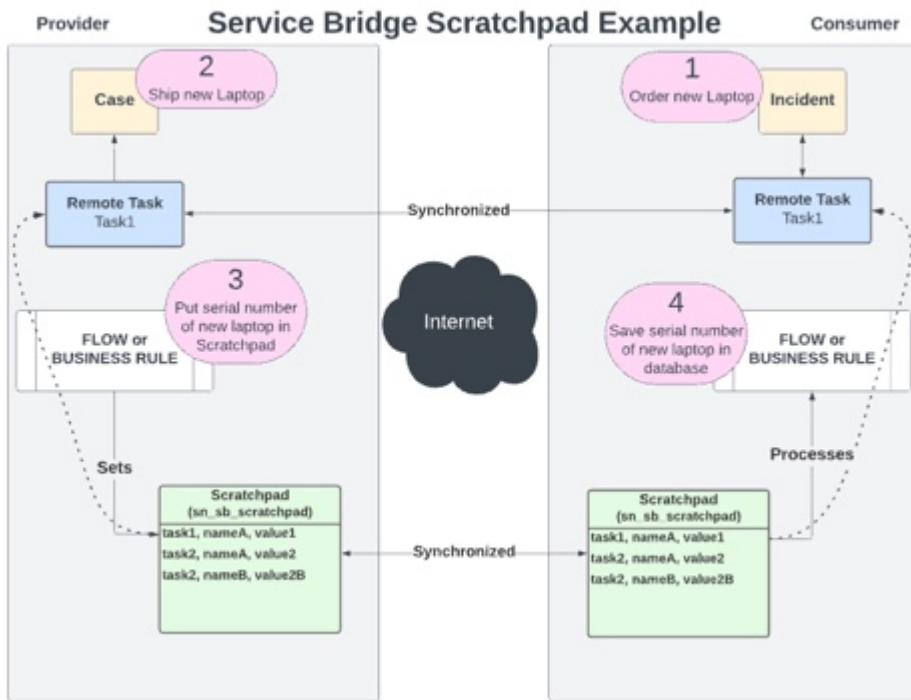
- Si la tâche associée est désactivée ou supprimée, les données du bloc-notes sont supprimées après 3 jours. Ce paramètre peut être modifié à l'aide de la propriété `sn_sb.scratchpad.autodelete.days`.
- Chaque tâche peut avoir un maximum de 50 entrées de bloc-notes.
- Les données du bloc-notes ne peuvent pas dépasser 4 000 caractères.

Le diagramme suivant montre comment les données de bloc-notes sont synchronisées entre les instances.



Exemple de cas d'utilisation du bloc-notes : Cet exemple montre comment les données du bloc-notes sont synchronisées entre les instances du consommateur et du fournisseur.

- Un consommateur commande un ordinateur portable à partir du catalogue local. Dans ce cas, le catalogue local est un [créateur d'enregistrement distant](#).
- Cette demande est immédiatement transmise au fournisseur et apparaît en tant que tâche du fournisseur sur l'instance du fournisseur.
- Le fournisseur sélectionne ensuite un ordinateur portable dans l'inventaire, le configure et ajoute des informations pertinentes telles que le numéro de série, le modèle, la configuration au bloc-notes qui est automatiquement envoyé au consommateur.
- Sur l'instance du consommateur, les données du bloc-notes sont récupérées et mises à jour dans la base de données locale.
- L'ordinateur portable est ensuite affecté au consommateur.



Service Bridge pour les consommateurs

Utilisez l'application Service Bridge for Consumers pour interagir et collaborer de manière transparente avec vos fournisseurs.

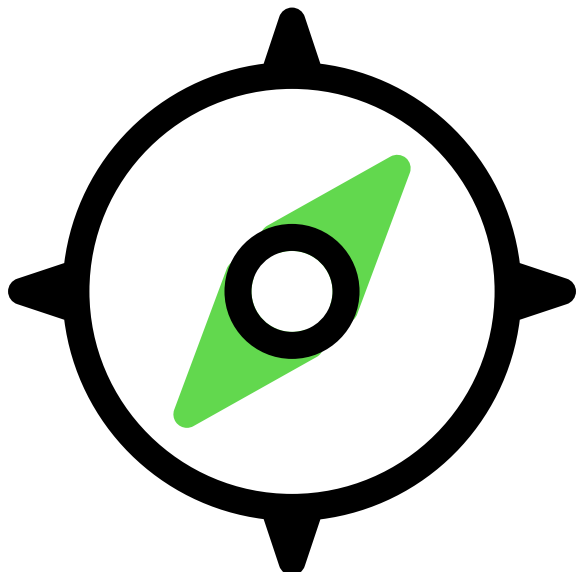
Vue d'ensemble

En tant que consommateur, vous pouvez :

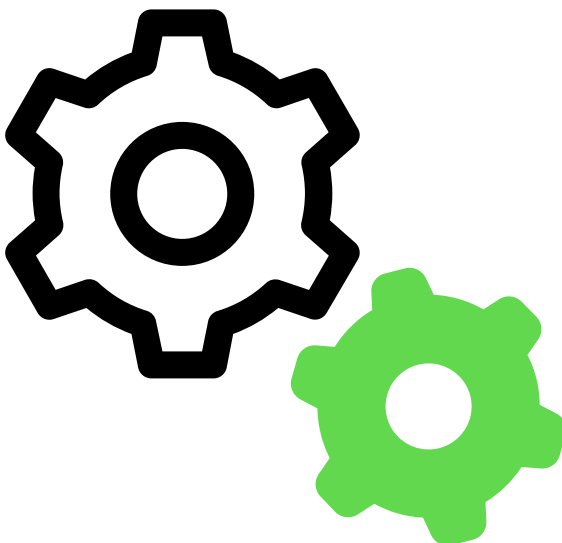
- Examinez les éléments de catalogue distant qui vous sont autorisés à partir de votre catalogue local et envoyez des demandes d'exécution à votre fournisseur.
- Intégrez de manière bidirectionnelle vos tâches aux tâches de votre fournisseur.
- Recevez des tâches proactives de la part des fournisseurs à des fins de transparence et de collaboration.

[Explorer](#)

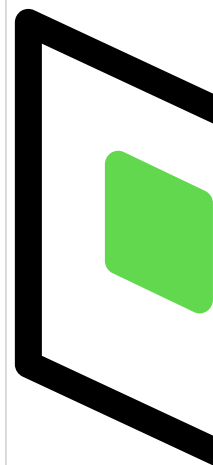
[Configurer](#)



Découvrez les fonctionnalités et les options de Service Bridge.



En tant que consommateur, configurez votre installation de Service Bridge.



Traduction automatique

Obtene
Separation

Installation et configuration Service Bridge pour les consommateurs

En tant que consommateur, procédez comme suit pour configurer l'application Service Bridge for Consumers dans votre propre instance.

Configurer Service Bridge pour les consommateurs

Tâche	Lien
Installez l'application Service Bridge for Consumers.	Consultez Installer Service Bridge pour les consommateurs.
Ajoutez des Service Bridge rôles pour les consommateurs.	Consultez Rôles d'utilisateur pour les consommateurs.
Inscrivez-vous auprès d'un fournisseur.	Consultez S'inscrire auprès d'un fournisseur.
Activer les autorisations.	Consultez Activer les autorisations dans Service Bridge.
Ajoutez des utilisateurs autorisés.	Consultez Ajouter un utilisateur autorisé.
Créez des transformations.	Consultez Créer une transformation dans Service Bridge.
Créez des tâches à distance pour synchroniser les données.	Consultez Créer des tâches distantes pour synchroniser des données.
Configurez les paramètres.	Consultez Configurer les paramètres sur l'instance de consommateur.

Installer Service Bridge pour les consommateurs

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Service Bridge for Consumers. L'application inclut des données de démonstration et des installations associées aux applications et aux modules d'extension 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](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules d'extension suivants sont installés avec l'application Service Bridge for Consumers :

- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

En dehors de ceux-ci, plusieurs composants, notamment les rôles, les règles métier, les tables et les flux, sont également installés. Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la rubrique [Composants installés avec Service Bridge pour les consommateurs](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Trouvez l'application Service Bridge pour les consommateurs en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

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. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application 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.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

4. Sélectionnez *Installer*.**Rôles d'utilisateur pour les consommateurs**

Découvrez les rôles, les compétences et les tâches des différents utilisateurs dans l'application Service Bridge for Consumers.

Un rôle d'utilisateur est un rôle préconfiguré dans l'application qui est composé de plusieurs rôles granulaires. Les rôles d'utilisateur sont conçus pour correspondre aux titres d'emploi courants des gestionnaires, analystes et propriétaires de services d'une organisation informatique. Si vous souhaitez que vos utilisateurs et groupes disposent d'un accès plus large qu'un rôle ne le permet, vous pouvez ajouter des rôles plus granulaires à vos utilisateurs et groupes. Si vous souhaitez limiter l'accès à des utilisateurs et groupes spécifiques au niveau de la tâche, vous pouvez supprimer les rôles granulaires. Vous pouvez également créer des rôles et des contrôles d'accès (ACL) personnalisés en fonction de vos besoins.

Profils des consommateurs

Profil	Compétences	Tâches	Rôles
Administrateur système	Est un administrateur système certifié ServiceNow	<ul style="list-style-type: none"> • Crée des enregistrements de fournisseur et de connexion. • Installe les Service Bridge applications. • Crée et gère les transformations. • Active les définitions de tâches distantes publiées et les créateurs d'enregistrements distants. • Dépanne les charges utiles de Service Bridge transport. 	<ul style="list-style-type: none"> • administrateur • sn_sb.admin • sn_transport.admin
Demandeur Service Bridge	Est un administrateur informatique	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable d'une forme de service informatique entièrement ou partiellement pris en charge par un ou plusieurs 	<ul style="list-style-type: none"> • itil • sn_sb.demandeur

Profils des consommateurs (suite)

Profil	Compétences	Tâches	Rôles
		fournisseurs externes. • Demande et surveille les demandes de service transmises au fournisseur externe à partir de sa propre instance.	
Demandeur consommateur	Utilisateur final	Effectue des demandes à partir du catalogue distant.	sn_sb.demandeur

Affecter des rôles à des groupes pour Service Bridge

Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Dans l'application Service Bridge for Consumers, vous affectez des rôles par groupe plutôt que par utilisateur individuel, de sorte que lorsque les descriptions de tâches des utilisateurs changent, leurs rôles sont automatiquement mis à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin


Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Cliquez sur le groupe auquel vous souhaitez affecter le rôle.
3. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Edit (Modifier)**.
4. Ajoutez les rôles souhaités au groupe.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

S'inscrire auprès d'un fournisseur

Terminez le processus d'inscription pour établir une connexion à l'instance du fournisseur.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Exécutez la **Gestion des clés > Intégrité (diagnostics)** pour vous assurer que la vérification de l'intégrité de Key Management Framework a réussi. Votre administrateur doit disposer des rôles sn_kmf.admin et sn_kmf.cryptographic_manager pour accéder aux diagnostics d'intégrité. Si votre administrateur n'y a pas accès, suivez les instructions pour [Assign KMF roles](#)  accorder les rôles requis.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de poursuivre, le fournisseur doit avoir demandé les coordonnées d'un administrateur à définir comme point de contact principal sur son enregistrement d'inscription. Cette personne de contact désignée recevra un e-mail de l'instance du fournisseur ou directement de l'administrateur du fournisseur, contenant un lien

d'inscription. Un clic sur ce lien génèrera un enregistrement de connexion du fournisseur dans votre instance de consommateur. Les étapes suivantes supposent que vous avez déjà cliqué sur le lien d'inscription.

i Remarque :

Cette version de nécessite un script global qui doit être installé avant la configuration Service Bridged Service Bridge . Suivez les instructions de [KB1225292](#) sur l'instance Now Support pour installer le script.

Procédure

1. Cliquez sur le lien **Se connecter au fournisseur** envoyé dans l'e-mail d'inscription du fournisseur ou suivez le lien qui vous a été donné directement par l'administrateur du fournisseur. Ce lien générera l'enregistrement de la connexion du fournisseur.

i Remarque :

L'administrateur du consommateur qui termine le processus d'inscription doit être le contact nommé sur la tâche d'inscription du fournisseur, sinon l'inscription échouera pendant l'étape d'authentification OAuth.

2. Accédez à la **Tous > Consommateur de Service Bridge > Connexions des fournisseurs**.
3. Dans le formulaire Connexion du fournisseur dans l'instance de consommateur, sélectionnez le nom de la société à laquelle le fournisseur est associé, puis cliquez sur **Enregistrer**. L'enregistrement de la connexion du fournisseur s'affiche.
4. Cliquez sur **Se connecter au fournisseur** dans la page d'enregistrement Connexion du fournisseur.
5. Cliquez sur **Authentifier** lorsque le message d'inscription s'affiche Service Bridge . La page Authentification OAuth s'affiche.
6. Cliquez sur **Autoriser** , puis sur **Soumettre** pour procéder à l'inscription. Vous êtes redirigé vers la tâche d'enregistrement où vous pouvez afficher l'état. Une fois l'inscription terminée, une connexion est établie entre le fournisseur et les instances de consommateurs, et l'état de la tâche d'inscription est défini sur **Fermé terminé** sur l'instance du fournisseur.

Activer les autorisations dans Service Bridge

Activez les autorisations pour utiliser un service ou un produit que vous avez acheté.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Consommateur de Service Bridge > Connexions des fournisseurs**.
2. Cliquez sur le lien Numéro pour accéder à l'enregistrement de connexion du fournisseur.
3. La liste des autorisations disponibles s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet Créateurs d'enregistrements distants et sélectionnez un créateur d'enregistrement distant à activer.
5. Sur la page Créateur d'enregistrement distant, cliquez sur **Activer** pour activer l'autorisation.
6. Cliquez sur l'onglet Définition de tâche distante et sélectionnez une définition de tâche distante à activer.
7. Dans la page de définition de la tâche distante, cliquez sur **Activer** pour activer l'autorisation.

Activer l'enregistrement des définitions de tâches distantes dans Service Bridge

En tant que consommateur, activez les définitions de tâches distantes dans votre instance afin de pouvoir créer des tâches distantes.

Avant de commencer

Avant que vous (le consommateur) puissiez activer une définition de tâche distante dans votre instance, votre fournisseur doit d'abord la créer dans son ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Service Bridge pour les fournisseurs](#).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Consommateur de Service Bridge > Tâches à distance**.
2. Cliquez sur l'enregistrement de définition de tâche distante que vous souhaitez activer.
3. Dans le formulaire de définition de tâche distante, passez en revue la section Déclencheur simple du formulaire.
Si vous définissez un déclencheur simple qui correspond à la mise à jour d'un enregistrement de tâche, une tâche distante est automatiquement créée pour l'enregistrement de tâche.
4. Dans l'onglet **connexe Champs entrants**, examinez les données des variables.
Le fournisseur définit ces champs entrants. Lorsque vous créez une tâche distante, votre fournisseur reçoit les données de la tâche distante via ces champs entrants. Vous pouvez modifier les champs **Étiquette de champ**, **Synchroniser quand** et **Champ cible**.
5. Dans l'onglet **connexe Champs sortants**, examinez les données des variables.
Votre fournisseur définit ces champs sortants. Lorsque le fournisseur répond à votre tâche distante, vous recevez les données de la tâche distante via ces champs sortants. Vous ne pouvez modifier le champ **Champ source** que sur ces enregistrements.
6. Dans l'onglet **connexe Variables de tâches distantes**, examinez les données des variables.
Les variables de tâches distantes sont créées à partir de vos champs entrants pour être affichées sur le formulaire de tâches à distance.
7. Cliquez sur **Activer**.
8. Vérifiez les mappages des variables entrantes et sortantes, puis cliquez sur **OK**.
La fenêtre contextuelle vous permet de vérifier les mappages entrants et sortants.

Ajouter un utilisateur autorisé

En tant que consommateur, ajoutez de nouveaux utilisateurs autorisés pour contrôler l'accès aux éléments de catalogue auxquels votre fournisseur vous accorde l'accès.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez restreindre l'accès des utilisateurs aux éléments de catalogue distants avec des profils d'utilisateur. Ces profils peuvent être affectés à des utilisateurs autorisés dans l'instance de consommateur. Pour en savoir plus sur les profils d'utilisateur, reportez-vous à [Service Bridge Utilisateurs autorisés et profils](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Consommateur de Service Bridge > Connexions des fournisseurs**.
2. Sur la page Connexions du fournisseur, cliquez sur le lien **Numéro** pour ouvrir un enregistrement de connexion du fournisseur.
3. Sélectionnez l'onglet connexe **Profils du catalogue** et vérifiez si vous avez des profils autorisés de la part de votre fournisseur.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **connexe Utilisateurs autorisés**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'utilisateur autorisé

Champ	Description
Utilisateur consommateur	Nom de l'utilisateur. Vous pouvez sélectionner le nom dans la liste des utilisateurs.
Connexion du fournisseur	Nom du fournisseur de service. Ce champ est renseigné automatiquement.
Profil	Profils que vous souhaitez ajouter à l'utilisateur.

6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Activer**.

Résultats

L'enregistrement de l'utilisateur autorisé est synchronisé avec l'instance du ServiceNow fournisseur pour approbation. Une fois approuvée et activée, l'utilisateur peut voir les créateurs d'enregistrements distants avec les profils qui leur sont affectés.

Créer des tâches distantes pour synchroniser des données

Les tâches à distance fournissent des tâches liées sur plusieurs instances et permettent des workflows d'entreprise sans aucune intégration personnalisée.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- La définition de tâche distante doit déjà exister.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que consommateur, vous pouvez intégrer des tâches telles que des incidents, des tickets et des demandes de service de manière bidirectionnelle avec vos fournisseurs à l'aide de tâches à distance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Incidents > Ouvert**.
2. Cliquez sur le lien **Numéro** pour ouvrir un incident.
3. Cliquez sur **Créer une tâche distante pour le fournisseur** dans la section Liens connexes.

i Remarque :

Le lien **Créer une tâche pour le fournisseur** s'affiche dans cette section uniquement si au moins une définition de tâche distante active et valide est disponible pour la table du fournisseur associée à la tâche.

4. La page Tâche distante s'affiche.

Dans la page Tâche distante, le champ Parent est renseigné avec l'enregistrement de tâche et le champ État est défini sur Nouveau.

5. Sélectionnez une définition de tâche distante dans la liste.**i Remarque :**

- Seules les définitions de tâches distantes actives et valides associées à la tâche parente sont affichées.
- Le champ Connexion du fournisseur est renseigné automatiquement en fonction de la définition de tâche distante sélectionnée.
- Si une seule définition de tâche distante est disponible, le champ Définition de tâche distante est automatiquement renseigné.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Lorsque vous revenez à la tâche parente, vous pouvez voir la tâche distante nouvellement créée dans la liste connexe Tâches distantes.

i Remarque :

La tâche distante est créée de façon asynchrone et peut ne pas s'afficher initialement si le formulaire de tâche parente est chargé rapidement. Vous devrez peut-être actualiser le formulaire pour voir la tâche à distance nouvellement créée.

7. Accédez à la **Consommateur de Service Bridge > Tâches à distance**.

La liste des tâches distantes s'affiche. Lorsque la tâche distante nouvellement créée est reçue dans l'instance du fournisseur, une nouvelle tâche parente basée sur la tâche distante est créée.

8. Cliquez sur la tâche nouvellement créée, puis cliquez sur la tâche distante sous l'onglet Tâches distantes dans la section Liens connexes.

Vous pouvez voir que le champ État est défini sur Connecté et que la description a été mise à jour.

9. Revenez à la tâche parente.**10.** Mettez à jour la brève description de la tâche parente, puis cliquez sur **Enregistrer**.**11.** Connectez-vous à l'instance de consommateur et ouvrez la tâche.

Vous pouvez voir que les données ont été synchronisées et que le champ Brève description a été mis à jour dans l'instance du consommateur. Vous pouvez également voir une note de travail indiquant que la brève description a été mise à jour par le fournisseur.

i Remarque :

- Vous pouvez créer une tâche à distance sur l'instance du fournisseur en suivant les mêmes étapes. Les données sont synchronisées entre les instances de consommateur et de fournisseur et toutes les modifications que vous apportez à l'instance de consommateur sont automatiquement mises à jour dans l'instance du fournisseur.
- Lorsque vous créez une tâche distante sur l'instance du consommateur, le champ Connexion du fournisseur est automatiquement renseigné lorsque vous sélectionnez une définition de tâche distante.

Se connecter et se déconnecter des tâches à distance

Les tâches à distance associées aux définitions de tâches distantes actives vous permettent de synchroniser les données entre deux tâches parentes sur les instances de fournisseur et de consommateur.

Lorsque vous créez une tâche distante pour une définition de tâche distante active, l'état de la tâche distante est défini sur **Connecté** sur les instances du fournisseur et du consommateur s'il n'y a pas d'erreur. Cela garantit que la tâche distante synchronise les données, y compris les mises à jour des champs, les pièces jointes et les commentaires entre les tâches parentes.

Pour arrêter la synchronisation des données entre les instances, accédez à la page Tâche distante sur l'instance du fournisseur ou du consommateur, puis cliquez sur **Déconnecter**. Lorsqu'elle est déconnectée, la tâche distante interrompt la copie ou le transfert de données, y compris les notes de travail et les commentaires, entre les instances.

i Remarque :

Pour reprendre la synchronisation des données, vous pouvez accéder à la page Tâche distante et cliquer sur **Connecter**. Cette option ne fonctionne que si la configuration existante est valide et n'a pas été modifiée, et si la définition de tâche distante est active.

Configurer les paramètres sur l'instance de consommateur

En tant que consommateur, vous pouvez configurer et définir les paramètres par défaut sur votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Consommateur de Service Bridge > Connexions des fournisseurs**.
2. Cliquez sur le lien Numéro sur la page Connexions du fournisseur.
3. Sous les liens connexes, cliquez sur l'onglet **Paramètres**, puis sur **Nouveau**.
4. Sur la page Paramètres, cliquez sur l'onglet **Créateurs d'enregistrements distants** sous Liens connexes.
5. Cochez la case **Activer automatiquement le créateur d'enregistrement distant** si vous souhaitez que les créateurs d'enregistrement distants soient automatiquement activés.
6. Cliquez sur l'onglet **Définitions de tâches distantes**.
7. Cochez la case **Activer automatiquement la définition de la tâche distante** si vous souhaitez que la définition de tâche distante soit automatiquement activée.
8. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs autorisés**.
 - Utilisateurs autorisés max. : ce champ n'est disponible que si le marqueur Restreindre les utilisateurs autorisés a été activé. Spécifiez le nombre maximal d'utilisateurs autorisés qui peuvent être définis sur l'instance du consommateur.
 - Limiter les utilisateurs autorisés : cochez la case si vous souhaitez restreindre le nombre d'utilisateurs autorisés sur l'instance du consommateur.
 - Approuver automatiquement les utilisateurs autorisés : si cette case est cochée, les utilisateurs autorisés créés sur l'instance de consommateur sont automatiquement approuvés.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utilisation du bloc-notes pour Service Bridge les tâches

La fonctionnalité Bloc-notes facilite l'échange de données entre les instances fournisseur et consommateur lors de l'exécution Service Bridge des tâches.

Les fournisseurs et les consommateurs peuvent ajouter, mettre à jour et supprimer des informations de la table Bloc-notes. Consultez [Utilisation du bloc-notes pour Service Bridge les tâches](#) pour plus d'informations sur l'utilisation de la fonction Bloc-notes.

Référence Service Bridge

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur le modèle de données et la Service Bridge configuration.

Modèle de données Service Bridge

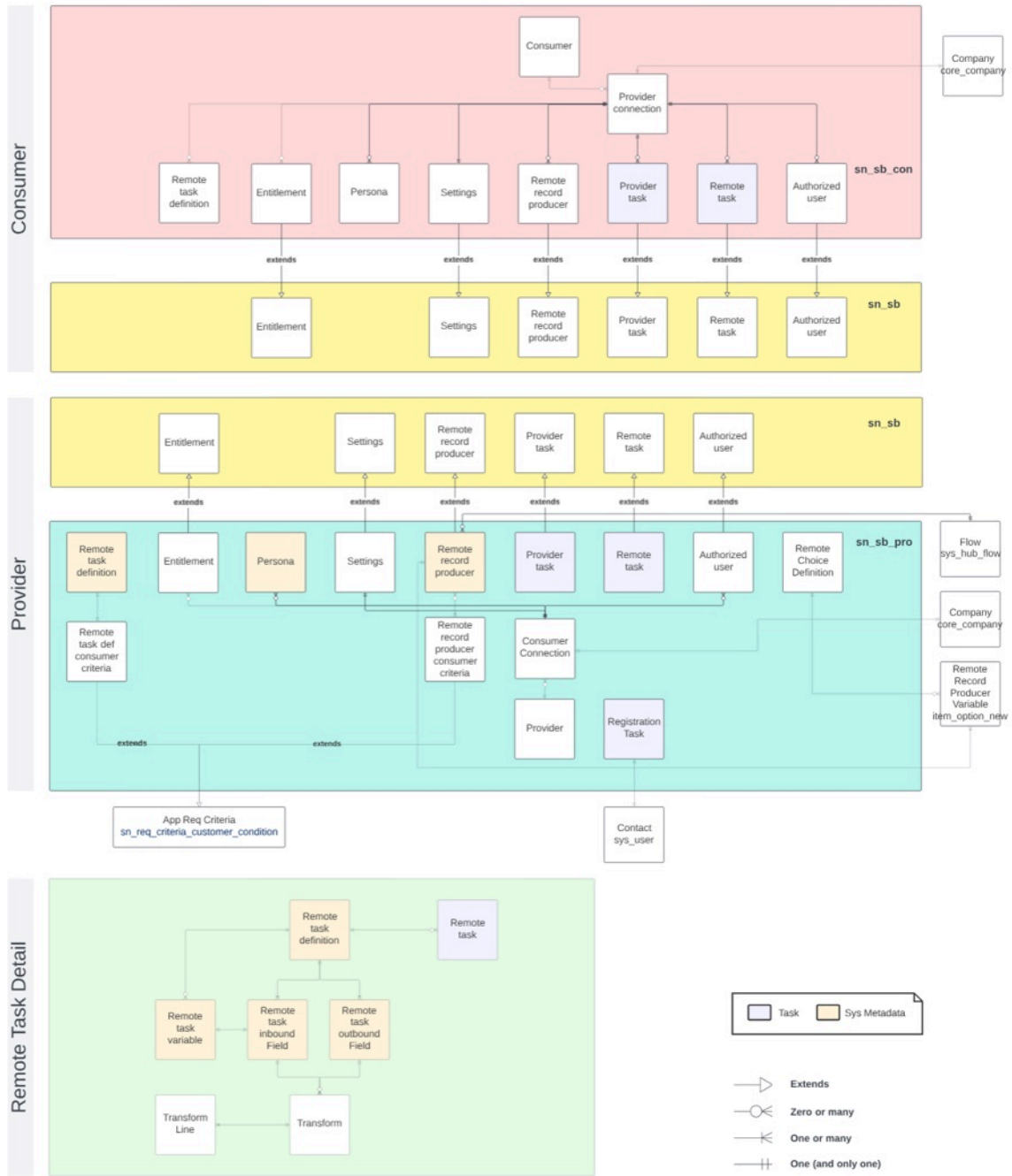
Le Service Bridge modèle de données des applications fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées sont Service Bridge liées les unes aux autres.

Le modèle de données utilise une combinaison des types de tables suivants pour stocker les données :

- Service Bridge tables d'application.
- Now Platform Tableaux standard.

Le diagramme suivant donne une vue d'ensemble du modèle de données pour Service Bridge.

Modèle de données Service Bridge



Traduction automatique

La table suivante répertorie les droits de contrôle d'accès (ACR) pour une table de base spécifique Service Bridge .

Accès aux tables par rôle dans l'application Service Bridge de base

Table	Lecture	Écriture/mise à niveau	Supprimer	Créer
Utilisateur autorisé	administrateur	administrateur	administrateur	administrateur
[sn_sb_authorized_users]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
Connexion	administrateur	administrateur	administrateur	administrateur

Accès aux tables par rôle dans l'application Service Bridge de base (suite)

Table	Lecture	Écriture/mise à niveau	Supprimer	Créer
[sn_sb_connection]	sn_sb.admin			
Autorisation [sn_sb_entitlement]	administrateur sn_sb.admin	administrateur	Néant	Néant
Tâche du fournisseur [sn_sb_provider_task]	administrateur sn_sb.admin sn_sb.demandeur	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb.demandeur
Créateur d'enregistrement distant [sn_sb_remote_record_ Producteur	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur	administrateur
Tâche à distance [sn_sb_remote_task]	administrateur sn_sb.admin sn_sb.remote_task_creator	Néant	Néant	Néant
Bloc-notes [sn_sb_scratchpad]	administrateur	Néant	Néant	Néant
Transformer [sn_sb_transform]	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant	Néant
Ligne de transformation [sn_sb_transform_line]	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant	Néant

Traduction automatique

Service Bridge pour le modèle de données des fournisseurs

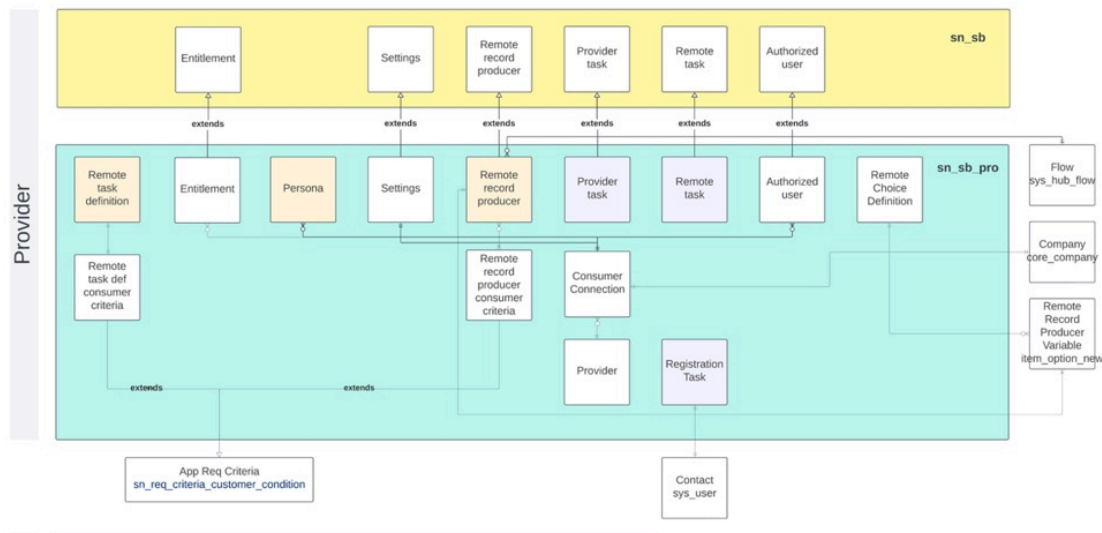
Le Service Bridge modèle de données pour les fournisseurs fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans l'application Service Bridge pour les fournisseurs sont liées les unes aux autres.

Le Service Bridge modèle de données de l'application For Providers utilise une combinaison des types de tables suivants pour stocker les données :

- Service Bridge des tables de l'application Fournisseurs.
- Gestion du service clientèle tables d'application.
- Now Platform Tableaux standard.

Le diagramme suivant donne une vue d'ensemble du modèle de données pour Service Bridge l'application Fournisseurs.

Modèle de données Service Bridge pour fournisseurs



Traduction automatique

La table suivante répertorie les droits de contrôle d'accès (ACR) pour des tables spécifiques pour le Service Bridge fournisseur.

Accès aux tables par rôle dans l'application pour les Service Bridge fournisseurs

Table	Lecture	Écriture/mise à niveau	Supprimer	Créer
Utilisateur autorisé [sn_sb_pro_authorized_user]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin
Connexion du consommateur [sn_sb_pro_consumer_connexion]	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur	administrateur
Autorisation [sn_sb_pro_entitlement]	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant	Néant
Champ entrant [sn_sb_pro_inbound_field]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin

Accès aux tables par rôle dans l'application pour les Service Bridge fournisseurs (suite)

Table	Lecture	Écriture/mise à niveau	Supprimer	Créer
Champ sortant [sn_sb_pro_outbound_field]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin
Profil [sn_sb_pro_persona]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin
Fournisseur [sn_sb_pro_provider]	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur	administrateur
Tâche du fournisseur [sn_sb_pro_provider_task]	administrateur sn_sb.admin sn_sb.demandeur	administrateur sn_sb.admin sn_sb.demandeur	administrateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb.demandeur
Inscription [sn_sb_pro_registration]	administrateur sn_sb.admin sn_sb_pro_consumer	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin
Choix distant Définition [sn_sb_pro_remote_choice_ définition]	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant	Néant
Enregistrement à distance Créateur [sn_sb_con_remote_record_ producteur]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin
Critère de consommateur [sn_sn_pro_remote_record_ producer_consumer_criteria]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin
Service à distance	administrateur	administrateur	administrateur	administrateur

Traduction automatique

Accès aux tables par rôle dans l'application pour les Service Bridge fournisseurs (suite)

Table	Lecture	Écriture/mise à niveau	Supprimer	Créer
[sn_sb_pro_remote_service]	sn_sb.admin			
Tâche à distance sn_sb_con_remote_task]	administrateur sn_sb.admin sn_sb.tâche_distante_ créateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb.tâche_distante_ créateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb.tâche_distante_ créateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb.tâche_distante_ créateur
Tâche à distance Définition [sn_sb_con_remote_task_def]	administrateur sn_sb.admin sn_sb.tâche_distante_ créateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb.tâche_distante_ créateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb.tâche_distante_ créateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb.tâche_distante_ créateur
Critère de consommateur [sn_sv_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin
Variable [sn_sb_con_remote_task_variable]	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur	administrateur
Service Bridge Paramètres [sn_sb_con_service_bridge_paramètres]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant
Transformer [sn_sb_con_transform]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin

Traduction automatique

Service Bridge pour le modèle de données Consommateurs

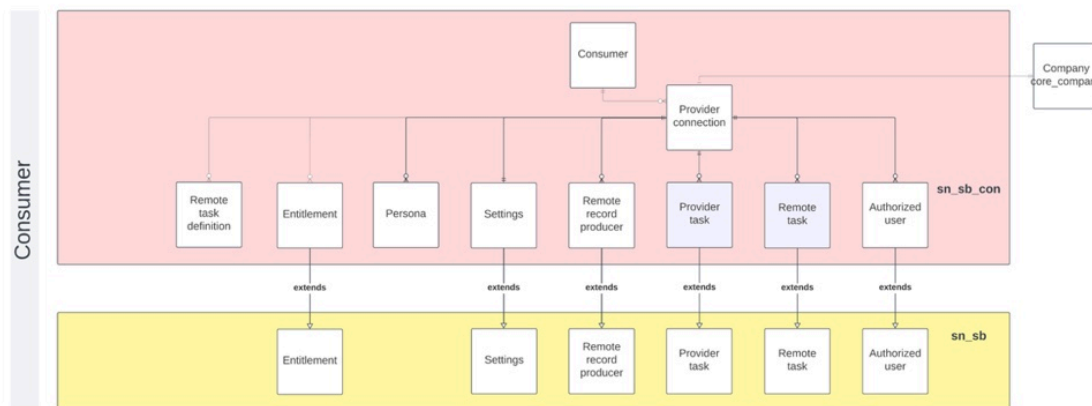
Le Service Bridge modèle de données pour les consommateurs fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans l'application Service Bridge pour les consommateurs sont liées les unes aux autres.

Le Service Bridge modèle de données pour les consommateurs utilise une combinaison des types de tables suivants pour stocker les données :

- Service Bridge pour les tables d'applications Consommateurs.
- Gestion du service clientèle tables d'application.
- Now Platform Tableaux standard.

Le diagramme suivant donne une vue d'ensemble du modèle de données de l'application Service Bridge pour les consommateurs.

Modèle de données Service Bridge pour consommateurs



Le tableau suivant répertorie les droits de contrôle d'accès (ACR) pour des tables spécifiques Service Bridge pour les consommateurs.

Accès aux tables par rôle dans l'application Service Bridge pour les consommateurs

Table	Lecture	Écriture/mise à niveau	Supprimer	Créer
Utilisateur autorisé [sn_sb_con_authorized_user]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin
Consommateur [sn_sb_con_consumer]	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur	administrateur
Autorisation [sn_sb_con_entitlement]	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant	Néant
Champ entrant [sn_sb_con_inbound_field]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant
Champ sortant [sn_sb_con_outbound_field]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant
Profil	administrateur	Néant	Néant	Néant

Accès aux tables par rôle dans l'application Service Bridge pour les consommateurs (suite)

Table	Lecture	Écriture/mise à niveau	Supprimer	Créer
[sn_sb_con_persona]	sn_sb.admin			
Connexion du fournisseur [sn_sb_con_provider_connexion]	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur	Néant
Tâche du fournisseur [sn_sb_con_provider_task]	administrateur sn_sb.admin sn_sb_requestor	administrateur sn_sb.admin sn_sb_requestor	administrateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb_requestor
Cache de choix distant [sn_sb_con_remote_choice_cache]	administrateur	administrateur	Néant	Néant
Créateur d'enregistrement distant [sn_sb_con_remote_record_producteur]	administrateur sn_sb.admin sn_sb_requestor	Néant	administrateur sn_sb.admin	Néant
Tâche à distance [sn_sb_con_remote_task]	administrateur sn_sb.admin sn_sb_remote_task_créateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb_remote_task_créateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb_remote_task_créateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb_remote_task_créateur
Définition de la tâche distante [sn_sb_con_remote_task_def]	administrateur sn_sb.admin sn_sb_remote_task_créateur	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	Néant
Variable [sn_sb_con_remote_	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant	Néant

Traduction automatique

Accès aux tables par rôle dans l'application Service Bridge pour les consommateurs (suite)

Table	Lecture	Écriture/mise à niveau	Supprimer	Créer
task_variable]				
Paramètres de Service Bridge [sn_sb_con_service_bridge_settings]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant
Choix distant [sn_sb_con_st_remote_choice]	administrateur sn_sb.admin sn_sb.requestor	Néant	Néant	Néant
Transformer [sn_sb_con_transform]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin

Composants installés avec Service Bridge pour les fournisseurs

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez l'application for Providers, notamment des Service Bridge tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier.

La table Fichiers d'application [sys_metadata] répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application Service Bridge For Providers.

Rôles installés avec l'application Service Bridge For Providers

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Demandeur Service Bridge [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> Permet aux membres de l'équipe informatique du client de demander et de surveiller les services du fournisseur à partir de leur catalogue de services. 	N/A

Rôles installés avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	<p>i Remarque : Tout membre du personnel du client qui a besoin d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants du fournisseur doit disposer de ce rôle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux tâches du fournisseur. 	
Lecture Service Bridge [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> • Permet aux agents du service client du fournisseur de lire le contenu de l'enregistrement de tâche du fournisseur. • Fournit un accès en lecture seule à l'application Service Bridge . 	N/A
Administrateur Service Bridge [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> • Généralement affectée à un administrateur pour les Service Bridge applications côté client et fournisseur. • Fournit un accès en lecture à toutes les Service Bridge tables 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_sb.demandeur • sn_sb.remote_task_creator • sn_sb.read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • catalogue

Traduction automatique

Règles métier installées

Les règles métier suivantes sont installées avec l'application Service Bridge for Providers.

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers

Règle métier	Table	Description
Abandonner l'insertion d'une	sn_sb_pro_remote_task	Abandonne l'insertion de la tâche distante si elle existe déjà.

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
tâche distante en double		
Abandonner si une transformation en double est trouvée	sn_sb_pro_transform	Abandonne l'insertion ou la mise à jour de la transformation si un doublon est trouvé.
Abandonner si URL dupliquée	sn_sb_pro_consumer_connexion	Abandonne l'insertion de la connexion du consommateur s'il existe déjà une URL en double.
Abandonner si le nom de champ est déjà utilisé	sn_sb_pro_inbound_field	Abandonne l'insertion du champ entrant si le nom est un doublon.
Abandonner si le nom de champ est déjà utilisé	sn_sb_pro.outbound_field	Abandonne l'insertion du champ sortant si le nom est un doublon.
Abandonner si la définition de la tâche distante n'est pas modifiable	sn_sb_pro_remote_task_def_customer_criteria	Bloque la création ou la modification de critères de consommateur si la définition de la tâche distante associée n'est pas dans un état modifiable.
Abandonner si la définition de la tâche distante n'est pas modifiable	sn_sb_pro_inbound_field	Bloque l'insertion des champs entrants si la définition de tâche distante associée n'est pas dans un état modifiable.
Abandonner si la définition de la tâche distante n'est pas modifiable	sn_sb_pro_outbound_field	Bloque l'insertion des champs sortants si la définition de tâche distante associée n'est pas dans un état modifiable.
Abandonner la publication en cas d'enregistrement en double	sn_sb_pro_remote_task_def	Bloque la publication de la définition de tâche distante s'il s'agit d'un enregistrement en double.
Abandonner la création de la tâche distante en cas de connexion manquante	sn_sb_pro_remote_task	Définit la connexion sur la tâche distante le cas échéant ou abandonne l'insertion si aucune valeur n'est trouvée.

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
Abandonner la suppression de définition de la tâche distante par le fournisseur	sn_sb_pro_remote_task_def	Empêche la suppression de la définition de la tâche distante si la définition n'est pas dans l'état Mis hors service.
Ajouter cat_item nom à g_scratchpad	item_option_new	Ajoute le nom de l'élément de catalogue au bloc-notes affiché.
Ajouter des données de connexion du consommateur à la session	sn_sb_pro_consumer_connexion	Ajoute les données de connexion du consommateur aux données de session.
Approuver l'enregistrement d'approbation	sn_sb_pro_provider_task	Gère les approbations d'enregistrements via les tâches du fournisseur.
Assurer qu'il est possible de supprimer	sn_sb_pro_remote_choice_definition	Vérifie qu'une définition de tâche distante peut être supprimée.
Assurer l'unicité du nom du profil	sn_sb_pro_persona	Empêche la création d'enregistrements de profils avec le même nom.
Assurez-vous d'une unicité et d'une mise à jour uniques	sn_sb_pro_remote_choice_definition	Garantit que seules les définitions de tâches distantes uniques sont insérées ou mises à jour.
Assurer l'unicité des critères pour le RRP	sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria	Garantit que les critères ajoutés à un créateur d'enregistrement distant sont uniques.
Effacer les données du client de tâches distantes	sn_sb_pro_remote_task	Efface les données de session pour les transactions de tâches distantes.
Copier la pièce jointe à partir de la tâche du fournisseur	sys_attachment	Copie les pièces jointes des tâches du fournisseur synchronisées vers la tâche parente.

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
Copier la pièce jointe dans la tâche du fournisseur	sys_attachment	Copie les pièces jointes de la tâche parente vers les tâches du fournisseur.
Créer des critères d'utilisateur par défaut à l'insertion	sn_sb_pro_remote_record_producer	Crée des critères d'utilisateur par défaut lors de l'insertion du créateur d'enregistrement distant.
Créer ou mettre à jour une connexion de transport	sn_sb_pro_consumer_connexion	Gère la connexion de transport lors des changements de connexion.
Créer un parent sur la tâche distante synchronisée	sn_sb_pro_remote_task	Crée une tâche parente lors de l'insertion de la tâche distante synchronisée.
Supprimer l'enregistrement de critères associés	sn_sb_pro_remote_task_def	Supprime les enregistrements de critères associés lors de la suppression d'une définition de tâche distante.
Supprimer les enregistrements associés	sn_sb_pro_remote_task_def	Supprime les enregistrements de mappage entrants et sortants associés à la définition de tâche distante.
Déconnecter RT en cas de suppression de RTD	sn_sb_pro_remote_task_def	Déconnecte toutes les tâches distantes associées lorsqu'une définition de tâche distante est supprimée.
Afficher l'avertissement de non concordance du périmètre	Item_option_new	Affiche un avertissement sur les enregistrements de variables lorsqu'elle se trouve dans le champ d'application incorrect.
Erreur RT lors de la suppression du parent	tâche	Lorsqu'une tâche parente est supprimée, l'état de toutes les tâches distantes associées est défini sur l'état Erreur.
Forcer RRP à l'état Brouillon lors des modifications	catalog_ui_policy_action	Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
		Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés.
Forcer RRP à l'état Brouillon lors des modifications	sys_attachment	Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés.
Forcer RRP à l'état Brouillon lors des modifications	catalog_ui_policy	Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés.
Forcer RRP à l'état Brouillon lors des modifications	question_choice	Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés.
Forcer RRP à l'état Brouillon lors des modifications	item_option_new	Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés.
Forcer les mises à jour vers les ensembles de mises à jour	item_option_new	Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour les modifications d'enregistrement.
Forcer les mises à jour vers les ensembles de mises à jour	catalog_ui_policy	Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour les modifications d'enregistrement.
Forcer les mises à jour vers les ensembles de mises à jour	catalog_ui_policy_action	Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour les modifications d'enregistrement.
Forcer les mises à jour vers les ensembles de mises à jour	question_choice	Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour les modifications d'enregistrement.

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
Autorisations génératives pour la publication/la mise hors service d'un RRP	sn_sb_pro_remote_record_producer	Génère des autorisations pour les créateurs d'enregistrements distants qui sont publiés ou retirés.
Autorisations générales pour la mise à jour du profil	sn_sb_pro_persona	Génère des autorisations pour les profils lorsqu'ils sont modifiés.
Générer des autorisations pour la définition de tâche distante	sn_sb_pro_remote_task_def	Génère des autorisations pour les changements de définitions de tâches distantes.
Gérer le transport de l'utilisateur autorisé	sn_sb_pro_authorized_user	Gère la transmission des modifications autorisées de l'utilisateur via la couche de transport.
Limiter les tâches d'inscription par société et par URL	sn_sb_pro_registration	Contrôle les tâches d'inscription par société et par URL.
Renseigner les détails du client sur le fournisseur	sn_sb_pro_provider_task	Remplit les informations de tâche du fournisseur insérées à partir de la connexion du consommateur.
Remplir le bloc-notes	sn_sb_pro_registration	Remplit le bloc-notes avec les informations pertinentes sur l'inscription.
Propager les changements de version de Service Bridge	v_plugin	Ajoute les changements de version de Service Bridge sur l'enregistrement des paramètres.
Rejeter l'enregistrement d'approbation	sn_sb_pro_provider_task	Gère le rejet via les tâches du fournisseur.
Choix distant : mettre à jour le champ d'attributs	item_option_new	Met à jour le champ Attributs dans le choix distant pour les changements de variables.

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
Réinitialiser la table des consommateurs sur les mappages	sn_sb_pro_remote_task_def	Réinitialise le champ de table consommateur sur les mappages associés à la définition de tâche distante lorsque les mappages de table consommateur changent.
Réinitialiser la table des fournisseurs sur les mappages	sn_sb_pro_remote_task_def	Réinitialise le champ de la table du fournisseur sur les mappages associés à la définition de tâche distante lors du changement de table du fournisseur de définition.
Restreindre les types de variables RRP	item_option_new	Limite les types de variables autorisées lorsqu'elles sont associées à une définition de tâche distante.
Réessayer le RT erroné à l'activation du RTD	sn_sb_pro_remote_task_def	Réessayez la création d'un parent pour les tâches distantes si la définition de tâche distante associée est activée et si le parent de tâche distante est nul.
Envoyer l'approbation automatique	sn_sb_pro_authorized_user	Gère les approbations automatiques des utilisateurs autorisés.
Amorce de Service Bridge	sn_sb_pro_registration	Aide à gérer l'intégration pour Service Bridge.
Définir la société sur l'insertion de la tâche distante	sn_sb_pro_remote_task	Définit l'entreprise (et le compte, le cas échéant) sur les tâches à distance lors de l'insertion via la synchronisation.
Définir l'état RRP copié sur la valeur par défaut	sn_sb_pro_remote_record_producer	Gère la définition de l'état du créateur d'enregistrement distant lors de la copie.
Définir les valeurs par défaut	sn_sb_pro_authorized_user	Définit les valeurs par défaut sur les utilisateurs autorisés lors de l'insertion.

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
Définir les variables JSON sortantes à l'insertion	sn_sb_pro_remote_task	Définit le champ json vars sortant lors de l'insertion d'une tâche distante par l'instance actuelle.
Définir le numéro de tâche du fournisseur	sn_sb_pro_provider_task	Définit le numéro de tâche du fournisseur sur le numéro de tâche du fournisseur synchronisé.
Définir le numéro de la tâche distante	sn_sb_pro_remote_task	Définit le numéro de tâche distante sur le numéro de tâche distante synchronisé.
Afficher les messages d'avertissement	sn_sb_pro_remote_record_producer	Affiche des messages d'avertissement en cas d'erreurs de créateur d'enregistrement distant.
Afficher l'avertissement en cas de définition de tâche distante incomplète	sn_sb_pro_remote_task_def	Affiche des avertissements sur la définition de la tâche distante si nécessaire, les enregistrements connexes sont manquants.
Synchroniser la pièce jointe à partir de la tâche parente	sys_attachment	Synchronise les pièces jointes des tâches parentes avec les tâches distantes associées.
Synchroniser les commentaires à partir de la tâche du fournisseur	sys_journal_field	Synchronise les commentaires des tâches du fournisseur synchronisées vers la tâche parente.
Synchroniser la pièce jointe de la tâche distante au parent	sys_attachment	Copie les pièces jointes de tâches distantes synchronisées vers la tâche parente.
Déclencher le transport des pièces jointes modifiées	sys_attachment	Gère la synchronisation des changements de pièce jointe via la couche de transport.
Déclencher le transport de l'autorisation	sn_sb_pro_entitlement	Gère la synchronisation des autorisations via la couche de transport

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
Transport de pièce jointe insérée de déclencheur	sys_attachment	Gère la synchronisation de l'insertion de pièce jointe via la couche de transport.
Fournisseur de déclencheurs Transport PT	sn_sb_pro_provider_task	Gère la synchronisation des tâches du fournisseur via la couche de transport.
Déclencher le transport de tâches à distance du fournisseur	sn_sb_pro_remote_task	Gère la synchronisation de l'insertion et de la suppression de tâches distantes via la couche de transport.
Déclencher la mise à jour du transport de tâches distantes	sn_sb_pro_remote_task	Gère la synchronisation des mises à jour des tâches distantes via la couche de transport.
Déclencher le transport SBSScratchpad	sn_sb_scratchpad	Gère la synchronisation de la mise à jour du bloc-notes via la couche de transport.
Transport des paramètres de déclenchement	sn_sb_pro_service_bridge_paramètres	Gère Service Bridge la synchronisation des paramètres via la couche de transport.
Mettre à jour les commentaires de la tâche vers PT	tâche	Gère la synchronisation des commentaires de la tâche parente avec la tâche du fournisseur.
Mettre à jour l'inscription du consommateur	sn_sb_pro_service_bridge_paramètres	Met à jour l'inscription du consommateur lors de l'insertion de l'enregistrement des paramètres.
Mettre à jour les RRP de profil en cas de changement	sn_sb_pro_persona	Met à jour le profil du créateur d'enregistrement distant lorsqu'il est modifié.
Valider les valeurs de champ des utilisateurs autorisés	sn_sb_pro_service_bridge_paramètres	Valide les valeurs de champ des utilisateurs autorisés lorsqu'elles sont mises à jour.

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
Valider l'utilisateur autorisé maximal	sn_sb_pro_service_bridge_paramètres	Garantit que le nombre maximal d'utilisateurs autorisés se situe dans une plage valide.
Valider la tâche du fournisseur	sn_sb_pro_provider_task	Valide qu'une insertion ou une mise à jour de tâche de fournisseur est autorisée.

Tables installées

Les tables suivantes sont installées avec l'application Service Bridge for Providers.

Tables installées avec l'application Service Bridge For Providers

Table	Description
Utilisateurs autorisés [sn_sb_pro_authorized_user]	Contient les enregistrements des utilisateurs autorisés.
Connexion du consommateur [sn_sb_pro_consumer_connection]	Enregistrement de connexion du consommateur pour le fournisseur, étend la table de connexion de base.
Autorisation [sn_sb_pro_entitlement]	Les autorisations du fournisseur qui associent des enregistrements à des consommateurs autorisés étendent la table des autorisations de base.
Champ entrant [sn_sb_pro_inbound_field]	Gère les mappages de champs entrants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.
Champ sortant [sn_sb_pro_outbound_field]	Gère les mappages de champs sortants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.
Profils [sn_sb_pro_persona]	Gère les profils pour Service Bridge.
Fournisseur [sn_sb_pro_provider]	Enregistrement d'association de fournisseurs pour lier les enregistrements côté fournisseur ensemble.
Tâche du fournisseur [sn_sb_pro_provider_task]	Tâches du fournisseur côté fournisseur, créées par les consommateurs via des créateurs d'enregistrement distants.
Inscription [sn_sb_pro_registration]	Service Bridge registres d'enregistrement.
Définition du choix distant [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Définitions de choix distants pour le créateur d'enregistrement distant.
Critère de consommateur [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	Les enregistrements relatifs aux critères de consommateur attribués aux créateurs d'enregistrements distants contrôlent quels consommateurs ont droit à un créateur d'enregistrement distant donné.
Service à distance [sn_sb_pro_remote_service]	Enregistrement des services à distance.

Tables installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Table	Description
Tâche à distance [sn_sb_pro_remote_task]	Tâches à distance pour la gestion du transfert de données entre les tâches parentes sur les instances synchronisées.
Définition de la tâche distante [sn_sb_pro_remote_task_def]	Définition de tâches à distance, contrôle la création et le traitement des tâches à distance.
Critère de consommateur [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	Les enregistrements de critères de consommateur attribués à des définitions de tâches distantes contrôlent quels consommateurs ont droit à une définition de tâche distante donnée.
Variable de tâche distante [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Variables Glide associées à une tâche distante permettant d'afficher les données synchronisées entrantes
Paramètres de Service Bridge [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Enregistrement des paramètres pour le fournisseur, gère divers Service Bridge alignements de paramètres entre le fournisseur et le consommateur.
Transformation [sn_sb_pro_transform]	Enregistrements de transformation côté fournisseur.

Flux installés

Les flux suivants sont installés avec l'application pour les Service Bridge fournisseurs.

Flux installés avec l'application Service Bridge For Providers

Flux	Description
Créer une tâche de fournisseur proactive à partir d'un ticket [create_proactive_provider_task_from_case]	Crée une tâche de fournisseur à partir d'un ticket dans un cas d'utilisation proactif.
Traiter la tâche du fournisseur de consommateur entrant [process_incoming_consumer_provider_task]	Gère les tâches du fournisseur entrantes du consommateur.
Traiter l'inscription à Service Bridge [process_service_bridge_registration]	Gère l'inscription à Service Bridge.
Synchronisation de la pièce jointe de Service Bridge avec la tâche [attachment_sync_provider_task_to_task]	Synchronise les pièces jointes de la tâche du fournisseur vers la tâche parente.
Ticket Service Bridge pour tâche du fournisseur : mettre à jour	Gère la création de tâches de fournisseur lors de la mise à jour du ticket.

Flux installés avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Flux	Description
[service_bridge_case_to_provider_task_update]	
Demande de changement de Service Bridge au fournisseur mise à jour de tâche [service_bridge_change_request_to_provider_task_update]	Gère la création de tâches de fournisseur lors de la mise à jour du changement.
Incident de Service Bridge pour task_Update fournisseur [service_bridge_incident_to_provider_task_update]	Gère la création de tâches de fournisseur lors de la mise à jour de l'incident.
Fournisseur Service Bridge : mise à jour de tâche à ticket [service_bridge_provider_task_to_case_update]	Gère le traitement des tâches du fournisseur et la création de la tâche de ticket parent associée.
Tâche de fournisseur de Service Bridge à modifier Demande de mise à jour [service_bridge_provider_task_to_change_request_update]	Gère le traitement des tâches du fournisseur et la création de la tâche de demande de changement parent associée.
Mise à jour de la tâche du fournisseur Service Bridge vers l'incident [service_bridge_provider_task_to_incident_update]	Gère le traitement des tâches du fournisseur et la création de la tâche d'incident parent associée.

Traduction automatique

Flux secondaires installés

Les flux secondaires suivants sont installés avec l'application Service Bridge For Providers.

Flux secondaires installés avec l'application Service Bridge For Providers

Flux secondaire	Description
Créer un ticket à partir de la tâche du fournisseur [create_case_from_provider_task]	Crée un ticket de tâche parente à partir d'une tâche de fournisseur.

Flux secondaires installés avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Flux secondaire	Description
Créer un changement à partir de la tâche du fournisseur [create_change_from_provider_task]	Crée un changement de tâche parente à partir de la tâche du fournisseur.
Créer un incident à partir de la tâche du fournisseur [create_incident_from_provider_task]	Crée un incident de tâche parente à partir d'une tâche de fournisseur.
Créer un client OAuth [create_oauth_client]	Crée le client OAuth lors de l'intégration.
Traiter la tâche du fournisseur non valide [process_invalid_provider_task]	Gère les tâches du fournisseur dont les configurations sont non valides.
Réparer l'erreur de connexion du consommateur RPS [repair_rps_consumer_connection_error]	Tente de corriger les erreurs de synchronisation du processus distant dans la connexion du consommateur.

Actions de flux installées

Les actions de flux suivantes sont installées avec l'application pour les Service Bridge fournisseurs.

Actions de flux installées avec l'application Service Bridge For Providers

Action de flux	Description
Copier la pièce jointe [copy_attachment]	Copie une pièce jointe donnée vers un enregistrement donné.
Copier les variables de tâche [copy_task_variables]	Récupère les données de variables de tâche à utiliser dans les flux.
Créer un parent à partir de la tâche distante [create_parent_from_remote_task]	Crée une tâche parente à partir d'une tâche distante donnée.

Actions de flux installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Action de flux	Description
Créer une tâche à distance pour un consommateur [create_remote_task_for_consumer]	Crée une tâche à distance pour une tâche parente et un consommateur donnés.
Événement d'e-mail d'inscription à Service Bridge de fichiers file_service_bridge_registration_email_event]	Classer l'e-mail avec les informations lors Service Bridge de l'inscription.
Est un utilisateur du transporteur [is_transporter_user]	Vérifie si l'utilisateur actuel est un utilisateur du transport.
Analyser la tâche du fournisseur vars_json [parse_provider_task_vars_json]	Analyse le champ vars json sur la tâche du fournisseur.
Réparer la connexion du consommateur RPS [repair_rps_consumer_connection]	Tente de corriger les erreurs de synchronisation du processus distant sur la connexion du consommateur.

Composants installés avec Service Bridge pour les consommateurs

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Service Bridge for Consumers, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier.

i Remarque :

La table Fichiers d'application [sys_metadata] répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#).

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application Service Bridge for Consumers.

Rôles installés avec l'application Service Bridge Consommateurs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Service Bridge [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> Généralement affectée à un administrateur pour les Service Bridge 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.read sn_sb.demandeur sn_sb.remote_task_creator

Rôles installés avec l'application Service Bridge Consommateurs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	applications côté client et fournisseur. • Fournit un accès en lecture à toutes les Service Bridge tables	<ul style="list-style-type: none"> • flow_designer • catalogue
Lecture Service Bridge [sn_sb.read]	Fournit un accès en lecture seule aux tâches du fournisseur	N/A
Demandeur Service Bridge [sn_sb.requestor]	Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux tâches du fournisseur	N/A

Règles métier installées

Les règles métier suivantes sont installées avec l'application Service Bridge pour les consommateurs.

Règles métier installées avec l'application Service Bridge for Consumers

Règle métier	Table	Description
Abandonner l'insertion de la tâche distante en double	[sn_sb_con_remote_task]	Abandonne l'insertion de la tâche distante s'il en existe déjà une, correspondant à la même définition de tâche parente et distante.
Abandonner si une transformation en double est trouvée	[sn_sb_con_transform]	Abandonne l'insertion de transformation si un doublon est trouvé.
Abandonner si URL dupliquée	[sn_sb_con_provider_connexion]	Abandonne l'insertion de l'enregistrement de connexion si un enregistrement avec la même URL est trouvé.
Abandonner la création de la tâche distante en cas de connexion manquante	[sn_sb_con_remote_task]	Abandonne l'insertion de la tâche distante si le champ de connexion est vide.
Ajouter des données de connexion du fournisseur à la session	[sn_sb_con_provider_connexion]	Enregistre les données de connexion pour une utilisation ultérieure.
Changer l'état en Travail en cours	[sn_sb_con_provider_task]	Met à jour l'état sur Travail en cours pour les tâches du fournisseur.
Vérifier la variable publiée par le fournisseur	[item_option_new]	Vérifie si la variable côté fournisseur publiée est valide.
Vérifier les déclencheurs simples de définition de la tâche distante	[task]	Vérifie si les changements apportés à la tâche parente ont

Règles métier installées avec l'application Service Bridge for Consumers (suite)

Règle métier	Table	Description
		déclenché des changements dans les conditions de déclenchement simples de définition de tâche distante.
Effacer les données client de tâches distantes	[sn_sb_con_remote_task]	Efface les données client associées aux tâches distantes une fois la transaction terminée.
Créer ou mettre à jour une connexion de transport	[sn_sb_con_provider_connexion]	Gère l'insertion et la mise à jour de la connexion de transport.
Créer un parent sur la tâche distante synchronisée	[sn_sb_con_remote_task]	Crée une tâche parente pour les tâches distantes synchronisées.
Supprimer les enregistrements associés	[sn_sb_con_remote_task_def]	Supprime les enregistrements connexes lorsque la définition de tâche distante est supprimée.
Déconnecter RT en cas de suppression de RTD	[sn_sb_con_remote_task_def]	Déconnecte toutes les tâches distantes associées lorsque la définition de tâche distante est supprimée.
Erreur RT lors de la suppression du parent	[task]	Affiche une erreur sur toutes les tâches distantes associées lorsque la tâche parente est supprimée.
Générer un registre OAuth	[sn_sb_con_provider_connexion]	Crée un registre OAuth pour une connexion.
Gérer le transport de l'utilisateur autorisé	[sn_sb_con_authorized_user]	Envoie les enregistrements des utilisateurs autorisés via la couche de transport.
Définition de tâche distante inactive lors de l'archivage	[sn_sb_con_remote_task_def]	Désactive la définition de tâche distante sur l'instance du consommateur lorsqu'elle est archivée par le fournisseur.
Remplir le champ Entreprise sur le consommateur	[sn_sb_con_provider_task]	Définit le champ de la société sur les tâches du fournisseur lors de l'insertion.
Renseigner les données de tâche du fournisseur	[sn_sb_con_provider_task]	Ajoute des données supplémentaires à l'insertion de la tâche du fournisseur.
Traiter les autorisations supprimées	[sn_sb_con_entitlement]	Gère la suppression de l'autorisation en supprimant les éléments associés.

Règles métier installées avec l'application Service Bridge for Consumers (suite)

Règle métier	Table	Description
Traiter les modifications apportées aux pièces jointes de l'autorisation	[sys_attachment]	Gère les changements apportés aux pièces jointes pour les autorisations.
Traiter les autorisations nouvelles et mises à jour	[sn_sb_con_entitlement]	Gère la création de nouvelles autorisations et les mises à jour des autorisations existantes.
Propager les changements de version de Service Bridge	[v_plugin]	Suit et met à jour les paramètres lorsque Service Bridge la version est mise à jour.
Choix distant : mise en cache de la sélection de l'utilisateur	[sn_sb_con_provider_task]	Met en cache les sélections de l'utilisateur pour empêcher les demandes répétées pour les mêmes données.
Réessayer le RT erroné à l'activation du RTD	[sn_sb_con_remote_task_def]	Attempts to create parent task creation for remote tasks with errors when the associated remote task definition (Tentatives de création de tâches parentes pour les tâches distantes associées avec des erreurs) lorsque la définition de tâche distante associée est activée.
Définir le champ Société lors de l'insertion de la tâche distante	[sn_sb_con_remote_task]	Définit le champ de l'entreprise pour les tâches distantes pendant l'insertion.
Définir l'ID de connexion à partir du RRP	[sn_sb_con_provider_task]	Définit l'ID de connexion du créateur d'enregistrement distant associé à la tâche du fournisseur.
Définir la version du client sur l'insertion des paramètres	[sn_sb_con_service_bridge_settings]	Définit la version de l'application Service Bridge consommateur sur Paramètres pendant l'opération Insertion.
Définir les valeurs par défaut	[sn_sb_con_authorized_user]	Définit les valeurs par défaut sur les utilisateurs autorisés lors de la création.
Définir les variables JSON sortantes à l'insertion	[sn_sb_con_remote_task]	Définit le champ JSON sortant sur les tâches distantes lorsqu'elles sont insérées par l'instance actuelle.
Définir le numéro de tâche du fournisseur	[sn_sb_con_provider_task]	Définit le numéro de tâche du fournisseur lors d'une insertion à partir des données du client
Définir le numéro de la tâche distante	[sn_sb_con_remote_task]	Définit le numéro de la tâche distante lors d'une insertion à partir des données client

Règles métier installées avec l'application Service Bridge for Consumers (suite)

Règle métier	Table	Description
Définir les détails de la table sur la transformation virtuelle	[sn_sb_con_transform]	Définit les données de table sur les transformations virtuelles.
Synchroniser la pièce jointe à partir de la tâche parente	[sys_attachment]	Synchronise les pièces jointes de la tâche parente avec toutes les tâches distantes associées à la tâche parente.
Synchroniser la pièce jointe de la tâche distante au parent	[sys_attachment]	Synchronise les pièces jointes de la tâche distante vers la tâche parente.
Déclencher le transport des pièces jointes modifiées	[sys_attachment]	Déclenche la synchronisation de la pièce jointe via la couche de transport lorsqu'elle est mise à jour.
Déclencher le transport de ressuage du consommateur	[sn_sb_con_provider_task]	Déclenche la synchronisation des tâches du fournisseur via la couche de transport.
Déclencher le transport à distance du consommateur	[sn_sb_con_remote_task]	Déclenche la synchronisation de la tâche distante via la couche de transport pendant les opérations d'insertion ou de suppression.
Transport de pièce jointe insérée de déclencheur	[sys_attachment]	Déclenche la synchronisation de la pièce jointe via la couche de transport pendant l'opération Insertion.
Déclencher la mise à jour du transport de tâches distantes	[sn_sb_con_remote_task]	Déclenche la synchronisation de la tâche distante via la couche de transport lorsqu'elle est mise à jour.
Déclencher le transport SBSscratchpad	[sn_sb_scratchpad]	Déclenche la synchronisation du bloc-notes via la couche de transport.
Transport des paramètres de déclenchement	[sn_sb_con_service_bridge_settings]	Déclenche la synchronisation de l'enregistrement des paramètres via la couche de transport.
Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la suppression	[sn_sb_con_service_bridge_settings]	Met à jour l'état de l'autorisation en cas de suppression.
Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la suppression	[sn_sb_con_persona]	Met à jour l'enregistrement de profil sur l'autorisation lorsqu'il est supprimé.
Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la suppression	[sn_sb_con_remote_task_def]	Met à jour l'enregistrement de définition de la tâche distante sur l'autorisation lorsqu'elle est supprimée.

Règles métier installées avec l'application Service Bridge for Consumers (suite)

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la mise à jour	[sn_sb_con_persona]	Gère l'enregistrement de profil sur l'autorisation lorsqu'il est mis à jour.
Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la mise à jour	[sn_sb_con_remote_task_def]	Gère l'enregistrement de définition de la tâche distante sur l'autorisation lorsqu'elle est mise à jour.
Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la mise à jour	[sn_sb_con_remote_record_producer]	Gère l'enregistrement du créateur d'enregistrement distant sur l'autorisation lorsqu'il est mis à jour.
Valider l'activation et terminer la configuration	[sn_sb_con_remote_record_producer]	Valide le créateur d'enregistrement distant avant l'activation.
Valider la demande sur le client	[sn_sb_con_provider_task]	Vérifie si la connexion est valide sur la tâche du fournisseur.
Avertir si l'include de script global est manquant	[sn_sb_con_remote_record_producer]	Affiche un avertissement si l'inclusion de script globale n'est pas présente lors du traitement du créateur d'enregistrement distant.

Tables installées

Tables installées avec l'application Service Bridge for Consumers

Table	Description
Utilisateur autorisé [sn_sb_con_authorized_user]	Utilisateurs autorisés.
Connexion [sn_sb_con_consumer]	Enregistrement d'une connexion côté consommateur.
Autorisation [sn_sb_con_entitlement]	Table côté consommateur étendant les autorisations.
Champ entrant [sn_sb_con_inbound_field]	Champs entrants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.
Champ sortant [sn_sb_con_outbound_field]	Champs sortants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.
Profils	Enregistrements de profils côté consommateur.

Tables installées avec l'application Service Bridge for Consumers (suite)

Table	Description
[sn_sb_con_persona]	
Connexion du fournisseur [sn_sb_con_provider_connection]	Enregistrements de connexion du fournisseur reliant le consommateur à l'instance du fournisseur, étendant la table de connexion de base.
Tâche du fournisseur [sn_sb_con_provider_task]	Enregistrements de tâches de fournisseur côté consommateur, étend la table de base des tâches du fournisseur.
Cache de choix distant [sn_sb_con_remote_choice_cache]	Cache côté consommateur pour les requêtes de choix distant.
Créateur d'enregistrement distant [sn_sb_con_remote_record_producer]	Enregistrements de créateurs d'enregistrement distants côté consommateur.
Tâche à distance [sn_sb_con_remote_task]	Enregistrements de tâches distantes côté consommateur, étend la table de base de tâches distantes.
Définition de la tâche distante [sn_sb_con_remote_task_def]	Enregistrements de définitions de tâches distantes côté consommateur.
Variable de tâche distante [sn_sb_con_remote_task_variable]	Table de variables associée à la tâche distante étendant les variables Glide.
Paramètres de Service Bridge [sn_sb_con_service_bridge_settings]	Enregistrements des paramètres côté Service Bridge consommateur, étend la table de base des paramètres.
Choix distant [sn_sb_con_st_remote_choice]	Enregistrements de choix distants côté consommateur.
Transformer [sn_sb_con_transform]	Enregistrements de transformation côté consommateur, étend la table de base de transformation.

Traduction automatique

Flux installés

Les flux suivants sont installés avec l'application pour les Service Bridge consommateurs.

Flux installés avec l'application Service Bridge for Consumers

Flux	Description
Traiter les autorisations de créateur d'enregistrement distant avec des variables de choix distant [process_remote_record_producer_	Traite les autorisations pour les créateurs d'enregistrements distants sur le consommateur avec les variables de choix distant incluses.

Flux installés avec l'application Service Bridge for Consumers (suite)

Flux	Description
entitlements_with_remote_choice_variables]	

Flux secondaires installés

Les flux secondaires suivants sont installés avec l'application Service Bridge for Consumers.

Flux secondaires installés avec l'application Service Bridge for Consumers

Flux secondaire	Description
Réparer l'erreur de connexion du fournisseur RPS [repair_rps_provider_ connection_error]	Gère les erreurs de connexion du fournisseur avec Remote Process Sync en cas d'état d'erreur.

Actions de flux installées

Les actions de flux suivantes sont installées avec l'application Service Bridge pour les consommateurs.

Actions de flux installées avec l'application Service Bridge For Consumers

Action	Description
Créer un parent à partir de la tâche distante [create_parent_from_remote_task]	Crée un enregistrement parent pour une tâche distante synchronisée.
Créer un créateur d'enregistrement et des variables dépendantes du choix distant [create_record_producer_and_entities]	Crée un créateur d'enregistrement distant et les variables dépendantes du choix distant associées à partir d'une autorisation synchronisée.
Créer une tâche distante [create_remote_task]	Crée une tâche distante pour une définition de tâche distante et parente donnée.
Réparer la connexion du fournisseur RPS [repair_rps_provider_connection]	Tente de corriger les erreurs de synchronisation des processus distants sur la connexion du fournisseur.

Service Bridge Journal d'erreurs

Suivez les erreurs sur les transactions récentes, indiquez l'état de la connexion, exécutez des vérifications de l'intégrité et fournissez des recommandations.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

i Remarque :

La mise en Washington DC production inclut un cadre de travail pour capturer Service Bridge les erreurs. Actuellement, la table affiche les erreurs connues suivantes :

1. Vérification Global Script Include : vérifie si ce script a été installé et s'il s'agit de la version la plus récente.
2. Pendant l'inscription pour le fournisseur : capture les erreurs depuis la création de la tâche d'inscription jusqu'à la fermeture terminée. Une notification par e-mail contenant la liste des erreurs capturées au cours de la dernière heure, ainsi que la cause et la solution, est envoyée à l'administrateur Service Bridge .
3. Pendant l'inscription pour le consommateur : capture les erreurs depuis la création de l'enregistrement de connexion du fournisseur jusqu'à la fermeture terminée. Une notification par e-mail contenant la liste des erreurs capturées au cours de la dernière heure, ainsi que la cause et la solution, est envoyée à l'administrateur Service Bridge .
4. Erreurs entrantes et sortantes du système distant
5. Connexion de l'intervalle de mise à jour

Vous pouvez afficher et diagnostiquer les erreurs et suivre les étapes fournies pour les résoudre. Les erreurs sont consignées au fur et à mesure qu'elles se produisent et, si de nouvelles erreurs se produisent au cours de la dernière heure, une notification par e-mail est envoyée aux Service Bridge administrateurs. Chaque enregistrement d'erreur fournit les détails suivants :

- Description détaillée de l'erreur.
- Raison pour laquelle l'erreur s'est produite.
- Étapes pour résoudre l'erreur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Fournisseur de Service Bridge > Administration > Journal d'erreurs**.

La liste des erreurs qui se sont produites s'affiche.

i Remarque :

Vous pouvez afficher les erreurs sur l'instance du consommateur. Pour ce faire, connectez-vous à l'instance de consommateur et accédez à **Tous > Consommateur de Service Bridge > Administration > Journal d'erreurs**.

2. Cliquez sur le lien Numéro pour afficher l'erreur.
3. Les détails suivants sont affichés.

Champ	Description
Numéro	Le numéro affecté à l'erreur.
Erreur connue	Informations détaillées sur l'erreur et sa résolution. Ces informations sont affichées dans les champs ci-dessous.
Erreur	Description détaillée de l'erreur.

Champ	Description
Cause	Raison pour laquelle l'erreur s'est produite. S'il ne s'agit pas d'un problème connu, la cause est définie sur Inconnu .
Solution	Un lien vers l'article de la base de connaissances contenant les étapes à suivre pour résoudre l'erreur est fourni.
Connexion	Ce champ est renseigné si l'erreur est causée par un problème de connexion.
Créé	Date et heure auxquelles l'erreur s'est produite.

Séparation de domaine et Service Bridge

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

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

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

Vue d'ensemble

Domain Separation est disponible pour les tables Tâche du fournisseur et Tâche distante. Lorsque des données sont ajoutées à ces tables, Service Bridge elles sont insérées par défaut dans le domaine de l'instance connectée basée sur la société associée. Si nécessaire, l'administrateur de l'instance peut appliquer sa propre règle métier pour rediriger les données une fois que la Service Bridge règle par défaut a été appliquée. Cependant, cela ne doit être fait qu'en définissant une autre société sur les enregistrements avant de les insérer.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Service Bridge

- Les tables Tâche du fournisseur et Tâche distante de l'application sont séparées par domaine.
- Assurez-vous que les tables de consommateur, de société et de compte du consommateur sont associées au bon domaine pour que la logique de séparation de domaine fonctionne.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de consommateur des fournisseurs sont séparées par domaines, les tâches du fournisseur, les tâches à distance et les tâches parentes correspondantes sont associées aux domaines clients respectifs.

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#) 

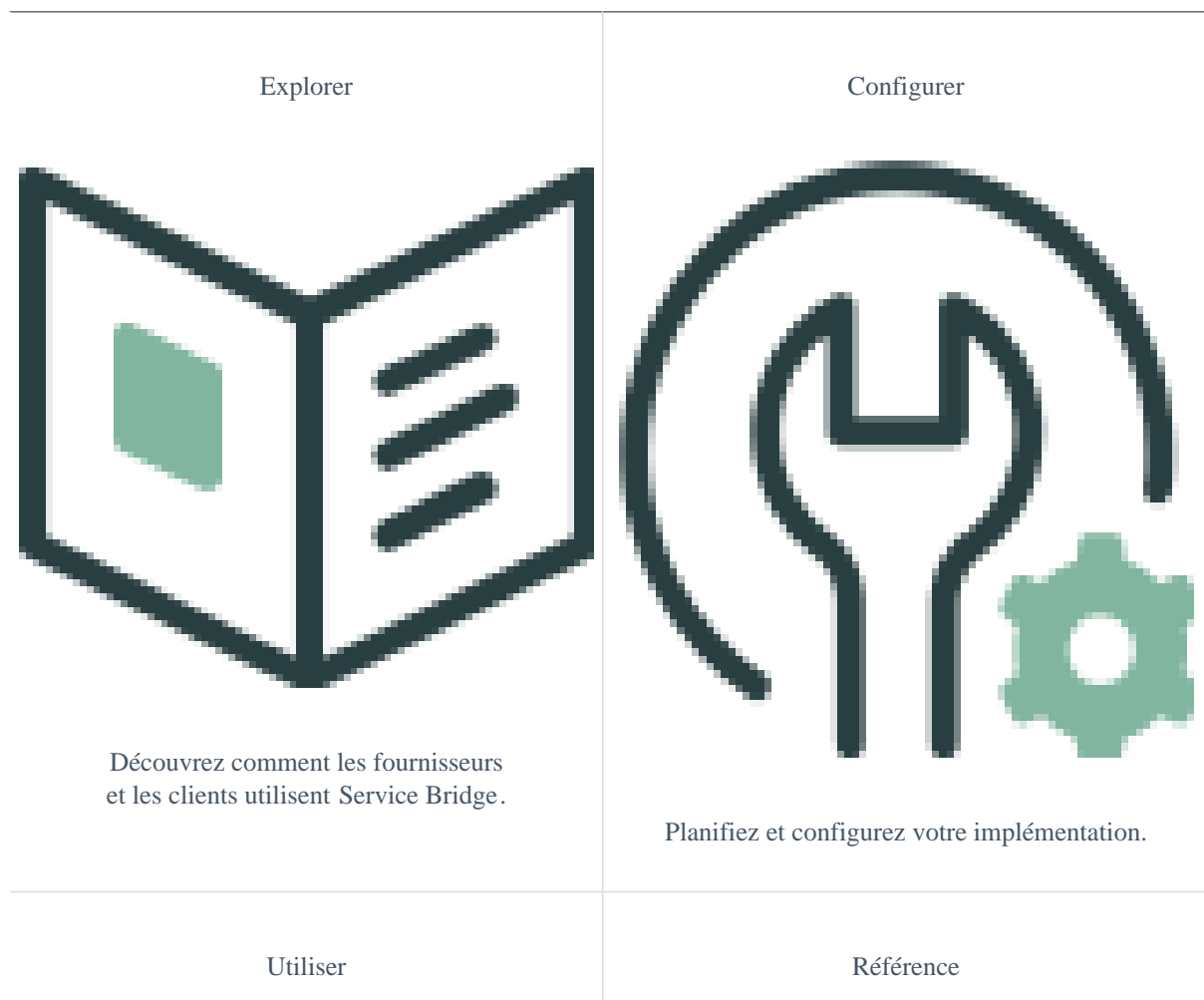
Service Bridge (hérité)

Découvrez comment vous, en tant que fournisseur ou client, pouvez utiliser les ServiceNow® Service Bridge applications. Si vous êtes un fournisseur, vous utilisez l'application Service Bridge pour les fournisseurs. Si vous êtes client, vous utilisez l'application Service Bridge .

i Remarque :

Service Bridge (hérité) n'est pas disponible pour les nouveaux clients. Consultez la [Service Bridge](#) documentation pour en savoir plus sur la dernière version de Service Bridge.

Les Service Bridge applications aident les clients et les fournisseurs à se connecter et à suivre les demandes de service directement entre leurs ServiceNow instances. Les clients et les fournisseurs peuvent travailler dans leurs propres environnements sans avoir à configurer et à gérer des intégrations personnalisées.



Traduction automatique



Utiliser Service Bridge.



Obtenez des détails sur Domain Separation et les composants installés pour les fournisseurs et les clients.

Traduction automatique

Exploration Service Bridge (héritée)

Que vous soyez un fournisseur ou un client, découvrez comment établir une intégration entre vos instances grâce à Service Bridge, . Cette intégration vous permet de recevoir et d'exécuter facilement des demandes de service dans vos propres instances.

Demander des applications dans l'App Store

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

Vue d'ensemble

En tant que fournisseur, utilisez Service Bridge les actions suivantes pour les fournisseurs :

- Créez et publiez des catalogues de produits et de services que vous pouvez partager avec vos clients.
- Intégrez votre ServiceNow instance à celle ServiceNow de vos clients.
- Recevez et traitez les demandes générées à partir de l'instance ServiceNow de vos clients.

Avantages

Créer des offres de produits de service auxquelles vos clients peuvent accéder facilement

En tant que développeur de catalogue de fournisseur, vous pouvez créer un catalogue distant inclus dans le champ d'application qui contient les services associés aux offres de produits pour vos clients.

Intégration de l'instance d'un fournisseur à l'instance d'un client

En intégrant votre instance à l'instance de votre client, vous pouvez répondre aux demandes de service qui ont été générées à partir de l'instance de votre client sur votre propre instance.

Synchronisation des données

Vous pouvez synchroniser les données entre votre instance et celle de votre client à l'aide Réplication de données d'instance de (IDR) pour une exécution rapide de la demande.

Exécution efficace des demandes

Vous pouvez recevoir et exécuter de façon synchrone les demandes de service qui ont été générées à partir de l'instance de votre client sur votre propre instance.

Fonctionnalités

Création et publication d'offres de produits avec spécifications

Créez et publiez des offres de produits avec les spécifications de produit, de service et de ressource requises pour la vente à vos clients.

Établir des intégrations Service Bridge

Établissez des intégrations entre votre instance et l'instance de votre client. Vos clients peuvent utiliser le catalogue de services sur leur instance pour soumettre des demandes de service. Vous pouvez recevoir et exécuter ces demandes sur votre instance.

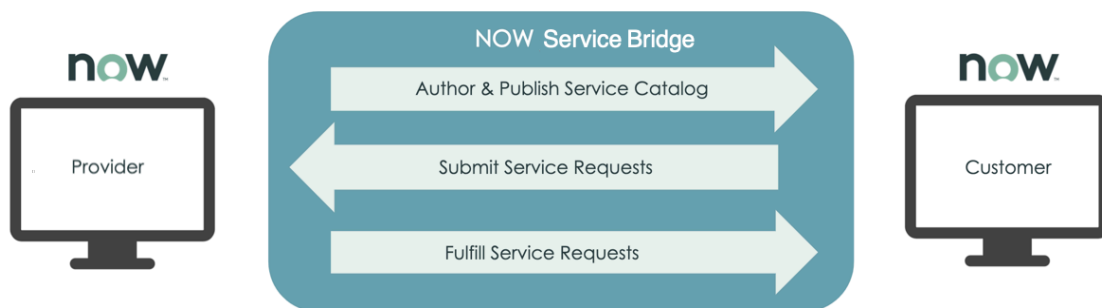
Order Management et Service Bridge

Recevez et exécutez les demandes de produits ou de services générées à partir des instances de vos clients. Order Management for Telecommunications, Media, and Technology prend en charge la vérification, l'enrichissement, la décomposition et l'exécution de ces commandes client.

Service Bridge applications

Le diagramme et la table suivants répertorient les fonctionnalités du Service Bridge, Service Bridge pour les fournisseurs et les Service Bridge applications.

Now Service Bridge



Service Bridge applications

Application	Fonctionnalités
Service Bridge pour les fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Créez et publiez des catalogues de services pour vos clients sur leur instance. • Intégrez votre instance à celle de votre client. • Recevez et traitez des demandes de service sur votre instance à partir de l'instance de ServiceNow votre client.
Service Bridge	<ul style="list-style-type: none"> • Vos clients peuvent utiliser votre catalogue de services pour soumettre des demandes de service à vous, le fournisseur, depuis leur instance. • Vos clients peuvent surveiller les demandes de service depuis leur instance.

Profils et rôles pour Service Bridge les fournisseurs (hérités)

Découvrez les rôles, les compétences et les tâches des différents profils dans l'application Service Bridge Pour les fournisseurs.

Vue d'ensemble

Un rôle de profil est un rôle préconfiguré dans l'application qui est composé de plusieurs rôles granulaires. Les rôles de profil sont conçus pour correspondre aux titres d'emploi courants des gestionnaires, des analystes et des propriétaires de services d'une organisation informatique. Si vous souhaitez que vos utilisateurs et groupes disposent d'un accès plus large qu'un rôle ne le permet, vous pouvez ajouter des rôles plus granulaires à vos utilisateurs et groupes. Si vous souhaitez limiter l'accès à des utilisateurs et groupes spécifiques au niveau de la tâche, vous pouvez supprimer les rôles granulaires. En outre, vous pouvez créer des rôles personnalisés en fonction de vos besoins.

Profils et rôles

Profil	Compétences	Tâches	Rôles
Développeur d'application	<ul style="list-style-type: none"> • Est un administrateur certifié ServiceNow • Est un développeur d'application certifié ServiceNow 	<ul style="list-style-type: none"> • Crée des enregistrements de fournisseurs • Créer et gérer Service Bridge des catalogues distants • Crée et maintient des créateurs d'enregistrements associés à des catalogues distants 	administrateur

Profils et rôles (suite)

Profil	Compétences	Tâches	Rôles
		<ul style="list-style-type: none"> • Créer et gérer Concepteur de flux des flux pour déterminer les processus d'exécution des demandes • Publie des catalogues Service Bridge à distance sur l'instance du client 	
Administrateur système	Est un administrateur système certifié ServiceNow	<ul style="list-style-type: none"> • Configure et valide la Réplication de données d'instance configuration • Termine les Service Bridge demandes d'inscription • Approuve la Réplication de données d'instance configuration (IDR) • Assiste l'administrateur système du client dans la création d'un enregistrement de fournisseur 	<ul style="list-style-type: none"> • administrateur • ebonding_admin
Agent du service client	Possède des compétences d'agent du service client	<ul style="list-style-type: none"> • Résout les questions et problèmes des clients • Participe aux opérations du réseau en cas de besoin 	<ul style="list-style-type: none"> • itil • sn_nowebonding.demandeur • sn_customerservice_agent • incident_read • problem_read • change_read

Traduction automatique

Profils et rôles pour Service Bridge (hérité)

Découvrez les rôles, les compétences et les tâches des différents profils dans l'application Service Bridge .

Vue d'ensemble

Un rôle de profil est un rôle préconfiguré dans l'application qui est composé de plusieurs rôles granulaires. Les rôles de profil sont conçus pour correspondre aux titres d'emploi courants des gestionnaires, des analystes et des propriétaires de services d'une organisation informatique. Si vous souhaitez que vos utilisateurs et groupes disposent d'un accès plus large qu'un rôle ne le permet, vous pouvez ajouter des rôles plus granulaires à vos utilisateurs et groupes. Si vous souhaitez limiter l'accès à des utilisateurs et groupes spécifiques au niveau de la tâche, vous pouvez supprimer les rôles granulaires. En outre, vous pouvez créer des rôles personnalisés en fonction de vos besoins.

Profils et rôles

Profil	Compétences	Tâches	Rôles
Administrateur système	Est un administrateur système certifié ServiceNow	<ul style="list-style-type: none"> • Crée des enregistrements de fournisseur et de connexion • Active l'ensemble Réplication de données d'instance de répliqués du consommateur • Installe les Service Bridge applications • Publie les créateurs d'enregistrement dans le catalogue de services 	<ul style="list-style-type: none"> • administrateur • bridge_admin de service
Demandeur Service Bridge	Est un administrateur informatique	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable d'une forme de service informatique entièrement ou partiellement prise en charge par un ou plusieurs fournisseurs externes • Demande et surveille les demandes de service transmises 	<ul style="list-style-type: none"> • itil • sn_nowservice bridge.requestor

Profils et rôles (suite)

Profil	Compétences	Tâches	Rôles
		au fournisseur externe à partir de sa propre instance	

Permettre aux utilisateurs autorisés d'accéder aux services du catalogue de produits (hérité)

La fonctionnalité des utilisateurs autorisés permet à un fournisseur de classer les services par profils d'utilisateur afin que seuls les utilisateurs autorisés puissent accéder aux éléments de catalogue du fournisseur avec le profil associé. Il aide également les clients à définir les critères d'accès dans leurs instances afin qu'elles puissent se synchroniser avec les services de leur fournisseur.

Lorsqu'un fournisseur et un client enregistrent initialement l'application Service Bridge, les contacts actifs du compte du client dans l'instance du fournisseur sont automatiquement ajoutés ServiceNow à la table Utilisateurs autorisés et synchronisés avec l'instance du ServiceNow client.

En utilisant la fonctionnalité Utilisateurs autorisés, vous pouvez identifier les utilisateurs spécifiques entre le fournisseur et les instances du client pour gérer les demandes des clients pour les services du fournisseur. Vous pouvez ensuite affecter des profils aux utilisateurs autorisés afin de contrôler l'accès aux éléments de catalogue distants.

Pour en savoir plus, consultez [Ajouter un nouvel utilisateur autorisé \(hérité\)](#).

Tâches à distance pour répondre aux demandes des clients (hérité)

Découvrez comment, en tant que fournisseur, résoudre et exécuter plusieurs tâches client, telles que des incidents, des tickets et des demandes de service, à l'aide de tâches à distance. En tant que client, vous pouvez également affecter les incidents à plusieurs fournisseurs pour leur résolution.

Vue d'ensemble

Les tâches à distance vous permettent d'affecter et de synchroniser les données de la tâche sur des instances distinctes afin de répondre rapidement aux demandes de service de votre client. Voici quelques exemples de demandes du client :

1. Demandez de l'aide pour les problèmes que vos clients rencontrent avec vos services.
2. Demandez des changements de service pour les services que vos clients ont achetés.
3. Demandez de vous affecter les tâches existantes afin que vous puissiez prendre en charge les problèmes de votre client.

Fonctionnement d'une tâche à distance

En tant que fournisseur, vous devez d'abord créer et publier les définitions de tâches distantes que vos clients peuvent utiliser pour créer une tâche à distance. Vous autorisez ces définitions auprès de vos clients qui peuvent ajuster les mappages et les règles de données de champ ou simplement activer la définition. Vos clients peuvent appliquer un

déclencheur sur la définition ou créer manuellement une tâche à distance pour vous, le fournisseur, en fonction d'une définition active.

Pour plus d'informations, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Service Bridge pour les fournisseurs \(hérité\)](#).

La fonctionnalité de tâches distantes comprend une table de tâches distantes, qui est une extension de la table Tâches dans .Now Platform Avec les tâches à distance, vous pouvez activer la liaison bidirectionnelle des workflows entre plusieurs ServiceNow instances.

Par exemple, un incident sur l'instance d'un client doit être affecté à l'instance d'un fournisseur en tant que ticket. L'enregistrement de tâche distante dans chaque instance facilite le flux bidirectionnel des données de la tâche entre le ticket et l'incident.

Utilisation de champs de choix distant pour accéder directement aux éléments de catalogue (hérité)

Vous pouvez permettre à vos clients, dans leur propre ServiceNow instance, de lire la liste de choix d'un champ de choix distant directement depuis votre instance (fournisseur).
ServiceNow

Vue d'ensemble

Les champs de choix distant fournissent à vos clients un accès direct à vos données (fournisseur) en temps réel pendant qu'ils soumettent une demande de service de créateur d'enregistrement distant.

En utilisant des champs de choix distants, vous bénéficiez des avantages suivants :

- Il n'est plus nécessaire de répliquer les données de base.
- Réduit le coût et la maintenance des intégrations.

Vous pouvez contrôler les données auxquelles vos clients accèdent en définissant un champ de choix distant. Pour en savoir plus, consultez [Créer des définitions de choix distants pour Service Bridge les fournisseurs \(hérité\)](#).

Transformer les données d'une tâche distante avec un cadre de travail de transformation (hérité)

Vous pouvez intégrer des tâches entre une instance et l'instance ServiceNow de votre client à l'aide d'un cadre de travail de transformation pour transformer les données des tâches distantes dans l'application Service Bridge .

Vue d'ensemble

En tant que fournisseur, vous pouvez utiliser un cadre de travail de transformation pour transformer vos données entrantes et sortantes (telles que les incidents, les tickets et les demandes de service) des tâches distantes entre votre instance et celle ServiceNow de votre client. Pour en savoir plus sur une tâche distante, reportez-vous à [Tâches à distance pour répondre aux demandes des clients \(hérité\)](#).

Lorsque vous utilisez l'application Service Bridge , vous et votre client échangez les données des tâches à distance via des tables, des formulaires et des champs. Le cadre de travail de transformation vous aide à convertir les données entre ces tables, formulaires et champs

afin que votre client et vous-même puissiez facilement communiquer entre vous tout en résolvant les incidents, les tickets et les demandes des clients.

Vous pouvez utiliser deux types de transformation dans Transform Framework pour vos tâches distantes :

1. **Simple** : vous choisissez une transformation simple dans laquelle vous utilisez les valeurs prédéfinies des champs entrants et sortants pour vos tâches distantes. Par exemple, en utilisant ce type de transformation, vous convertissez l'état Ouvert d'un incident dans l'instance du ServiceNow® fournisseur en état En cours dans l'instance du ServiceNow® client.
2. **Avancé** : vous utilisez une transformation avancée dans laquelle vous exécutez un script pour déterminer les valeurs des données entrantes et sortantes pour vos tâches distantes. Par exemple, vous utilisez ce type de transformation lorsque vous convertissez une sys_id entrante en sys_id corrélée pour un champ de référence.

Pour apprendre à créer une transformation, reportez-vous à la section [Créer une transformation dans Service Bridge pour les fournisseurs \(hérité\)](#).

Configuration Service Bridge (héritée)

Que vous soyez un client ou un fournisseur, découvrez comment configurer Service Bridge. Si vous êtes un client, vous pouvez créer et surveiller l'état des demandes de service à partir de votre propre ServiceNow portail de services. Si vous êtes un fournisseur, vous pouvez répondre à ces demandes à partir de votre ServiceNow instance.

Installation et configuration de Service Bridge for Providers (hérité)

En tant que fournisseur, vous pouvez configurer l'application Service Bridge pour les fournisseurs (sn_nowebonding_pro).

Configurez l'application Service Bridge For Providers comme suit :

1. Sur le [portail Now Support](#) , demandez l'installation du module d'extension **Réplication de données d'instance** . Ouvrez la demande de changement qui a été créée et ajoutez ce qui suit aux commentaires de la demande de changement : **« Demande d'installation d'IDR pour une utilisation avec Service Bridge. »**.
2. Installez l'application pour les Service Bridge fournisseurs. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Installer Service Bridge pour les fournisseurs \(hérité\)](#).
3. Configurez un nouvel enregistrement de fournisseur et créez un ensemble de répliques de créateur pour IDR. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configurer un enregistrement de fournisseur et créer un ensemble de répliques de créateur pour Service Bridge les fournisseurs \(hérité\)](#).
4. Affecter des rôles pour Service Bridge les fournisseurs. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Affecter des rôles pour Service Bridge pour les fournisseurs \(hérité\)](#).
5. Créez un enregistrement de catalogue dans Service Bridge pour le lier à un enregistrement de catalogue distant dans .ServiceNow Studio Pour en savoir plus, consultez [Créer un enregistrement de catalogue distant \(hérité\)](#).

6. Créez des catalogues distants pour automatiser l'exécution des tâches pour vos clients. Pour en savoir plus, consultez [Création de catalogues distants dans Service Bridge pour les fournisseurs \(hérité\)](#).
7. Créez des définitions de clone pour préserver ou exclure des Service Bridge tables. Pour en savoir plus, consultez [Clonage d'instances avec Service Bridge \(hérité\)](#).

Installer Service Bridge pour les fournisseurs (hérité)

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Service Bridge pour les fournisseurs (sn_nowebonding_pro). L'application inclut les données de démonstration et les installations associées aux applications et aux modules d'extension 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](#) .
- Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés avant d'activer le module d'extension Service Bridge For Providers :
 - com.glide.idr
 - com.glideapp/user_criteria.scoped.api

i Remarque :

Pour activer le module d'extension Réplication de données d'instance (IDR), effectuez une demande auprès du ServiceNow® personnel à l'aide du Now Support portail. Pour plus d'informations, consultez [Demander un abonnement à Instance Data Replication \(IDR\)](#). [↗](#)

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'application pour les Service Bridge fournisseurs :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la rubrique [Composants installés avec Service Bridge pour les fournisseurs \(hérités\)](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez l'application Service Bridge for Providers (sn_nowebonding_pro) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

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.

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendant, si le module d'extension est en cours d'installation, s'il est déjà installé ou s'il doit être installé. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir effectuer l'installation Service Bridge pour les fournisseurs.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration contiennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application 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. Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer un enregistrement de fournisseur et créer un ensemble de répliquions de créateur pour Service Bridge les fournisseurs (hérité)

Configurez un nouvel enregistrement de fournisseur afin d'établir un identificateur unique pour l'application pour les Service Bridge fournisseurs (sn_nowebonding_pro).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de configuration unique est effectuée à partir de votre ServiceNow instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service Bridge > Fournisseur > Configurer le fournisseur**.
2. Saisissez le nom de votre fournisseur en suivant ces instructions :
 - Le utilise Now Platform ce nom pour générer et configurer un Réplication de données d'instance ensemble de répliquions du créateur (IDR).
 - Ce nom doit respecter les exigences de dénomination, qui n'autorisent IDR que les caractères alphanumériques et les tirets. Les noms qui incluent des espaces ou des caractères spéciaux entraînent une erreur.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Créer un ensemble de répliquions**.

i Remarque :

Vous pouvez également créer un ensemble de répliquions ultérieurement une fois que vous avez défini les catalogues et que vous êtes prêt à l'intégrer à une autre instance.

- Le Now Platform génère un ensemble de répliquions portant le même nom que l'enregistrement du fournisseur.
 - Les **états entrant** et **sortant** passent à En brouillon.
 - Le message suivant apparaît en haut du formulaire : ensemble de répliquions créé. Veuillez vous assurer d'activer pour commencer la répliquion.
5. Accédez à la **Tous > Répliquion de données d'instance > Ensembles de répliquions du producteur**.

6. Recherchez et sélectionnez l'enregistrement de fournisseur que vous avez créé.
7. Vérifiez les paramètres de l'enregistrement :
 - Vérifiez que l'ID du producteur est unique.
 - Cochez la case **Bidirectionnel** .
 - Cochez la case **Discret** .
8. Cliquez sur **Activer**.
Vérifiez que les champs **État entrant** et **État sortant** sont définis sur Réplication active.

Affecter des rôles pour Service Bridge pour les fournisseurs (hérité)

Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Dans Service Bridge Pour les fournisseurs (sn_nowebonding_pro), vous affectez des rôles par groupe plutôt que par utilisateur individuel. Lorsque les descriptions de poste des utilisateurs changent, leurs rôles sont automatiquement mis à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Cliquez sur le groupe auquel vous souhaitez affecter le rôle.
3. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Edit (Modifier)**.
4. Ajoutez les rôles au groupe.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Création de catalogues distants dans Service Bridge pour les fournisseurs (hérité)

En tant que fournisseur, vous pouvez utiliser Service Bridge les fournisseurs pour créer des catalogues à distance afin d'automatiser l'exécution des tâches pour vos clients.

Création et publication de catalogues à distance

En tant que développeur d'applications pour le fournisseur, vous pouvez créer un catalogue distant qui contient les services pour vos clients autorisés. Après avoir créé un catalogue distant, un administrateur du site client publie le catalogue distant dans l'instance de production, comme il le ferait pour n'importe quel élément de catalogue.

Par exemple, supposons que vous ayez plusieurs offres de produits SD-WAN : Or, Argent et Bronze. Votre catalogue distant contient 20 services associés aux produits SD-WAN.

- L'offre de produit Gold permet à votre client d'avoir des droits sur les 20 services.
- L'offre de produit Silver permet à votre client d'avoir des droits sur 15 des 20 services.
- L'offre de produit Bronze permet à votre client de n'avoir droit qu'à 10 des 20 services.

Vous pouvez regrouper ces 20 services dans un seul catalogue. Les clients de chaque offre de produit n'ont que les droits sur les services auxquels leur offre de produit leur donne droit.

Processus de création de catalogues

Le processus de création d'un catalogue à distance par les fournisseurs est le suivant :

1. Créez un enregistrement de catalogue. Consultez [Créer un enregistrement de catalogue distant \(hérité\)](#).
2. Créez un créateur d'enregistrement distant dans un catalogue distant. Consultez [Créer des créateurs d'enregistrement distants dans un catalogue distant dans Service Bridge pour les fournisseurs \(hérité\)](#).
3. Créez des variables pour les créateurs d'enregistrements distants. Consultez [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrement distants dans Service Bridge pour les fournisseurs \(hérité\)](#).
4. Associez des flux aux créateurs d'enregistrements.

Créer un enregistrement de catalogue distant (hérité)

Créez un enregistrement de catalogue dans Service Bridge pour les fournisseurs. En créant cet enregistrement, vous créez un lien vers un enregistrement de catalogue distant dans .ServiceNow Studio Il agit comme un conteneur pour les créateurs d'enregistrement que vous avez créés et dont vous avez assuré la maintenance au sein de cette application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de pouvoir créer un enregistrement de catalogue dans Service Bridge For Providers, vous devez créer un enregistrement de fournisseur. Pour plus d'informations, consultez [Configurer un enregistrement de fournisseur et créer un ensemble de répliqués de créateur pour Service Bridge les fournisseurs \(hérité\)](#).

En haut à droite du formulaire, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Global.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service Bridge > Fournisseur > Catalogue à distance**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Catalogue à distance

Champ	Description
Nom	Nom que vous choisissez pour votre catalogue.
Fournisseur	Enregistrement du fournisseur associé à ce catalogue.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
Le champ **Catalogue distant** est automatiquement renseigné avec le nom du catalogue.

Créateurs d'enregistrements distants dans Service Bridge (hérité)

Les créateurs d'enregistrements distants dans Service Bridge pour les fournisseurs sont les demandes de service publiées dans les instances des clients. Ils permettent à votre client de demander des services de fournisseur via son catalogue de services informatiques.

Vue d'ensemble des créateurs d'enregistrements

Les créateurs d'enregistrements distants contiennent les variables qui déterminent les informations qu'un client peut ou doit fournir pour soumettre une demande. Lorsqu'un créateur d'enregistrement distant est soumis à partir du catalogue de services informatiques du client, il génère un enregistrement de demande de fournisseur sur l'instance du fournisseur et déclenche une tâche d'exécution Créer un ticket, Créer un incident ou Créer une demande de changement.

Au fur et à mesure que la tâche suit le flux d'exécution dans l'instance du fournisseur, les mises à jour sont visibles dans les ServiceNow instances du fournisseur et du client.

La table Créateur d'enregistrement distant est une extension de la table `sc_cat_item_producer` et utilise la table `sn_nowebonding_remote_request`.

L'exemple suivant montre un exemple de formulaire que vous utilisez lorsque vous créez l'enregistrement d'un producteur distant.

Créateur d'enregistrement distant

Remote Record Producer
Create Case with Customer Care (Provider view)

This record is in the eBonding Provider application, but Telco Service Management is the current application. To edit this record click here.

Name: Create Case with Customer Care
Application: eBonding Provider
Table name: Provider Request (sn_nowebonding_remote_request)
Active:
State: Published
Expand help for all questions:

What will it contain: Template Accessibility

Categories must be part of provider's ebonding application scope

Category: Catalogs:

If you want users to be able to search for this Item, add it to a Category

Related Links
Item Diagnostic
View Service Definition

Variables: New Search Order Search

Catalog Item = Create Case with Customer Care

	Name	Active	Type	Question	Updated	Mandatory	Order
<input type="checkbox"/>	short_description	true	Single Line Text	Please Describe your issue	2020-04-19 18:07:02	true	100
<input type="checkbox"/>	urgency	true	Select Box	Urgency	2020-04-19 18:07:02	true	200
<input type="checkbox"/>	description	true	Multi Line Text	Detailed Description	2020-04-19 18:06:15	false	300

Actions on selected rows...

Créer des créateurs d'enregistrement distants dans un catalogue distant dans Service Bridge pour les fournisseurs (hérité)

Créez des créateurs d'enregistrements distants dans le cadre de la création d'un catalogue distant dans Service Bridge For Providers.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre du catalogue est défini sur Global.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service Bridge > Fournisseur > Créateurs d'enregistrement distants**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créateur d'enregistrement distant

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement distant.
Application	Application définie à partir du créateur d'enregistrement.
État	<p>État du créateur d'enregistrement. L'action d'interface utilisateur prend en charge les états suivants :</p> <p>Brouillon</p> <p>Le formulaire est prêt avec toutes les informations et vous l'enregistrez.</p> <p>Publié</p> <p>Le formulaire est publié.</p> <p>Publication</p> <p>Le formulaire n'a pas encore reçu plus d'informations.</p>
Nom de la table	Le nom de la table est Demande fournisseur.
Catalogue à distance	Nom du catalogue distant que vous créez.
Flux	Option que vous pouvez choisir pour effectuer l'un des flux fournis dans la table Demande de fournisseur ou pour créer votre propre flux si nécessaire.
Actif	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement distant et de l'afficher également dans le catalogue de services.
Développer l'aide pour toutes les questions	Informations d'aide que vous pouvez développer pour toutes les questions lors du chargement de la page.
Profil	<p>Profil du catalogue que vous souhaitez affecter à ce créateur d'enregistrement.</p> <p>? Remarque :</p> <p>Seuls les profils de catalogue associés aux créateurs d'enregistrements distants sont synchronisés avec l'instance de consommateur.</p>
Description courte	Brève description pour le créateur d'enregistrement.
Description	Description détaillée du créateur d'enregistrement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des variables pour les créateurs d'enregistrement distants dans Service Bridge pour les fournisseurs (hérité)

Créez les variables pour un créateur d'enregistrement distant dans Service Bridge l'application pour les fournisseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service Bridge > Fournisseur > Créateurs d'enregistrement distants**.
2. Cliquez sur un créateur d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer des variables.
3. Cliquez sur **Nouveau** à côté de **Variables**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement de variable

Champ	Description
Mapper sur le champ	Variable mappée à un champ spécifique de la table pour le créateur d'enregistrement.
Type	<p>Les types de variables pris en charge sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pause ○ Case à cocher ○ Fin conteneur ○ Séparation du conteneur ○ Début conteneur ○ Date ○ Date/Heure ○ Durée ○ E-mail ○ HTML ○ Adresse IP ○ Étiquette ○ Masqué ○ Texte sur plusieurs lignes ○ Choix multiple ○ Échelle numérique ○ Demandé pour ○ Étiquette de texte enrichi ○ Zone de sélection ○ Texte sur ligne unique ○ URL

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Texte sur ligne unique large ○ Oui/Non. <p>? Remarque : Le type de variable Pièce jointe n'est pas pris en charge.</p> <p>Si vous utilisez des variables non prises en charge, Service Bridge les données risquent de ne pas être intégrées au bon format.</p>
Élément de catalogue	Élément de catalogue qui utilise la variable.
Application	Champ qui indique quelles applications peuvent utiliser cette variable.
Obligatoire	Option permettant de rendre la variable obligatoire dans le cadre du processus de commande.
	<p>? Remarque : Ce comportement s'applique uniquement lors d'un chargement de page. Vous pouvez le modifier à l'aide des API clientes.</p>
Actif	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement.
Commande	<p>Ordre de placement de la variable sur la page d'élément de catalogue. Vous organisez les variables de haut en bas, et de la valeur d'ordre la plus faible à la plus élevée.</p> <p>Par exemple, une variable avec une valeur d'ordre de 1 est placée avant d'autres variables avec des valeurs d'ordre plus élevées.</p>
Question	Question que vous pouvez poser aux utilisateurs qui commandent l'élément de catalogue pour obtenir des informations connexes.
Nom	<p>Nom permettant d'identifier la question.</p> <p>? Remarque : Si ce champ est vide, sa valeur est renseignée automatiquement en fonction du champ Question pour tous les types de variables sauf Pause, Séparation du conteneur et Fin conteneur.</p>
Info-bulle	Texte d'infobulle à afficher lorsque les utilisateurs pointent vers la variable. Saisissez une note brève décrivant le but de la question.
Exemple de texte	Conseil du champ Question qui s'affiche avant qu'un utilisateur ne saisisse une valeur.

Champ	Description
	<p>Vous pouvez utiliser un conseil pour les variables suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Adresse IP ○ E-mail ○ URL ○ Texte sur ligne unique ○ Texte sur ligne unique large ○ Texte sur plusieurs lignes ○ Date ○ Date/Heure
Spécification de type	<p>Valeurs spécifiques au type de variables.</p> <p>Vous pouvez fournir les valeurs aux types de variables suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Le choix à distance dépend de <p>La liste des options disponibles dans la liste déroulante dépend directement des variables définies dans le créateur d'enregistrement distant avec l'état 'Actif'.</p> <p>Voici quelques-unes des options :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Néant ▪ Sélectionner une catégorie ▪ Sélectionner une entreprise ▪ Sélectionner une sous-catégorie ○ Champ dépendant du choix distant : selon la sélection dans le champ Dépendant du choix distant , vous fournirez la valeur ici. <p>? Remarque : Lorsque vous activez les champs de dépendance de choix distant, votre client peut sélectionner rapidement la demande du catalogue avec des détails plus précis tout en remplissant le formulaire de demande de produit.</p>

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Répétez les étapes ci-dessus pour créer des variables supplémentaires pour le même créateur d'enregistrement distant.

Création d'autorisations dans Service Bridge pour les fournisseurs (hérité)

Vous pouvez utiliser Service Bridge les autorisations pour les fournisseurs afin de créer un catalogue distant qui contient les services de plusieurs lignes de produits différentes.

Vue d'ensemble

Les autorisations garantissent que vos clients n'ont accès qu'aux créateurs d'enregistrement associés au service qu'ils ont acheté. Voici quelques façons de créer des autorisations :

- Lorsque vous créez un créateur d'enregistrement, vous associez les critères clients du créateur d'enregistrement distant.
- L'utilisation des critères de client configurables associés au créateur Service Bridge d'enregistrement génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués dans les instances client éligibles.

Avantages

Vos clients peuvent voir et demander les créateurs d'enregistrement associés aux produits qu'ils ont achetés. Une tâche planifiée s'exécute tous les soirs et met à jour les autorisations en fonction des modifications que vous avez apportées aux créateurs d'enregistrement.

Vous pouvez créer Service Bridge des autorisations des manières suivantes :

- Ajoutez un enregistrement à la table Produits vendus.
- Définissez les critères clients dans le créateur d'enregistrement distant à l'aide de la table Produits vendus.
- Enregistrer un nouveau client dans Service Bridge.
- Cliquez sur le lien connexe Actualiser les autorisations dans l'enregistrement Client ou Fournisseur.

i Remarque :

Les clients qui n'ont pas droit à une demande de service ne peuvent pas soumettre cette demande de service à partir de leur catalogue de services. Toutefois, ces clients peuvent installer et afficher le créateur d'enregistrement pour cette autorisation dans leur ServiceNow instance.

Exemple: Autorisations pour les catalogues

Vous disposez de 20 services associés aux produits SD-WAN et de plusieurs offres de produits SDWAN payants :

- SD WAN Gold
- SD WAN Silver
- SD WAN Bronze

Ces produits ont différents niveaux d'accès :

- Le produit SD-WAN Gold permet à votre client d'accéder à l'ensemble des 20 services.
- Le produit SD-WAN Silver permet à votre client d'accéder à seulement 15 des 20 services.
- Le produit SD-WAN Bronze permet à votre client d'accéder à seulement 10 des 20 services.

Vous pouvez regrouper ces 20 services dans un catalogue. Le filtrage des autorisations garantit que les clients n'ont accès qu'aux services auxquels ils ont droit, en fonction du produit qu'ils ont acheté.

Créer des définitions de tâches distantes dans Service Bridge pour les fournisseurs (hérité)

En tant que fournisseur, créez des définitions de tâches distantes qui déclenchent l'affectation d'une tâche distante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Service Bridge > Fournisseur > Définitions de tâches distantes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de la tâche distante

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de définition de tâche distante.
Table du fournisseur	N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.
Table client	N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.
Fournisseur	Nom du fournisseur. Le nom est attribué automatiquement.
Synchroniser la pièce jointe	Instance distante du parent de la tâche distante. Par défaut, la case est cochée.
Description courte	Informations brèves sur cette définition de tâche distante.
Description	Informations plus détaillées sur cette définition de tâche distante.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Ouvrez ce nouvel enregistrement de définition de tâche distante.
6. Dans l'onglet **connexe Champs entrants**, cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.
Les champs entrants vous permettent de recevoir des données de l'instance du client lorsqu'une tâche distante est créée ou mise à jour.

Formulaire de champ entrant

Champ	Description
Étiquette de champ	Étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante.
Nom de champ	Nom de champ utilisé dans le flux de tâches distantes et le script.
Longueur max.	Longueur maximale du nom de champ source.
Synchroniser quand	<p>Valeur de champ qui vous permet de gérer quand un champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante est directement mis à jour par le champ source entrant.</p> <p>Insérer</p> <p>Met à jour le champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante uniquement lorsque la tâche distante est initialement insérée.</p> <p>Insérer ou mettre à jour</p> <p>Met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour.</p> <p>Jamais</p> <p>Le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, vous pouvez utiliser ce champ pour le mappage d'états où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible.</p> <p>? Remarque : Si vous définissez la valeur de champ Synchroniser quand insérer ou insérer ou mettre à jour, le mappage cible est disponible. Lorsque vous définissez la valeur du champ sur Jamais, le mappage de cibles n'apparaît pas.</p>
Table source (lecture seule)	Table que vous sélectionnez dans le champ Table client lors de la création des définitions de tâches distantes.
Champ source	<p>Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Les champs sources permettent de remonter pas à pas vers les données des tables connexes , ce qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre</p>

Champ	Description
	ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

9. Dans l'onglet **connexe Champs sortants**, cliquez sur **Nouveau**.

10. Renseignez les champs du formulaire.

Les champs sortants vous permettent d'envoyer des données à l'instance du client lorsqu'une tâche distante est créée ou mise à jour.

Formulaire de champ sortant

Champ	Description
Étiquette de champ	Nom de l'étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante.
Nom de champ	Nom de champ utilisé dans le flux de tâches distantes et le script.
Longueur max.	Longueur maximale du nom de champ.
Synchroniser quand la suggestion	<p>Valeur de champ qui vous permet (le fournisseur) de suggérer au client quand un champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante doit être directement mis à jour par le champ source entrant. Le client peut modifier ce paramètre avant d'activer la définition.</p> <p>Insérer</p> <p>Met à jour le champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante uniquement lorsque la tâche distante est initialement insérée.</p> <p>Insérer ou mettre à jour</p> <p>Met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour.</p> <p>Jamais</p> <p>Le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, utilisez ce champ pour le mappage d'état où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible.</p>

Champ	Description
	<p>i Remarque : Si vous définissez la valeur de champ Synchroniser quand insérer ou insérer ou mettre à jour, le mappage de cible est disponible. Lorsque vous définissez la valeur du champ sur Jamais, le mappage cible n'apparaît pas.</p>
Table source (lecture seule)	Table renseignée automatiquement à partir du champ Table du fournisseur lors de la création des définitions de tâches distantes.
Champ source	<p>Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Les champs sources permettent de remonter pas à pas vers les données des tables connexes , ce qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.</p>

11. Cliquez sur **Envoyer**.

12. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Critères du client**.

13. Renseignez les champs du formulaire.

Les critères clients vous permettent de gérer quels clients peuvent utiliser ces définitions de tâches distantes.

Formulaire Critères clients

Champ	Description
Critères client à distance	Compte client auquel vous souhaitez autoriser ces définitions de tâches distantes.
Définition de la tâche distante	Nom de cet enregistrement de définition de tâche distante. Ce nom est renseigné automatiquement.

14. Cliquez sur **Publier**.

Si vous n'avez plus besoin d'une définition de tâche distante et que vous souhaitez la désactiver, cliquez sur **Archiver**. Si vous souhaitez modifier une définition de tâche distante, cliquez sur **Modifier**.

i Remarque :

Ne supprimez aucune tâche à distance existante. Lorsqu'une tâche distante est supprimée, des tâches parentes en double sont créées.

Résultats

Un enregistrement de définition de tâche distante est créé sur votre instance. Cet enregistrement est également synchronisé avec l'instance de votre client et est maintenant en attente d'activation sur l'instance de votre client.

i Remarque :

Les variables de tâches distantes sont les variables de données pour les champs entrants qui sont affichés et consultés sur les tâches distantes. Les variables sont automatiquement créées lorsque vous publiez ces définitions.

Créer une tâche distante en Concepteur de flux tant que fournisseur dans Service Bridge pour les fournisseurs (hérité)

En tant que fournisseur, créez de manière proactive des tâches à distance pour vos clients à l'aide de Concepteur de flux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Concepteur de flux**.
2. Dans l'en-tête principal de la page de destination de Flow Designer, sélectionnez **Nouveau > Flux**.
3. Dans la fenêtre Propriétés du flux, renseignez les champs suivants.

Champs de propriétés de flux

Champ	Action
Nom du flux	Entrez le nom de votre flux
Description	Description de votre flux
Application	Global
Domaine	Global
Protection	Néant
Exécuter en tant que	Utilisateur système

4. Dans la section DÉCLENCEUR, sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
5. Dans la section Déclencheur, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Terminé**.

Champs de la section Déclencheur

Champ	Valeur
Répétition	Créé ou mis à jour
Table	Nom de la table que vous souhaitez créer pour votre client. Par exemple, un ticket [sn_customerservice_case].
Condition	Détails du filtre. Par exemple, le compte est nom-client.
Exécuter le déclencheur	Pour chaque mise à jour

i Remarque :

Pour les champs Option avancée, ne modifiez aucune valeur.

6. Dans la section ACTIONS, sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.

7. Cliquez sur **Action** > **Cœur de ServiceNow** > **Créer un enregistrement**.

8. Renseignez les champs suivants.

Nouveaux champs d'enregistrement

Champ	Valeur
Table	Tâche à distance [sn_nowebonding_remote_task]
Champs	<p>Ajoutez les valeurs de champ suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Compte > Déclencheur : enregistrement créé ou mis à jour > Enregistrement de ticket > Compte ○ Définition de la tâche à distance ○ Parent > Déclencheur : enregistrement créé ou mis à jour > Enregistrement de ticket
Exécuter le déclencheur	Pour chaque mise à jour

9. Sélectionnez **Terminé** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Une tâche distante est créée sur votre instance (fournisseur) ServiceNow et synchronisée sur l'instance du ServiceNow client.

Créer des définitions de choix distants pour Service Bridge les fournisseurs (hérité)

En tant que fournisseur, définissez les champs de choix distant qui peuvent rendre la liste de choix d'un champ de référence de catalogue accessible à vos clients sur leur Portail de services.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir généré un compte de service. Pour en savoir plus, consultez [Créer un enregistrement de fournisseur dans l'instance du client \(hérité\)](#).

Rôle requis pour créer des définitions de choix distants : security_admin

Rôle requis pour créer des champs de choix distants : admin

Rôle requis : admin

Procédure

1. Élevez votre rôle à security_admin.
2. Accédez à la **Service Bridge** > **Fournisseur** > **Définitions de choix distants**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définitions de choix distants

Champ	Description
Table	Nom de la table que vos clients peuvent interroger pendant qu'ils sélectionnent un élément de catalogue sur leur portail de services.
Nom	Nom affecté automatiquement qui peut être modifié lorsque le client sélectionne la table.
GlideRecordSecure	Lorsque cette option est sélectionnée, toutes les requêtes de cette table suivent les restrictions de la liste de contrôle d'accès (ACL). Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, les requêtes de cette table ignorent toutes les restrictions ACL et les conditions de qualificatif de référence sont requises sur chaque variable de choix distant par rapport à cette table pour limiter l'accès aux données.
AccountSecure	Lorsque cette option est sélectionnée, toutes les requêtes de cette table limitent les résultats basés sur le champ Société du compte de service d'interrogation et le champ Société ou Compte de la table. Ce marqueur est disponible uniquement sur les tables avec des références à la société ou au compte où le champ est nommé compte, u_account, société ou u_company.
Description courte	Informations supplémentaires sur la table.
Filtre	Conditions de filtre qui définissent les conditions de base sur la table. i Remarque : Les développeurs doivent utiliser ce filtre lorsqu'ils créent des champs de choix distants.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Accédez à la **Service Bridge > Créateurs d'enregistrement distants**.
7. Sélectionnez un créateur d'enregistrement distant, puis cliquez sur **Modifier**.
8. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Variables de choix distant.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Variable de choix distant

Champ	Description
Mapper sur le champ	Option que vous pouvez conserver sélectionnée pour afficher la valeur du champ.
Champ	Champ de référence. Par exemple, le champ d'élément de configuration de la table.
Table du créateur d'enregistrement	Table sélectionnée automatiquement qui s'affiche lorsque vous sélectionnez le champ. Cette table peut

Champ	Description
	être sélectionnée manuellement si elle n'est pas mappée à un champ.
Type	Type de référence.
Choix à distance activé	Option que vous pouvez sélectionner pour un choix à distance.
Élément de catalogue	Nom du créateur d'enregistrement distant.
Question	Questions qui apparaissent dans un enregistrement de catalogue sur le portail de services de votre client.
Spécifications de types	<ul style="list-style-type: none"> ○ Référence de choix distant incluant la définition de choix distant que vous utilisez pour les requêtes des clients pour cette variable. ○ Champ d'affichage du choix distant qui inclut la valeur de données primaire visible par vos clients dans leurs résultats de requête. ○ Champ d'informations supplémentaires sur le choix à distance qui inclut la valeur de données secondaire que vos clients voient dans leurs résultats de requête. ○ Condition de qualificatif de référence qui inclut les options de filtre que vous définissez pour limiter les données renvoyées par la définition.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une définition de choix distant est créée avec les variables configurées.

Créer une transformation dans Service Bridge pour les fournisseurs (hérité)

En tant que fournisseur, créez une transformation dans l'application Service Bridge for Providers afin de pouvoir intégrer des tâches entre une instance et l'instance ServiceNow de votre client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

- 1.** Accédez à la **Service Bridge > Fournisseur > Transformations**.
- 2.** Cliquez sur **Nouveau**.
- 3.** Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de transformation

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'enregistrement de transformation.
Compte	Nom du client pour lequel cette transformation est applicable.
Type	Simple : utilisé lorsque le champ dispose d'une liste de choix connue et stable sur chaque instance. Une liste connexe de lignes de transformation est créée pour correspondre aux valeurs entrantes et sortantes. Avancé : utilisé pour les critères complexes qui nécessitent un script pour déterminer la nouvelle valeur.
Entrant	Option qui active une transformation entrante pour cette transformation.
Sortant	Option qui active une transformation sortante pour cette transformation.
Table du fournisseur	Option qui désigne la table de tâches du fournisseur. Par exemple, Ticket.
Champ du fournisseur	Option qui désigne le champ du fournisseur. Par exemple, État.
Table client	Option qui désigne la table de tâches du client. Par exemple, Incident.
Champ client	Option qui désigne le champ du client. Par exemple, État .

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Sélectionnez **Simple** ou **Avancé**.

Si vous avez sélectionné Simple, passez à l'étape 5a suivante. Si vous avez sélectionné Avancé, passez à l'étape 5b suivante.

a. i. Si vous avez sélectionné Simple, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Lignes de transformation et renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Lignes de transformation

Champ	Description
Étiquette du fournisseur	Option qui désigne l'étiquette de choix du fournisseur. Par exemple, Ouvrir.
Valeur du fournisseur	Option qui désigne la valeur de choix du fournisseur. Par exemple, 10.

Champ	Description
Étiquette client	Option qui désigne l'étiquette de choix du client. Par exemple, Progression.
Valeur du client	Option qui désigne la valeur de choix du client. Par exemple, 2.

ii. Cliquez sur **Envoyer**.

b. i. Si vous avez sélectionné Avancé, utilisez un script pour définir les étiquettes et les valeurs sortantes et entrantes, comme illustré dans l'exemple suivant :

```
output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
  if(ci.get('correlation_id',input.value)){
    output.value=ci.sys_id+";
    output.label=ci.getDisplayValue();
  }
}
if (direction=='outbound'){
  if (ci.get(input.value)){
    if(ci.correlation_id){
      output.value=ci.correlation_id+";
      output.label=input.label;
    }
  }
}
```

ii. Cliquez sur **Envoyer**.

6. Sur le formulaire de transformation, cliquez sur **Activer**.


Résultats

Un enregistrement de transformation est créé sur votre ServiceNow® instance. Les champs entrants ou sortants de toute tâche distante correspondant à une transformation les utiliseront automatiquement. Pour en savoir plus, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Service Bridge pour les fournisseurs \(hérité\)](#).

Installation et configuration des Service Bridge instances client (hérité)

En tant que client, vous pouvez configurer l'application Service Bridge (sn_nowebonding) dans votre propre instance.

Vous pouvez configurer l'application Service Bridge comme suit :

1. Sur le [portail Now Support](#) , demandez l'installation du module d'extension **Instance Data Replication** avec l'élément de catalogue **Activer le module d'extension**.
2. Remplissez le formulaire Activer le module d'extension.

- a. Saisissez le nom de votre Service Bridge instance.
- b. Cochez la case « Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié » (même si vous pouvez voir Réplication de données d'instance dans la liste).
- c. Saisissez « Réplication de données d'instance » dans le champ Nom du module d'extension.

Formulaire Activer le module d'extension pour les clients dans l'application Service Bridge

Activate Plugin ★

Use this form to request activation of a plugin. ServiceNow administrators can activate the plugins that are listed in Product Documentation.

Use this catalog to request activation of a Plugin. Please ensure you are requesting a plugin and not a Store Application.

Estimated Time to Complete: Upto 2 Days

Your ServiceNow Administrator can activate most plugins within an instance as listed on the [Plugin Product Documentation](#).

1. Each activation is separate, please submit only 1 plugin per request.
2. Plugin activation scheduling:
 - All requests require at least 2 business days for processing.
 - If you need the plugin sooner than the 48-hour timeframe, please update the record with your request. After your plugin request has been approved, you can modify the planned start date to the next available time by clicking the Reschedule button at the top of the record.
 - If there is a ServiceNow Change freeze in effect, THE PLUGIN ACTIVATION MAY BE DELAYED.
3. Store Apps are available [here](#). For assistance with installing Store Apps, please reach out to Technical Support by opening a case.

*What is your target instance

Plugin I'm looking for is not listed

*Please specify the name of Plugin ⓘ

Please ensure you are requesting a plugin and not a store application. Please only enter a single plugin name and/or ID in the text field. ✕

Select Maintenance Date and Time

Only available time slots are shown. Your preferred slot may be unavailable due to other scheduled changes or general maintenance.

3. Ouvrez la demande de changement qui a été créée et ajoutez ce qui suit aux commentaires de la demande de changement : « **Demande d'installation d'IDR pour une utilisation avec Service Bridge.** ».
4. Installez l'application Service Bridge. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Installation Service Bridge \(héritée\)](#).
5. Affectez des rôles à des groupes dans l'application Service Bridge . Pour en savoir plus, reportez-vous à [Affecter des rôles à des groupes pour Service Bridge \(hérité\)](#).
6. Créez des définitions de clone pour préserver ou exclure des Service Bridge tables. Pour en savoir plus, consultez [Clonage d'instances avec Service Bridge \(hérité\)](#).

Installation Service Bridge (héritée)

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Service Bridge (sn_nowbonding). L'application inclut des données de démonstration et des installations associées aux applications et aux modules d'extension 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](#) .
- Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés avant d'activer le module d'extension de l'application Service Bridge :
 - com.sn_cs_sm_request
 - com.glide.idr

i Remarque :

Pour activer le module d'extension Réplication de données d'instance (IDR), effectuez une demande auprès du ServiceNow® personnel à l'aide du Now Support portail. Pour plus d'informations, consultez [Demander un abonnement à Instance Data Replication \(IDR\)](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec le Service Bridge:

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la rubrique [Composants installés avec Service Bridge \(hérité\)](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Trouvez l'application Service Bridge (sn_nowebonding) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

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.

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendant, si le module d'extension est en cours d'installation, s'il est déjà installé ou s'il doit être installé. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir les installer dans les Service Bridge instances du client.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application 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.

i 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**.

Affecter des rôles à des groupes pour Service Bridge (hérité)

Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Dans l'application Service Bridge (sn_nowebonding), vous affectez des rôles par groupe plutôt que par utilisateur individuel, de sorte que lorsque les descriptions de poste des utilisateurs changent, leurs rôles sont automatiquement mis à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Cliquez sur le groupe auquel vous souhaitez affecter le rôle.
3. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Edit (Modifier)**.
4. Ajoutez les rôles souhaités au groupe.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter un nouvel utilisateur autorisé (hérité)

En tant que client, ajoutez de nouveaux utilisateurs autorisés pour contrôler l'accès aux éléments de catalogue auxquels votre fournisseur vous accorde l'accès.

Avant de commencer

Assurez-vous que votre fournisseur dispose de profils de catalogue autorisés. Pour en savoir plus, consultez [Créer un enregistrement de catalogue distant \(hérité\)](#) et [Créer des créateurs d'enregistrement distants dans un catalogue distant dans Service Bridge pour les fournisseurs \(hérité\)](#).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Service Bridge > Client > Fournisseur de services**.
2. Sélectionnez l'onglet connexe **Profils du catalogue** et vérifiez si vous avez des profils autorisés de la part de votre fournisseur.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **connexe Utilisateurs autorisés**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'utilisateur autorisé

Champ	Description
Utilisateur client	Nom de l'utilisateur. Vous pouvez sélectionner le nom dans la liste des utilisateurs.

Champ	Description
Fournisseur de services	Nom du fournisseur de service. Ce champ est renseigné automatiquement.
Profil	Profil que vous souhaitez ajouter à l'utilisateur.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'enregistrement de l'utilisateur autorisé est synchronisé avec l'instance du ServiceNow fournisseur pour approbation. Une fois approuvé, le nouvel utilisateur est ajouté à la liste des utilisateurs autorisés sur votre instance et sur l'instance de votre fournisseur et l'utilisateur peut voir les créateurs d'enregistrements distants avec leurs profils affectés.

Activer l'enregistrement des définitions de tâches distantes dans Service Bridge (hérité)

En tant que client, activez les définitions de tâches distantes dans votre instance afin de pouvoir créer des tâches à distance.

Avant de commencer

Avant que vous (le client) puissiez activer une définition de tâche distante dans votre instance, votre fournisseur doit d'abord la créer dans son ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Service Bridge pour les fournisseurs \(hérité\)](#).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Service Bridge > Client > Définitions de tâches distantes**.
2. Cliquez sur l'enregistrement de définition de tâche distante que vous souhaitez activer.
3. Dans le formulaire de définition de tâche distante, passez en revue la section Déclencheur simple du formulaire.
Si vous définissez un déclencheur simple qui correspond à la mise à jour d'un enregistrement de tâche, une tâche distante est automatiquement créée pour l'enregistrement de tâche.
4. Dans l'onglet **connexe Champs entrants**, examinez les données des variables.
Le fournisseur définit ces champs entrants. Lorsque vous créez une tâche distante, votre fournisseur reçoit les données de la tâche distante via ces champs entrants. Vous pouvez modifier les champs **Étiquette de champ**, **Synchroniser quand** et **Champ cible**.
5. Dans l'onglet **connexe Champs sortants**, examinez les données des variables.
Votre fournisseur définit ces champs sortants. Lorsque le fournisseur répond à votre tâche distante, vous recevez les données de la tâche distante via ces champs sortants. Vous ne pouvez modifier le champ **Champ source** que sur ces enregistrements.
6. Dans l'onglet **connexe Variables de tâches distantes**, examinez les données des variables.
Les variables de tâches distantes sont créées à partir de vos champs entrants pour être affichées sur le formulaire de tâches à distance.
7. Cliquez sur **Activer**.
8. Vérifiez les mappages des variables entrantes et sortantes, puis cliquez sur **OK**.
La fenêtre contextuelle vous permet de vérifier les mappages entrants et sortants.

Utilisation Service Bridge (héritée)

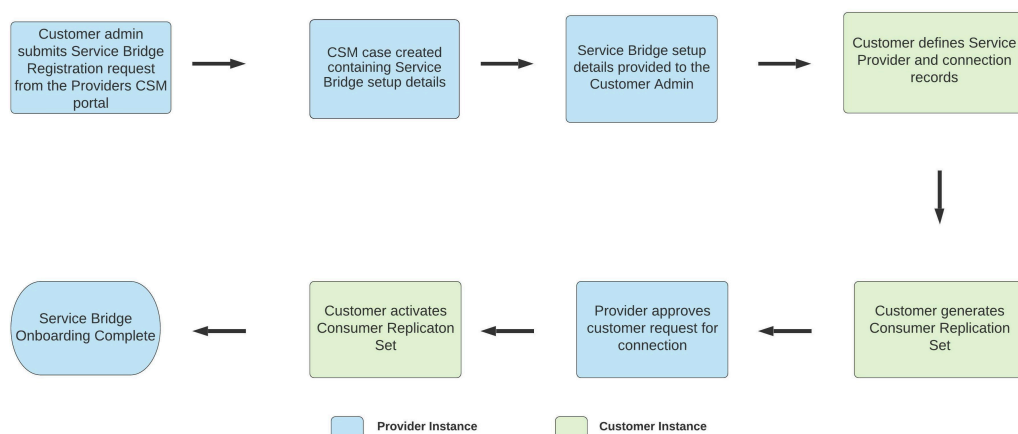
Que vous soyez un client ou un fournisseur, découvrez comment Service Bridge envoyer des demandes à partir du catalogue de services et suivre l'exécution des commandes à partir de vos ServiceNow instances.

Intégration d'un nouveau client dans Service Bridge (hérité)

L'intégration d'un nouveau client dans établit une intégration d'instance à instance entre Service Bridge un fournisseur et un client.

Le processus d'intégration d'un Service Bridge nouveau client est décrit et illustré dans [Intégrer un nouveau Service Bridge client \(hérité\)](#) le diagramme suivant.

Intégration des clients : intégration



Intégrer un nouveau Service Bridge client (hérité)

En tant que fournisseur de service, intégrez un nouveau client en établissant une nouvelle Service Bridge intégration avec ce client. Enregistrez une demande initiée par le client pour établir une Service Bridge intégration.

Avant de commencer

En tant que fournisseur, vous devez créer un enregistrement de fournisseur lors de la configuration initiale de l'application Service Bridge for Providers. Pour plus d'informations, consultez [Configurer un enregistrement de fournisseur et créer un ensemble de répliquions de créateur pour Service Bridge les fournisseurs \(hérité\)](#).

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'intégration d'un nouveau client dans établit une intégration d'instance à instance entre Service Bridge le fournisseur et le client. Cette tâche implique des actions de la part du fournisseur et du client.

Procédure

1. Sur votre portail Customer Service Management (CSM), accédez à **Obtenir de l'aide > Service Bridge > Inscription à Service Bridge**.

Utilisez l'élément de catalogue d'inscription Service Bridge pour inscrire un nouveau client. De nombreux enregistrements et relations sont créés. Il n'est pas recommandé de configurer les enregistrements individuellement.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Service Bridge Formulaire d'inscription

Champ	Description
Compte	Nom du compte client.
Contact	Nom du contact du client (généralement l'administrateur).
URL d'instance du client	URL de l'instance du ServiceNow client.
ID d'instance du client	ID d'instance du client répertorié dans la propriété système Fournisseurs de <i>instance_id</i> service.
Mot de passe du compte de service	Mot de passe utilisé pour un compte de service sur l'instance ServiceNow du client à intégrer à votre instance (fournisseur) ServiceNow pour utiliser la fonctionnalité Choix à distance.

Votre client peut également soumettre directement l'élément d'inscription Service Bridge dans le portail CSM du fournisseur si vous (fournisseur) l'activez.

Le compte de service est utilisé pour la fonctionnalité de choix distant de l'application Service Bridge. Le compte de service sera créé sur votre instance (celle du fournisseur) ServiceNow et une connexion est créée sur l'instance des clients ServiceNow à l'aide de ces informations d'identification.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les actions suivantes sont effectuées :

- Un enregistrement de ticket est généré automatiquement dans votre ServiceNow instance.
- Vos clients reçoivent des instructions sur la façon d'installer l'application Service Bridge à partir de et ServiceNow® Store de terminer l'inscription pour celle-ci.
- Les agents et Service Bridge les administrateurs reçoivent des notes de travail détaillées qui les aident à aider leurs clients dans le processus d'installation et de configuration.
- Votre contact client reçoit une notification standard Gestion du service clientèle .

Créer un enregistrement de fournisseur dans l'instance du client (hérité)

Si vous êtes un client, créez un enregistrement fournisseur dans l'application Service Bridge sur votre ServiceNow instance pour terminer le processus d'inscription.

Avant de commencer

Vous ou votre fournisseur devez d'abord initier le processus d'inscription dans l'instance du ServiceNow fournisseur à l'aide de l'élément de catalogue Inscription à Service Bridge. Pour plus d'informations, consultez [Intégration d'un nouveau client dans Service Bridge \(hérité\)](#).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'instance du ServiceNow client, accédez à **Tous > Service Bridge > Client > Fournisseurs de services**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Fournissez les valeurs de nom du fournisseur et d'ID client à partir des détails contenus dans les instructions des notes de ticket.
4. Créez un enregistrement de connexion, qui inclut les détails de l'ensemble de réplifications du fournisseur. Des détails tels que le nom de l'ensemble de fournisseurs, l'URL d'instance du fournisseur et l'ID du fournisseur sont disponibles dans l'enregistrement du ticket.
5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et choisissez **Enregistrer**.
6. Créez le compte de service en utilisant les détails du ticket d'inscription et le mot de passe que vous avez créé lors de l'inscription.
7. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et choisissez **Enregistrer**.
8. Cliquez sur l'action d'interface utilisateur **Valider le compte de service** pour vous assurer que le compte de service est correct.
9. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et choisissez **Enregistrer**.
10. Cliquez sur Créer un **ensemble de réplifications**.
Les résultats suivants sont obtenus :
 - Le champ **Ensemble de réplifications du consommateur** est renseigné avec le nom de l'ensemble de réplifications nouvellement créé.
 - Les champs **État de l'approbation du consommateur** sont définis sur Approbation en attente.
 - Une demande d'approbation est envoyée à l'agent du fournisseur qui travaille sur le ticket.

Approuver la demande du client dans l'instance du fournisseur (héritée)

Approuvez la demande du client dans l'instance du ServiceNow fournisseur.

Avant de commencer

Votre client doit d'abord créer un enregistrement de demande d'approbation. Pour plus d'informations, consultez [Créer un enregistrement de fournisseur dans l'instance du client \(hérité\)](#).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'instance du ServiceNow fournisseur, accédez à **Tous > Service Bridge > Fournisseur > Clients**.
2. Ouvrez l'enregistrement de client approprié.
3. Dans l'enregistrement Client, recherchez le ticket d'inscription et accédez à cet enregistrement de ticket.
4. Dans les notes de travail de l'enregistrement de ticket, cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'approbation.
5. Dans l'enregistrement Abonnement à la réplification, cliquez sur **Approuver**.
6. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Oui**.

Activer l'ensemble de réplifications dans l'instance du client (hérité)


Activez l'ensemble de réplifications dans l'instance du ServiceNow client.

Avant de commencer

Vos fournisseurs doivent d'abord approuver l'abonnement à la réplication. Pour plus d'informations, consultez [Approuver la demande du client dans l'instance du fournisseur \(héritée\)](#).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'instance du ServiceNow client, accédez à **Tous > Service Bridge > Client > Fournisseurs de services**.
2. Ouvrez l'enregistrement de fournisseur approprié.
Dans l'enregistrement du fournisseur de service sur l'instance du client, **l'état de l'approbation du consommateur** passe à Approuvé.
3. Dans le champ **Ensemble de réplifications du consommateur**, cliquez sur l'icône d'informations (), puis sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans l'enregistrement Ensemble de réplifications du consommateur, cliquez sur **Activer**.
Dans l'enregistrement du fournisseur de service, les champs **État entrant** et **État sortant** sont définis sur Activation demandée.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis choisissez **Recharger le formulaire** dans le menu contextuel.
Le traitement de la réplication de données d'instance en arrière-plan définit les **états entrants** et **sortants** sur Réplication active.

Résultats

L'intégration entre le fournisseur et le client est établie.

Exécution de demande de service dans Service Bridge (héritée)

Service Bridge Les demandes de service sont lancées à partir de l'instance du ServiceNow client. L'agent du fournisseur répond à ces demandes dans son ServiceNow instance. Les données de la demande synchronisent ensuite les instances de l'agent et du client afin qu'elles puissent suivre sa progression.

Exemples de Service Bridge demandes de service

Voici quelques-unes des demandes de service courantes Service Bridge :

- Demandes d'aide
- Problèmes affectant le service
- Demandes de changement de service

Service Bridge Processus d'exécution de demande

1. Le client sélectionne un Service Bridge élément connexe dans le catalogue de services.
2. Le client fournit les informations dans le Service Bridge formulaire et clique sur **Soumettre**.
Lorsque le client en fait la demande, la vue Ticket s'affiche.

Dans la vue, le client peut ajouter des commentaires qui sont répliqués dans l'instance du fournisseur.

3. Dans l'instance du client, un seul type de tâche de suivi, la demande du fournisseur, est généré, quel que soit le service.

4. La demande du fournisseur est répliquée sur l'instance du fournisseur, déclenchant un flux qui déclenche une tâche d'exécution.
5. L'état de la demande dans l'instance du client est défini sur Reçue.
6. Dans le cas du fournisseur, un agent prend possession du ticket en cliquant sur **Me l'affecter**.
7. Une fois qu'un agent en a pris possession, l'état de la demande du fournisseur dans l'instance du client est mis à jour sur Travail en cours.

Lorsque l'agent publie une note de travail sur l'instance du fournisseur, la note est répliquée dans l'instance du client. Notez que les publications des clients sont répliquées dans l'instance du fournisseur.

8. Une fois que l'agent a résolu la demande, défini un code de résolution et cliqué sur **Proposer une solution**, l'état de la demande du fournisseur dans l'instance du client est mis à jour sur Résolu.

Le menu Actions affiche les options suivantes, telles que **Accepter**, **Rejeter** ou **Annuler**.

9. Si le client accepte la résolution, l'état de la demande du fournisseur sur l'instance du client et l'état de la demande sur l'instance du fournisseur sont mis à jour sur Fermé.

Notification de ticket Proactive Service Bridge dans Service Bridge (héritée)

Une fois qu'un client s'est intégré via , il est informé des tickets créés à Service Bridge à partir de la surveillance des alertes. Les clients reçoivent de manière proactive des informations à jour sur les problèmes qui les affectent et sont informés de l'avancement de la résolution de ces problèmes.

Un ticket proactif est Service Bridge similaire à la synchronisation qui se produit entre les instances d'un fournisseur et celles d'un client lorsque le client soumet une demande de service. Toutefois, dans ce cas, le processus d'exécution se déclenche de manière proactive par la surveillance des alertes.

Le processus est le suivant :

1. Une alerte liée à un client embauché Service Bridge se déclenche dans l'instance du fournisseur et un enregistrement de ticket est créé.
2. Un lien vers la demande du fournisseur est ajouté en tant que commentaire dans ce cas.
3. Une notification automatique Gestion du service clientèle est envoyée au contact client principal, et un lien vers la demande du fournisseur est également inclus.
4. Tous les changements d'état ou commentaires supplémentaires ajoutés à l'enregistrement de ticket dans l'instance du fournisseur apparaissent dans l'instance du client. Le changement d'état du ticket déclenche la création d'un ticket sur l'instance du fournisseur.

Pour plus d'informations sur la synchronisation Service Bridge pour résoudre les tickets, consultez [Exécution de demande de service dans Service Bridge \(héritée\)](#).

Service Bridge Référence (héritée)

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur le modèle de données et la Service Bridge configuration.

Service Bridge Modèle de données (hérité)

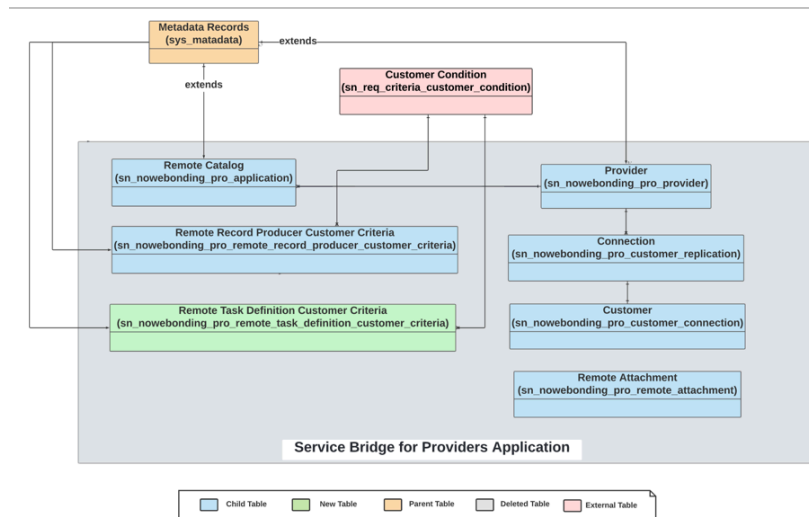
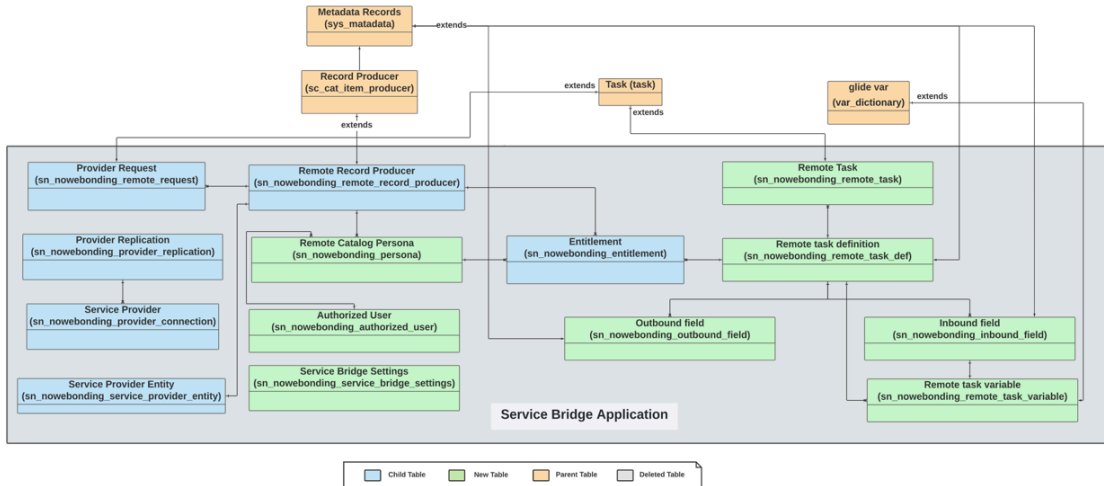
Le Service Bridge modèle de données des applications fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées sont Service Bridge liées les unes aux autres.

Le modèle de données utilise une combinaison des types de tables suivants pour stocker les données :

- Service Bridge tables d'application.
- Gestion du service clientèle tables d'application.
- Now Platform Tableaux standard.

Le diagramme suivant donne une vue d'ensemble du modèle de données pour Service Bridge.

Modèle de données Service Bridge



Service Bridge pour le modèle de données des fournisseurs (hérité)

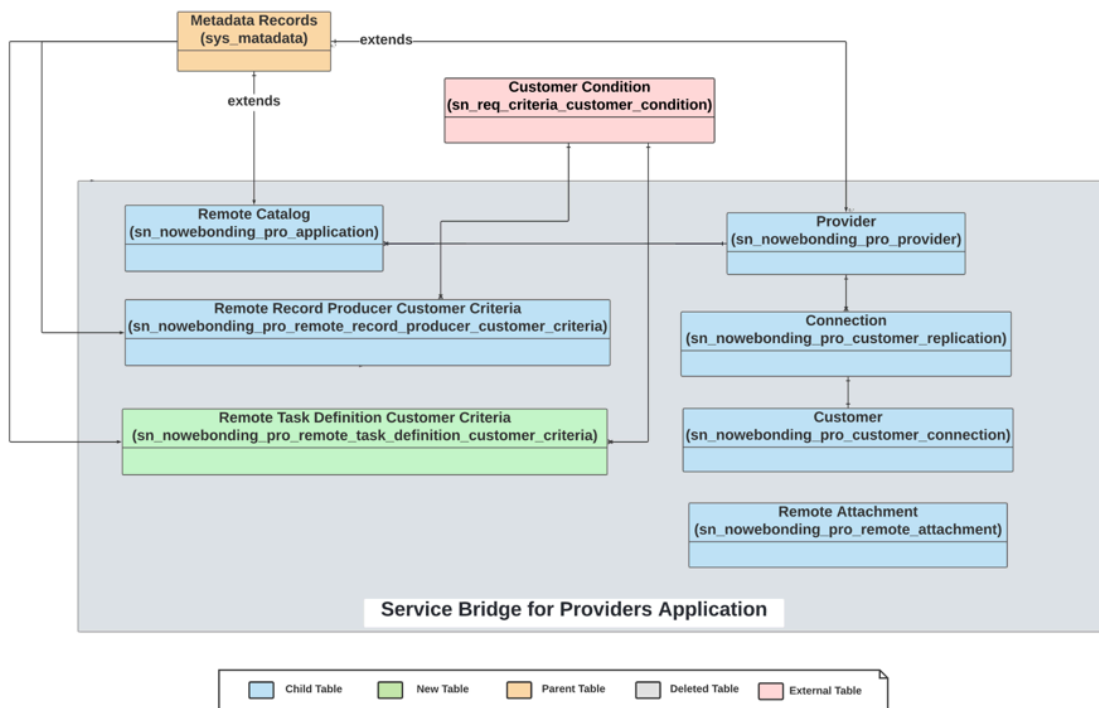
Le Service Bridge modèle de données pour les fournisseurs fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans l'application Service Bridge pour les fournisseurs (sn_nowebonding_pro) sont liées les unes aux autres.

Le Service Bridge modèle de données de l'application For Providers utilise une combinaison des types de tables suivants pour stocker les données :

- Service Bridge des tables de l'application Fournisseurs.
- Gestion du service clientèle tables d'application.
- Now Platform Tableaux standard.

Le diagramme suivant donne une vue d'ensemble du modèle de données pour Service Bridge l'application Fournisseurs.

Modèle de données Service Bridge pour fournisseurs



Traduction automatique

La table suivante répertorie les droits de contrôle d'accès (ACR) pour des tables spécifiques pour le Service Bridge fournisseur.

Accès aux tables par rôle dans l'application pour les Service Bridge fournisseurs

Table	Lecture	Écrire/créer	Supprimer
Catalogue à distance [sn_nowebonding_pro_application]	administrateur	administrateur	administrateur
Client [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	administrateur sn_nowebonding.adminsn_customerservice.client, sn_customerservice.client,	administrateur	administrateur

Le tableau suivant répertorie les droits de contrôle d'accès (ACR) pour des tables spécifiques Service Bridge .

Accès aux tables par rôle dans Service Bridge

Table	Lecture	Écrire/créer	Supprimer
Service Bridge Droit [sn_nowebonding_entitlement]	administrateur sn_nowebonding.admin	Néant	Néant
Créateur d'enregistrement distant [sn_nowebonding_remote_record_producer]	administrateur sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.demandeur	administrateur	administrateur
Fournisseur de service [sn_nowebonding_provider_connection]	administrateur sn_nowebonding.admin	administrateur	administrateur
Réplication du fournisseur [sn_nowebonding_provider_replication]	administrateur sn_nowebonding.admin	administrateur	administrateur
Demande de fournisseur [sn_nowebonding_remote_request]	administrateur sn_nowebonding.read sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.demandeur	administrateur	administrateur

Traduction automatique

Composants installés avec Service Bridge pour les fournisseurs (hérités)

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez l'application for Providers (sn_nowebonding_pro), notamment des Service Bridge tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier.

La table Fichiers d'application [sys_metadata] répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Lorsque vous installez l'application Service Bridge for Providers, l'application Service Bridge est également automatiquement installée. Pour afficher les composants supplémentaires installés, reportez-vous à [Composants installés avec Service Bridge \(hérité\)](#).

Remarque :

Activez le module d'extension Réplication de données d'instance (IDR) via une demande adressée au ServiceNow personnel. Pour plus d'informations, consultez [Demander un abonnement à Instance Data Replication \(IDR\)](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application Service Bridge For Providers.

Rôles installés avec l'application Service Bridge For Providers

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Demandeur Service Bridge [sn_nowebonding.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> Permet aux membres de l'équipe informatique du client de demander et de surveiller les services du fournisseur à partir de leur catalogue de services. <p>Remarque : Tout membre du personnel du client qui a besoin d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants du fournisseur doit disposer de ce rôle.</p> <ul style="list-style-type: none"> Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux demandes du fournisseur. 	itil
Lecture Service Bridge [sn_nowebonding.read]	<ul style="list-style-type: none"> Permet aux agents du service client du fournisseur de lire le contenu de l'enregistrement de la demande du fournisseur. Fournit un accès en lecture seule à l'application Service Bridge . 	N/A
Administrateur Service Bridge [sn_nowebonding.admin]	<ul style="list-style-type: none"> Fournit un accès en lecture à toutes les Service Bridge tables Généralement attribué à un administrateur pour l'application Service Bridge à la fois côté client et côté fournisseur. 	<ul style="list-style-type: none"> idr_read flow_designer sn_customerservice.case_viewer sn_customerservice.customer_data_viewer catalogue

Traduction automatique

Règles métier installées

Les règles métier suivantes sont installées avec l'application Service Bridge for Providers.

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers

Règle métier	Table	Description
Valider l'application	sn_nowebonding_pro_application	Valide le fait que l'application personnalisée ne peut pas être modifiée une fois qu'elle est associée à un enregistrement d'application Service Bridge .
Définir l'état et la politique de protection	sn_nowebonding_remote_record	Après l'insertion, définit l'état sur Brouillon.
Renseigner les détails du client sur le fournisseur	sn_nowebonding_remote_request	Remplit les détails du client tels que les champs société, opened_by et fournisseur sur l'instance du fournisseur ServiceNow .
Le fournisseur demande l'approbation du client	sysapproval_approver	Met à jour la demande du fournisseur avec l'état approprié lorsqu'une approbation est ajoutée pour une Service Bridge tâche.
Définir l'ID client et l'ID fournisseur	sn_nowebonding_pro_customer	Définit les valeurs de l'customer_id, de l'provider_id et de l'URL d'instance du client.
Supprimer l'autorisation Service Bridge	sn_install_base_sold_product	Supprime un enregistrement d'autorisation pour le client.
Mettre à jour la note de travail du ticket réglementaire pour l'état du consommateur	idr_subscription	Met à jour la note de travail du ticket d'inscription lorsque l'état de l'abonnement IDR passe à actif.
Mettre à jour la note de travail du ticket réglementaire pour approbation	idr_subscription	Met à jour la note de travail du ticket d'inscription lorsque l'état de l'abonnement IDR passe à approval_pending.

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
Créer une Service Bridge autorisation	sn_install_base_sold_product	Crée Service Bridge des autorisations pour le client lorsque celui-ci achète un produit qui a des créateurs d'enregistrement applicables Service Bridge .
Valider le nom et un seul fournisseur	sn_nowebonding_pro_provider	Valide le nom du fournisseur et s'assure qu'un seul enregistrement de fournisseur existe.
Placer les détails du fournisseur dans un bloc-notes	sn_nowebonding_pro_application	Affiche les détails du fournisseur dans le bloc-notes. Ces informations sont utilisées dans l'action d'interface utilisateur Créer une application.
Définir le bloc-notes pour le fournisseur existant	sn_nowebonding_pro_provider	Définit l'ID d'application Service Bridge du fournisseur sur le bloc-notes. Ces informations sont utilisées dans l'action d'interface utilisateur Créer un ensemble de répliqués.
Rejeter l'enregistrement d'approbation	sn_nowebonding_remote_request	Si le client rejette le changement, il met à jour l'enregistrement du sysapproval_approver sur Rejeté.
Afficher l'avertissement de non-concordance du périmètre	item_option_new	Affiche l'avertissement de non-concordance du champ d'application pour les variables de créateur d'enregistrement distant.
Approuver l'enregistrement d'approbation	sn_nowebonding_remote_request	Met à jour l'enregistrement de la sysapproval_approver sur Approuvé lorsque le client approuve le changement.

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
Effectuer une mise à jour sur Service Bridge l'état	idr_subscription	Crée des valeurs de mappage discret pour le consommateur sur la demande d'approbation IDR .
Créer des critères d'utilisateur	sn_nowebonding_remote_recor	Crée des critères d'utilisateur avec le rôle sn_nowebonding.requestor pour le créateur d'enregistrement distant. Ce critère d'utilisateur est utilisé sur l'instance client pour contrôler l'accès du créateur d'enregistrement.
Mettre à jour le commentaire de ticket d'inscription	idr_subscription	Met à jour le commentaire du Service Bridge ticket d'inscription lorsqu'un administrateur approuve l'abonnement client IDR .
Créer un ticket pour l'intégration	sn_nowebonding_pro_custome	Crée un ticket pour la Service Bridge demande d'inscription.
Placer l'état sur le bloc-notes	item_option_new	Définit les valeurs d'état, de sys_id et de nom de classe du créateur d'enregistrement distant dans le bloc-notes.
Supprimer la pièce jointe	sn_nowebonding_pro_remote	Supprime la pièce jointe de la demande distante du fournisseur.
Vérifiez les modifications de la politique d'interface utilisateur pour la publication.	catalog_ui_policy	Abandonne les modifications de la politique d'interface utilisateur détenue par le fournisseur.
Vérifier les modifications pour l'action pour la publication.	catalog_ui_policy_action	Abandonne les modifications sur l'action de politique d'interface utilisateur détenue par le fournisseur.
Vérifiez les modifications de la question pour la publication.	question_choice	Abandonne les modifications sur le choix de question appartenant au fournisseur.

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Règle métier	Table	Description
Vérifiez les modifications de la variable pour publié.	item_option_new	Abandonne les modifications sur les variables appartenant au fournisseur.
Afficher un avertissement en cas de variables manquantes.	sn_nowebonding_remote_record_producer	Afficher un message d'avertissement si des variables sont manquantes sur l'action de publication.
Afficher le message d'avertissement	sn_nowebonding_remote_record_producer	Afficher un message d'avertissement si des critères clients sont manquants sur l'action de publication.

Tables installées

Les rôles suivants sont installés avec l'application Service Bridge For Providers.

Tables installées avec l'application Service Bridge For Providers

Table	Description
Créateurs d'enregistrement distants [sn_nowebonding_remote_record_producer]	<p>Permet au fournisseur de définir les services pour les produits qu'il vend. Chaque service peut être lié à un ou plusieurs produits.</p> <p>Cette table fait également référence au créateur d'enregistrement distant et à un flux secondaire. (Le créateur d'enregistrement distant permet d'activer et de demander le service à partir de l'instance client ServiceNow .)</p> <ul style="list-style-type: none"> Le flux secondaire inclut la logique permettant de créer la tâche d'exécution correspondante sur l'instance du fournisseur ServiceNow . Lorsqu'il est invoqué sur l'instance client ServiceNow , il peut entraîner la création d'un ticket. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Application Service Bridge [sn_nowebonding_pro]	Contient la référence au catalogue distant et aux enregistrements de fournisseur. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Fournisseur [sn_nowebonding_pro_provider]	Permet au fournisseur de créer un ID unique pour s'identifier :

Tables installées avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Table	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Crée une relation un-à-plusieurs entre le fournisseur et Service Bridge les applications. • Contient l'association avec l'ensemble de réplifications du producteur du fournisseur IDR , selon que la synchronisation des données du fournisseur est établie avec son instance client. • Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Connexions [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	Représente les différentes connexions client pour un fournisseur. Associe l'abonnement IDR du consommateur afin que les données soient répliquées entre l'instance du fournisseur ServiceNow et l'instance du client ServiceNow .
Client [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	Suit tous les clients sur lesquels un fournisseur se trouve Service Bridge avec son ServiceNow instance. Il contient les informations suivantes. <ul style="list-style-type: none"> • ID de fournisseur unique • ID client unique • Référence de la table de connexions [sn_nowebonding_pro_customer_replication] par le biais de laquelle la synchronisation des données est établie • Compte client • Référence du contact principal.
Pièce jointe distante [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	Référence la pièce jointe de la demande du fournisseur et gère la mise à jour ou la suppression d'une pièce jointe.

Flux installés

Les flux suivants sont installés avec l'application pour les Service Bridge fournisseurs.

Flux installés avec l'application Service Bridge For Providers

Flux	Description
Service Bridge Demande de fournisseur pour la mise à jour de la demande de changement	Synchronise les mises à jour de la Service Bridge demande du fournisseur avec la demande de changement.
Service Bridge Demande du fournisseur pour la mise à jour du ticket	Synchronise les mises à jour de la Service Bridge demande du fournisseur dans le ticket.
Créer une demande proactive de fournisseur à partir d'un ticket	Crée une demande de fournisseur proactive à partir d'un ticket.
Créer un ticket pour l'intégration	Crée un ticket pour une demande d'inscription Service Bridge .
Traiter la demande de fournisseur entrant	Valide et traite la demande du fournisseur entrant. Si la demande n'est pas valide, un ticket ou un incident est créé pour suivre la défaillance. Si la demande est valide, elle crée une tâche d'exécution.
Gestion d'une demande de fournisseur non valide	Crée un ticket à partir d'une demande de fournisseur non valide à des fins de suivi.
MODÈLE : flux secondaire de définition de service	Modèle de flux qui appelle le flux secondaire de définition de service.
Supprimer la pièce jointe	Supprime toutes les pièces jointes.
Créer un incident à partir d'une demande de fournisseur	Crée un incident en tant que tâche d'exécution à partir d'une demande de fournisseur entrant.
Créer un ticket à partir d'une demande fournisseur	Crée un ticket en tant que tâche d'exécution à partir d'une demande de fournisseur entrante.
Créer un changement à partir de la demande du fournisseur	Crée un changement en tant que tâche d'exécution à partir d'une demande de fournisseur entrant.
Traiter les autorisations	S'exécute tous les jours pour actualiser les Service Bridge autorisations de tous les clients (une tâche planifiée).
Créer une autorisation pour le consommateur	Crée Service Bridge des autorisations pour le client lorsque les clients activent leur ensemble de répliquions du consommateur.

Flux installés avec l'application Service Bridge For Providers (suite)

Flux	Description
Pièce jointe Synchroniser la tâche avec la demande de fournisseur	Synchronise la pièce jointe du changement/ du Service Bridge ticket/de l'incident à la demande du fournisseur connexe.
Synchroniser la pièce jointe de la demande du fournisseur à la tâche	Synchronise la pièce jointe de la demande de fournisseur à la tâche connexe.
Service Bridge Mise à jour de la demande d'incident pour le fournisseur	Synchronise les mises à jour d'incident Service Bridge avec la demande du fournisseur.
Service Bridge Demande de changement à la mise à jour de la demande de fournisseur	Synchronise les mises à jour de la Service Bridge demande de changement avec la demande du fournisseur.
Service Bridge Mise à jour de la demande du ticket au fournisseur	Synchronise les Service Bridge mises à jour du ticket avec la demande du fournisseur.
Vérifier et créer une demande proactive de fournisseur à partir d'un ticket	Vérifie et crée une demande de fournisseur proactive à partir d'un ticket.
Service Bridge Demande de fournisseur pour mise à jour d'incident	Synchronise les mises à jour de la Service Bridge demande du fournisseur avec l'incident.

Composants installés avec Service Bridge (hérité)

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application pour les clients, notamment des Service Bridge tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier.

i Remarque :

La table Fichiers d'application [sys_metadata] répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#).

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application pour les Service Bridge clients.

Rôles installés avec l'application pour les Service Bridge clients

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Service Bridge [sn_nowebonding.admin]	Fournit un accès en lecture à toutes les Service Bridge tables	idr_read
Lecture Service Bridge [sn_nowebonding.read]	Fournit un accès en lecture seule aux demandes du fournisseur	N/A
Demandeur Service Bridge [sn_nowebonding.requestor]	Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux demandes des fournisseurs	N/A

Règles métier installées

Les règles métier suivantes sont installées avec l'application pour les Service Bridge clients.

Règles métier installées avec l'application pour les Service Bridge clients

Règle métier	Table	Description
Définir les détails du fournisseur dans le bloc-notes	[sn_nowebonding_provider_connection]	Définit le nom de l'ensemble de fournisseurs et le fournisseur à partir de l'URL d'instance ServiceNow dans le bloc-notes. L'action d'interface utilisateur Créer un ensemble de répliquions utilise ces données.
Renseigner les données de demande du fournisseur	[sn_nowebonding_remote_request]	Renseigne les valeurs customer_id, provider_id et Ouvert par sur la demande du fournisseur. Il valide également si le client a droit à la demande de service.
Valider les détails du fournisseur	[sn_nowebonding_provider_replication]	Valide l'URL de l'instance du fournisseur ServiceNow avec une barre oblique (/) à la fin.
Valider la demande sur le client	[sn_nowebonding_remote_request]	Valide les valeurs provider_id, customer_id, provider_connection et du créateur d'enregistrement. Si ces valeurs ne sont pas correctes lors de la mise à jour de l'application, elle les met à jour avec les valeurs correctes.

Règles métier installées avec l'application pour les Service Bridge clients (suite)

Règle métier	Table	Description
Changer l'état en Travail en cours	[sn_nowebonding_remote_request]	Lorsque l'utilisateur saisit des commentaires, l'état passe d'En attente d'infos à Travail en cours.

Tables installées

Tables installées avec l'application pour les Service Bridge clients

Table	Description
Créateur d'enregistrement distant [sn_nowebonding_remote_record_producer]	<p>Les créateurs d'enregistrements distants sont regroupés dans un catalogue distant du fournisseur publié dans le , à partir ServiceNow Storeduquel le client installe l'application sur ses instances.</p> <p>Cette table étend la table Créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer]. Le fournisseur l'utilise pour définir les demandes de service qui sont activées sur ses Service Bridge instances client ServiceNow .</p>
Demande de fournisseur [sn_nowebonding_remote_request]	<p>Crée une demande de fournisseur lorsqu'un client envoie une demande à l'aide du créateur d'enregistrement distant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisé pour le suivi des tâches pour le client et permet aux clients d'ajouter des commentaires et des pièces jointes. • Synchronisé de façon bidirectionnelle entre l'instance du client ServiceNow et l'instance du fournisseur ServiceNow . • Quel que soit le flux invoqué, la sys_id de définition de service et les sys_id du créateur d'enregistrement distant lui sont liées.
Réplication du fournisseur [sn_nowebonding_provider_replication]	<p>Permet au client de suivre les fournisseurs avec lesquels il est connecté via Service Bridge. Cette table contient les informations suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID de fournisseur unique • URL d'instance du ServiceNow fournisseur

Tables installées avec l'application pour les Service Bridge clients (suite)

Table	Description
	<ul style="list-style-type: none"> Référence à l'ensemble IDR de répliquions du consommateur par le biais duquel la synchronisation des données est établie avec leurs fournisseurs.
Fournisseur de service [sn_nowebonding_provider_connection]	<p>Permet au client de suivre tous les Service Bridge fournisseurs avec lesquels il est connecté sur son ServiceNow instance. Il contient les informations suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ID client unique Référence de la table de connexions [sn_nowservicebridge_provider_replication] par le biais de laquelle la synchronisation des données est établie
Autorisation de Service Bridge [sn_nowebonding_entitlement]	<p>Contient les données d'autorisation du client et les créateurs d'enregistrement activés sur l'instance du ServiceNow client. Cette table contient également les informations suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ID de fournisseur unique ID client unique Référence du créateur d'enregistrement distant
Entité du fournisseur de services [sn_nowebonding_service_provider_entity]	<p>Stocke les entités définies par le fournisseur. Suit les éléments du fournisseur synchronisés via (Réplication de données d'instanceIDR) avec l'instance client. Aide les fournisseurs à suivre et à arrêter toutes les mises à jour de l'instance client sur les entités appartenant au fournisseur.</p>

Flux installés

Les flux suivants sont installés avec l'application pour les Service Bridge clients.

Flux installés avec l'application pour les Service Bridge clients

Flux	Description
Définir l'état sur Reçu pour la demande proactive	Définit l'état de la demande proactive sur Reçu.
Créer un créateur d'enregistrement distant	Crée le créateur d'enregistrement distant et les entités connexes.
Service Bridge Élément de ligne de commande du fournisseur vers l'élément demandé	Met à jour l'élément de ligne du fournisseur de synchronisation sur l'élément demandé.
Service Bridge Commande à demander	Synchronise l'état et les commentaires mis à jour depuis la commande du fournisseur vers la demande.
Créer une offre de produits de fournisseurs	Crée une autorisation pour une offre de produit.

Domain separation et Service Bridge (hérité)

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

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

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

Vue d'ensemble

Domain separation n'est disponible que pour la table Demande de fournisseur [sn_nowebonding_remote_request] et non pour les tables de configuration de l'application.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Service Bridge

- Seule la table Demande de fournisseur [sn_nowebonding_remote_request] de l'application peut être séparée par domaine.
- Assurez-vous que les tables de société et de compte du client sont associées au bon domaine pour que la logique de séparation de domaine fonctionne.

Cas d'utilisation

Lorsque les données client des fournisseurs sont séparées par domaines, les demandes du fournisseur et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines client respectifs.

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

Clonage d'instances avec Service Bridge (hérité)

Lors de l'installation Service Bridge de , certaines tables doivent être conservées ou exclues pour maintenir la connectivité après un clone.

Avant le clonage, vérifiez que les tables IDR sont également conservées ou exclues. Reportez-vous à [Clonage avec Réplication de données d'instance](#) pour plus de détails. Pour en savoir plus sur le clonage, reportez-vous à [Request a clone](#).

Service Bridge Tables à conserver

Ajoutez les tables suivantes Service Bridge à la liste des conservateurs de données de clone si elles sont manquantes. Supprimez toutes les Service Bridge tables qui ne figurent pas dans cette liste.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable

- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action

Service Bridge Tables à exclure

Ajoutez les tables suivantes Service Bridge à la liste Tables d'exclusion de clone si elles sont manquantes. Supprimez toutes les Service Bridge tables qui ne figurent pas dans cette liste.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line

- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action